

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis, hal penting yang harus diperhatikan dalam setiap kegiatan adalah kinerja organisasi. Kinerja adalah ukuran keberhasilan operasional atau organisasi. Organisasi dan perusahaan menjadi lebih dan lebih kompetitif untuk memastikan kinerja komersial untuk pengembangan masa depan dan akan terus meningkatkan kinerja bisnis serta mengevaluasi atau mengukur kinerja merupakan salah satu bagian penting dari sebuah bisnis.

IT Balanced Scorecard adalah alat untuk mengukur kinerja suatu teknologi informasi yang dilihat unit bisnis dari empat perspektif, yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operation Excellence*, *Future Orientation*. Selain itu, Van Grembergen dan Van Bruggen pada tahun 1997 mengadopsi BSC untuk digunakan dalam TI departemen. Mereka berpendapat bahwa departemen teknologi informasi adalah perspektif penyedia layanan internal yang diadopsi harus diubah dan disesuaikan.

Pengukuran kinerja tidak hanya digunakan untuk menilai keberhasilan bisnis, tetapi juga menjadi dasar untuk mengevaluasi kinerja periode sebelumnya. Dalam pengertian ini, pengukuran kinerja harus dilakukan secara meluas agar keputusan strategis dapat dibuat secara menyeluruh.

Dengan cara ini, strategi dapat disesuaikan dengan semua perspektif yang terlibat dalam menentukan keberhasilan bisnis. Bisnis jangka panjang. Pengukuran kinerja yang berfokus secara eksklusif pada sektor keuangan cenderung tidak mengukur kinerja aset tidak berwujud dan kekayaan intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan metode ini juga kurang mampu memberikan banyak mengenai masa lalu perusahaan yang kurang memperhatikan sektor eksternal.

Oleh karena itu, diperlukan sistem pengukuran baru yang menghubungkan indikator keuangan dan non keuangan. Indikator baru harus berguna karena berfokus pada tindakan. Model pengukuran baru juga penting untuk inisiatif strategis. *Balanced Scorecard*, salah satu model untuk mengukur kinerja strategis.

Untuk mendapatkan sebuah keunggulan pada nilai tambah, perancangan ini perlu diukur dengan satuan tertentu, hubungan ini dipahami oleh pendekatan teori *Structural Equation Modeling (SEM)* yaitu sebuah uji analisis data teknik statistika

yang mempunyai beberapa hubungan variabel dependen sehingga menghasilkan sebuah model terstruktur. Proses pemodelan *SEM* terdiri atas dua tahapan dasar yaitu, model pengukuran dan model structural.

I.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah diatas, maka terdapat beberapa masalah yang harus dianalisis, yaitu dilakukan penerapan IT Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja dan dasar pengembangan strategi pada PT. Telekomunikasi Indonesia TBK yang mana:

1. Mengetahui hasil pengukuran menggunakan *IT BSC* berbasis COBIT 2019 pada unit *Top 20 / Public Service*.
2. Mengetahui hasil pengukuran menggunakan *IT BSC* berbasis COBIT 2019 menggunakan *Structured Equation Modelling* berdasarkan *Key Performance Indicator*.

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui model *IT BSC* menggunakan metode *SEM* serta melakukan perbandingan analisis *Cascading* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pada unit *Top 20 / Public Service*.
2. Bagaimana keterkaitan empat perspektif *IT BSC* di PT. Telekomunikasi Indonesia TBK pada unit *Top 20 / Public Service*.

I.4 Batasan Penelitian

Beberapa batasan pada penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya akan membahas lingkup tugas akhir mengenai pemodelan *IT BSC* tidak sampai implementasi.
2. Penelitian ini disusun guna membantu pihak perusahaan apabila akan melakukan proses implementasi pemodelan *IT BSC*.

I.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Untuk pihak organisasi
Hasil dari penelitian yang berupa pemodelan *IT BSC* menggunakan metode *SEM* dapat digunakan sebagai usulan dan dapat diidentifikasi.
2. Untuk Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah pembelajaran terkait cara merancang system penilaian dan literatur untuk penelitian berikutnya

3. Untuk Peneliti

Penelitian ini saya harapkan dapat dijadikan suatu contoh informasi dan pengetahuan dan literatur untuk penelitian berikutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori dasar yang digunakan dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya mengenai *IT BSC*, *SEM berbasis varian* dan penelitian dahulu untuk mendukung serta mendasari penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan metode-metode penyelesaian berdasarkan hasil berpikir peneliti

Bab V Analisis dan Pengolahan Data

Bab ini mengenai analisis dan pengolahan data hasil e-kuesioner dengan *tools SmartPLS* dengan menggunakan SEM sebagai panduan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini memberikan kesimpulan dari hasil kegiatan penelitian serta saran.

