

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi menjadi salah satu penentu arah dari sebuah perusahaan, terlebih lagi jika perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang sangat bergantung dan berjalan dengan dorongan teknologi (Freitas dkk., 2020). Implementasi teknologi informasi memiliki tolak ukur yang berbeda dari setiap instansi yang melakukannya. Tak hanya penilaian kinerja individu yang dapat dinilai, performansi kinerja dari implementasi teknologi informasi pun dapat diukur dan dievaluasi. Sistem pengukuran performansi kinerja ini sangat bermanfaat untuk memberikan informasi sejauh mana perkembangan perusahaan dalam operasional tujuan bisnis dengan adanya teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang kian cepat dapat diukur dengan *Balanced Scorecard* TI yang diterapkan pada perusahaan. BSC TI diterapkan untuk mengukur kinerja dari departemen teknologi informasi pada sebuah perusahaan yang nantinya akan memberikan gambaran secara menyeluruh kesesuaian antara visi dan misi bisnis dengan teknologi informasi (Petersonm, 2006). Pengukuran *Balanced Scorecard* TI yang dilakukan akan terkait dengan empat perspektif pada BSC TI yaitu *Corporate Contribution, Customer Orientation, Operation Excellence, Future Orientation* (Grembergen, 1997). Pengukuran berdasarkan perspektif yang digunakan niscaya dapat menunjang korelasi antara tujuan bisnis dan implementasi teknologi informasi (Wijaya, 2006). Pengukuran *Balanced Scorecard* TI dapat didukung dengan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja. COBIT 2019 merupakan kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Kerangka kerja ini digunakan karena terpercayanya fleksibilitasnya dan keterkaitan antara beberapa aspek dari *people, skills, competencies, services, infrastructure, and applications* (Ishlahuddin dkk., 2020). COBIT 2019 memberikan banyak referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pengukuran kinerja dan evaluasi terkait implementasi teknologi informasi pada perusahaan (Prasetyo & Mukaromah, 2021). Kerangka kerja COBIT 2019 membantu perusahaan dalam mengatasi masalah terkini pada area bisnis TI dan identifikasi masalah terkait TI (Gunawan, 2020). Dalam pengukuran *Balanced*

Scorecard TI ini, penulis akan mengikuti referensi dari *Alignment Goals* yang ada pada COBIT 2019 dan telah diterapkan pada penelitian sebelumnya (Nuralimi, 2021) terkait perancangan *Balanced Scorecard* TI berbasis COBIT 2019. *Alignment Goals* digunakan karena keselarasannya dengan BSC TI yang telah diturunkan dari *traditional balance scorecard* pada *Enterprise Goals* dalam metode *Goals Cascade* COBIT 2019 (Mastuki, 2015). *Alignment Goals* sendiri memiliki dimensi BSC TI tersendiri yang terkait langsung dengan *Alignment Goals* dan *metrics* yang digunakan dalam pengukurannya. Pada *Alignment Goals* terdapat *goal* tersendiri yang menjadi objektif dari implementasi pengukuran BSC TI berdasarkan referensi yang ditandai dengan kode masing-masing beserta beberapa metrik pada setiap kode referensi yang menjadi tolak ukur pengukuran objektivitas secara detail dan terperinci sehingga terfokus pada perspektif objek yang diukur. Terdapat 13 *Alignment Goals* yang menjadi pedoman dan terdapat 33 total metrik yang dapat menjadi tolak ukur dari perspektif *Balance Scorecard* TI, namun tidak semua metrik akan digunakan dalam pengukuran, penulis memilih satu metrik pada setiap referensi *Alignment Goals* yang sesuai dengan data milik perusahaan dalam pengukuran BSC TI. Penelitian terkait pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 dilakukan pada unit TOP 20 / PUBLIC SERVICE PT XYZ.

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana panduan cara dan tahapan pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit Top 20 / *Public Service* ?
2. Bagaimana hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit Top 20 / *Public Service* ?
3. Apakah BSC IT dapat merepresentasikan performansi kinerja unit Top 20 / *Public Service* PT XYZ sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan kinerja divisi?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Memberikan panduan cara dan tahapan dalam pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit Top 20 / *Public Service*.
2. Mengetahui hasil dari pengukuran BSC IT berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals* pada unit Top 20 / *Public Service*.
3. Untuk mengetahui BSC TI dapat merepresentasikan performansi kinerja unit Top 20 / *Public Service* PT XYZ Indonesia sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan kinerja divisi.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya akan membahas lingkup tugas akhir terkait pengukuran BSC TI dengan metrik *Alignment Goals* COBIT 2019 pada unit Top 20 / *Public Service* divisi SDA PT XYZ dari data kuartal pertama sampai keempat tahun 2021 berdasarkan empat *variable* BSC TI, yaitu *Corporate Contribution, Customer Orientation, Operation Excellence, Future Orientation*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk pihak organisasi, hasil dari penelitian yang berupa pengukuran BSC TI menggunakan metrik *Alignment Goals* COBIT 2019 dapat digunakan sebagai evaluasi dan dapat diidentifikasi lagi terkait pengukuran yang telah dilakukan.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi pembelajaran dan pengalaman terkait pengukuran BSC TI dan penggunaan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja serta perancangan literatur untuk penelitian berikutnya.
3. Untuk pembaca, penelitian ini saya harapkan dapat menjadi contoh sumber informasi dan pengetahuan terkait literatur pada 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, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori dasar yang digunakan dalam penyelesaian penelitian mengenai COBIT 2019, BSC TI, *Net Promoter Score*, dan penelitian terdahulu yang mendukung dan mendasari penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan metode-metode terkait penyelesaian penelitian berupa pendekatan penelitian, sumber data penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, dan metode dan teknik analisis data.

Bab IV Pengolahan dan Analisis Data

Bab ini berisi tentang penjelasan dan penjabaran terkait hasil analisis dari data penelitian menggunakan metrik *alignment goals* COBIT 2019 sebagai acuan.

Bab V Rekomendasi

Bab ini berisi tentang rekomendasi yang diberikan penulis berdasarkan hasil analisis dan *gap* yang telah diperoleh.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan penulis.