

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi, yang selanjutnya disebut TI memungkinkan adanya pertukaran informasi yang sangat cepat dan pesat. Persaingan ini membuat perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal TI karena sesuai dengan perkembangan zaman, yang lebih menguasai perkembangan teknologi informasi dapat bertahan di kompetisi ini dan perusahaan diharuskan untuk menjadikan TI sebagai proses bisnis yang utama. Perusahaan harus melakukan perencanaan yang matang sehingga muncul perubahan secara berkala di masa depan. Perencanaan ini berhubungan dengan pembuatan model *IT balanced scorecard* yang selanjutnya disebut *IT BSC* pada suatu perusahaan.

Pembuatan model IT BSC kerap kali dikaitkan dengan bagaimana kondisi finansial dari suatu perusahaan tersebut. Finansial perusahaan seringkali dinilai berdasarkan laporan neraca keuangan perusahaan yang memuat sedikitnya mengenai modal, aset hingga liabilitas yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Laporan neraca keuangan dapat mencerminkan bagaimana arus keuangan perusahaan secara singkat. Namun, untuk saat ini, faktor finansial tidak dapat digunakan lagi untuk pembuatan model IT BSC dan dalam menyelesaikan permasalahan. Hal ini menyebabkan adanya faktor *external* yang dapat mempengaruhinya. Oleh karena itu, agar dapat menghadapi perubahan yang terjadi secara kontinu di masa mendatang, dibutuhkan perspektif lain, seperti perspektif pelanggan, sehingga perusahaan dapat melakukan perencanaan yang lebih matang.

Salah satu solusi untuk perencanaan agar lebih baik dalam hal pengukuran kinerja perusahaan yaitu *balanced scorecard* yang selanjutnya disebut BSC. *Balanced scorecard* memiliki empat perspektif yaitu *finance*, *customer*, *internal business process* dan *learning and growth* perspektif. Pada tugas akhir ini, penulis menggunakan IT BSC yang merupakan adopsi dari BSC yang kemudian akan dikembangkan dan disesuaikan sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi

kinerja pada fungsi teknologi informasi dan prosesnya. IT BSC sendiri memiliki empat perspektif yaitu *corporate contribution*, *user orientation*, *operational excellence* dan *future orientation*. Pendekatan yang akan digunakan pada tugas akhir ini yaitu dengan menggunakan *structural equation model*, yang selanjutnya disebut SEM dan menggunakan pedoman COBIT 2019 karena telah memuat komponen-komponen untuk membangun IT BSC. COBIT atau *Control Objectives for Information and Related Technology* adalah suatu panduan yang digunakan untuk tata kelola teknologi informasi.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan ini diturunkan ke sub-permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana model *IT balanced scorecard* menggunakan pendekatan SEM di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pada Unit *Top 200 and Government*?
- b. Bagaimana keterkaitan antar empat perspektif *IT balanced scorecard* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pada Unit *Top 200 and Government*?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui model *IT balanced scorecard* menggunakan pendekatan SEM di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pada Unit *Top 200 and Government*.
- b. Mengetahui keterkaitan empat perspektif *IT balanced scorecard* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pada Unit *Top 200 and Government*.

I.4 Batasan Penelitian

Agar tugas akhir tidak membelok dari tujuan yang ingin dicapai penulis dan tidak memperluas pembahasan yang akan dibahas, maka perlu adanya pembatasan terhadap lingkup tugas akhir. Pembatasan tersebut adalah:

1. Tugas akhir ini hanya membahas lingkup tugas akhir mengenai pemodelan IT BSC tidak sampai dengan tahap implementasi.
2. Tugas akhir ini disusun untuk membantu pihak perusahaan apabila akan melakukan proses implementasi pemodelan IT BSC.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, hasil dari tugas akhir yang berupa pemodelan IT BSC menggunakan pendekatan SEM yang dapat digunakan sebagai usulan dan dapat diidentifikasi.
2. Bagi penulis, tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran dan memperluas ilmu terkait pemodelan IT BSC menggunakan pendekatan SEM dalam suatu organisasi atau perusahaan.
3. Bagi penulis selanjutnya, hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi, pengetahuan, dan literatur pada penelitian di masa mendatang.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari tujuh bab. Garis besar dari uraian setiap bab adalah 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 literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian.

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-

langkah penelitian secara rinci meliputi: identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, pengujian, hipotesis *testing* dan uji T/Uji parsial.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab analisis dan perancangan menyajikan hasil dari kuesioner dan pengujian terhadap *outer model* yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner.

Bab V Analisis Pengolahan Data

Pada bab ini, menyajikan pengujian model struktural atau *inner model*. Selain itu bab ini juga berisi tentang pengujian hipotesis, diagram perbandingan meliputi analisis *r-square*, analisis *path coefficient* dan analisis *t-statistics*, sehingga hasil dapat menyelesaikan masalah atau tidak.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk perusahaan dan penulis selanjutnya.

Bab VII Daftar Pustaka

Pada bab ini berisi sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini.