

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu perusahaan untuk meningkatkan daya saing. Teknologi informasi (TI) adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengolahan data secara efisien sehingga penerapan TI sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses bisnis suatu perusahaan, serta dapat memberikan nilai tambah yaitu dapat meningkatkan daya saing perusahaan dalam persaingan bisnis. Bagi sebuah perusahaan, penyelarasan teknologi informasi terhadap proses bisnis merupakan hal yang penting, keberhasilan implementasi teknologi informasi (TI) bagi suatu perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar keterlibatan TI perusahaan tersebut memberikan nilai (*value*) dan dukungan untuk mencapai tujuan bisnisnya (Asy'ari et al., 2020).

*IT Balanced Scorecard* merupakan *framework* yang dikembangkan oleh Van Grembergen dan Van Bruggen pada tahun 1997 yang digunakan untuk mengukur kinerja teknologi informasi pada bagian teknologi informasi. *IT Balanced Scorecard* terdiri dari beberapa perspektif yang dapat dijadikan standar untuk mengukur kinerja teknologi informasi. Perspektif pada *IT Balanced Scorecard* terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif penyempurnaan operasional, dan perspektif orientasi masa depan. Tujuan penggunaan *IT Balanced Scorecard* adalah agar pengguna dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas pada sistem informasi sebagai kebutuhan organisasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi, meningkatkan kinerja sistem informasi, dan pencapaian hasil yang seimbang di antara Stakeholder (Herlinudinkhaji, 2021).

*IT Balanced Scorecard* ini merupakan pengembangan lanjutan dari *Balanced Scorecard* yang pertama kali diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton. Metode atau pendekatan yang digunakan pada *Balanced Scorecard* memiliki cakupan yang luas terhadap bisnis, industri, pemerintahan dan organisasi guna menyesuaikan aktivitas bisnis dengan visi dan strategi perusahaan. Perbedaan umum *Balanced*

*Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* adalah pada perspektif masing-masing metode. Pada perspektif *Balanced Scorecard* secara umum, hal yang ingin diukur adalah kinerja perusahaan secara menyeluruh sedangkan perspektif pada *IT Balanced Scorecard* lebih untuk melihat gambaran antara hubungan TI dan bisnis (Suhari, 2020.).

Rumah Sakit Al-Islam Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Kesehatan. Rumah sakit menggunakan TI untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di unit IT Rumah Sakit Al-Islam Bandung, terdapat dua permasalahan yang ada. Pertama, belum adanya asesmen atau pengukuran layanan IT dan kedua, bagaimana meningkatkan performansi atau kinerja IT. Sehingga perlu adanya asesmen kinerja IT. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan asesmen adalah *IT Balanced Scorecard*. Di dalam *IT Balanced Scorecard* terdapat 4 perspektif, yaitu. perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif penyempurnaan operasional, dan perspektif orientasi masa depan. *IT Balanced Scorecard* dapat digunakan untuk mengukur kinerja IT secara komprehensif sehingga perusahaan mendapatkan hasil gambaran performansi kinerja IT secara akurat.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara melakukan pengukuran kinerja layanan TI dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?
- b. Bagaimana cara melakukan perbaikan kinerja dengan model *Balanced Scorecard* pada layanan TI?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Melakukan pengukuran kinerja layanan TI dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

- b. Melakukan analisa perbaikan terhadap kinerja layanan TI di Rumah Sakit Al-Islam.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Untuk Batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini lebih difokuskan pada pengukuran kinerja layanan TI dengan menggunakan IT *Balanced Scorecard* Grembergen dan Bruggen.
- b. Penelitian ini melibatkan beberapa staf rumah sakit yang di pilih berdasarkan sampling.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit Al-Islam, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kinerja layanan TI dalam Rumah Sakit Al-Islam.
2. Bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terkait dengan *Balanced Scorecard*, penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan referensi untuk pembuatan *Balanced Scorecard* di Perusahaan lain