

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan bisnis sekarang ini, Teknologi informasi (TI) memiliki peranan penting sebagai *support system* bagi perusahaan terlebih jika perusahaan bergerak dalam bidang teknologi sehingga sangat bergantung pada perkembangan teknologi. Semakin ketat persaingan yang terjadi antar bisnis mendorong perusahaan untuk dapat mengukur kinerja bisnis, efisiensi serta efektivitas untuk mendukung operasional bisnisnya. Untuk mengetahui kinerja perusahaan maka diperlukan sebuah teknologi informasi pada operasional bisnis perusahaan, untuk melakukan observasi dan evaluasi terhadap teknologi informasi yang telah diterapkan.

Balanced Scorecard TI (BSC TI) adalah sebuah alat ukur teknologi informasi yang memiliki empat perspektif, yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operational Excellence*, *Future Orientation* (Haryani & Hidayah, 2014). Pengukuran kinerja pada perusahaan tidak hanya dianggap sebagai keberhasilan sebuah bisnis tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar bagi perusahaan untuk mengevaluasi kinerja di periode sebelumnya. Untuk dapat melakukan evaluasi yang efektif bagi perusahaan harus dilakukan secara menyeluruh kepada setiap aspek bisnis perusahaan sehingga dapat memberikan kebijakan yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Adapun kerangka kerja yang digunakan untuk menunjang pengukuran BSC TI yaitu *framework* COBIT 2019 (ISACA, 2018). COBIT 2019 merupakan *framework* yang menyediakan referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman pengukuran kinerja serta evaluasi terkait implementasi teknologi informasi perusahaan. Pada implementasi *framework* COBIT 2019 juga terdapat sebuah metodologi *goals cascade* yang memuat rumusan objektif untuk melakukan pengukuran berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* (Tata Kelola Bisnis) dan *IT Balanced Scorecard* (Tata Kelola TI) pada perusahaan. Tata kelola TI pada perusahaan merupakan aset penting untuk dapat mengukur efektivitas dan efisiensi untuk dapat meningkatkan proses bisnis perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi (Darmawan & Wijaya,

2022). Dalam *goals cascade* yang dirancang terdapat metrik referensi yang dapat digunakan yaitu *enterprise goals* dan *alignment goals*.

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan referensi metrik *alignment goals* berbasis COBIT 2019 untuk pengukuran BSC TI di unit *Incident Management Top 200* PT XYZ. Sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai pembuatan model BSC TI oleh peneliti sebelumnya yang dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut oleh penulis kali ini. *Alignment goals* memiliki 13 objektivitas yang di dalamnya terdapat 33 metrik yang akan dijadikan rumusan, namun tidak semua metrik akan digunakan dalam hal ini penulis hanya memilih satu metrik yang terdapat pada data perusahaan yang sesuai dengan objektivitas *alignment goals* untuk mengukur BSC TI. Penelitian ini penting untuk diteliti karena dapat membuktikan apakah BSC TI dapat dijadikan representasi performansi di unit *Incident Management Top 200* dan apakah empat perspektif BSC TI memiliki hubungan satu dengan lainnya. Hasil pengukuran BSC TI diharapkan telah sesuai dengan objektivitas *alignment goals* dalam COBIT 2019 sehingga perusahaan dapat mengetahui keselarasan kinerja dari tiap perspektif BSC TI pada unit terkait.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hasil pengukuran metrik BSC TI berbasis COBIT 2019 yang menggunakan metrik *alignment goals* pada unit *Incident Management Top 200*?
- b. Mengapa BSC TI berbasis COBIT 2019 dapat dijadikan acuan penentuan kinerja divisi unit *Incident Management Top 200* PT XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit *Incident Management Top 200*.
- b. Untuk membuktikan bahwa BSC TI berbasis COBIT 2019 dapat merepresentasikan performansi unit *Incident Management Top 200* dalam penentuan kinerja divisi.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan pada penelitian ini, yaitu:

1. Pembuktian mengenai pengukuran metrik *Alignment goals* dari data yang tersedia di unit *Incident Management Top 200* divisi SDA PT XYZ berdasarkan empat dimensi BSC TI, yaitu *Corporate Contribution, Customer Orientation, Operational Excellence, Future Orientation*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi pihak organisasi, hasil dari penelitian ini berupa pembuktian keselarasan antara dimensi BSC TI dengan data pada unit *Incident Management Top 200* menggunakan pengukuran metrik *alignment goals* dapat digunakan sebagai observasi dan evaluasi organisasi untuk membuat keputusan strategis di bidang teknologi informasi.
2. Bagi penulis, melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pembelajaran serta pengalaman dalam pengukuran BSC TI dan implementasi COBIT 2019 sebagai kerangka kerja serta perancangan literatur untuk penelitian berikutnya.
3. Bagi peneliti, penelitian saya ini diharapkan dapat dijadikan informasi serta pengetahuan dan literatur untuk penelitian berikutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdiri dari enam bab, 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

Pada bab ini literatur yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas juga mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu. Kemudian dituliskan juga analisis pemilihan kerangka kerja/pendekatan yang akan digunakan untuk penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi uraian mengenai metodologi penelitian adalah ilmu atau strategi yang disusun secara teratur sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian yang jelas seperti: sistematika penulisan, pengumpulan data berupa data primer dan sekunder, pengolahan data serta rencana awal penelitian.

Bab IV Pengolahan dan Analisis Data

Bab pengolahan dan analisis data menyajikan pengolahan data perusahaan yang akan dijadikan acuan untuk analisis metrik *Alignment goals* berbasis COBIT 2019. Korelasi serta GAP analisis hasil pengukuran metrik *Alignment goals* juga dituliskan dalam bab ini.

Bab V Rekomendasi

Pada bab rekomendasi menyajikan rekomendasi dari penulis berdasarkan hasil analisis data untuk pengukuran metrik *Alignment goals* berbasis COBIT 2019 pada perusahaan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban atas pertanyaan penelitian yang terdapat pada pendahuluan. Saran penelitian yang dikemukakan dalam bab ini bertujuan untuk perusahaan dan penulis selanjutnya.