

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan yang pesat pada informasi dan teknologi menyebabkan terjadinya perubahan pada sikap dan pola berpikir dalam melakukan bisnis. Untuk bisa bertahan di lingkungan bisnis yang telah berubah ini, manajemen dan pihak perusahaan dituntut untuk terus berusaha melakukan peningkatan kinerja pada perusahaan. Karena tidak bisa dipungkiri bahwasanya informasi menjadi salah satu sumber daya pokok yang ada pada suatu organisasi untuk dapat meningkatkan daya saing terhadap para kompetitor, maka dari itu setiap organisasi mencoba melakukan penerapan sistem atau teknologi informasi agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam bisnis, supaya mampu memberikan nilai tambah berupa *competitive advantage* dalam persaingan bisnis (Wijaya, 2012). Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Pengukuran kinerja dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan, namun selain itu juga pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kerja yang telah dilakukan. Maka dari itu, pengukuran kinerja sebaiknya dilaksanakan secara komprehensif, sehingga pengambilan keputusan yang berkaitan dengan strategi dapat dilakukan secara menyeluruh. Munculnya model manajemen seperti *balanced scorecard* (BSC) yang menekankan pada penggunaan informasi kualitatif untuk melengkapi dominasi informasi keuangan, mencerminkan perubahan penting dalam pendekatan manajemen. Ini berkembang dari perspektif keuangan ke sudut pandang yang lebih strategis dan tidak berpandangan sempit. Kaplan & Norton ber teori tentang alat manajemen baru (BSC) yang dapat memfasilitasi integrasi strategi dan perencanaan dengan membangun rantai indikator yang saling terkait (sebab-akibat) yang dapat membantu mengontrol faktor kunci keberhasilan suatu organisasi (Kaplan & Norton, 1992). Selama ini pengukuran yang biasanya digunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Namun, pengukuran kinerja yang menitikberatkan sektor keuangan tidaklah cukup mencerminkan perusahaan yang sesungguhnya, tuntutan penggunaan teknologi informasi telah menyebar ke seluruh organisasi, yang menyebabkan perlunya pengelolaan sumber daya dan kemampuan

teknologi informasi. Menurut Wim Van Grembergen, manajemen teknologi informasi adalah kemampuan direktur manajemen eksekutif organisasi dan manajemen TI untuk mengontrol desain dan implementasi strategi teknologi informasi. Penelitian ini melakukan pengujian mengenai hubungan sebab-akibat, yang mana akan melakukan pengujian terhadap pengaruh antara 4 perspektif IT *Balanced Scorecard* menurut (Grembergen, 2000) dimana 4 perspektif tersebut yaitu *Corporate Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation*. Dengan hasil akhir pembuatan model IT *Balanced Scorecard* Divisi *Solution, Delivery, and Assurance* (SDA) unit *Enterprise Service* PT. Telekomunikasi Indonesia.

Pengujian model akan menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) merupakan pengujian analisis data teknis statistik yang memiliki beberapa hubungan variabel dependen untuk menghasilkan model terstruktur. Prosesnya meliputi dua tahap dasar, yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model struktural. SEM dapat didasarkan pada varian dan kovarian. Untuk SEM berbasis variabel, proses iterasi atau blok varians antar indikator atau parameter yang diestimasi dalam variabel laten dan tidak mengkorelasi indikator atau variabel laten lain dalam model tertentu.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel *Future Orientation* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Operational Excellence* dalam kinerja TI pada unit *Enterprise Service* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk?
2. Apakah variabel *Operational Excellence* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Orientation* dalam kinerja TI pada unit *Enterprise Service* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk?
3. Apakah variabel *User Orientation* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Corporate Contribution* dalam kinerja TI pada unit *Enterprise Service* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Future Orientation* terhadap variabel *Operational Excellence* dalam kinerja TI pada unit *Enterprise Excellence* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Operational Excellence* terhadap variabel *User Orientation* dalam kinerja TI pada divisi *Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *User Orientation* terhadap variabel *Corporate Contribution* dalam kinerja TI pada unit *Enterprise Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia

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

Beberapa batasan pada penelitian ini, diantaranya:

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

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

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi pihak organisasi, hasil dari penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran kondisi penerapan model kinerja TI pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk menilai hubungan faktor eksogen dan endogen, merekomendasikan hasil rancangan pemodelan kinerja TI berbasis varian, dan membuat pemodelan berdasarkan metode SEM sebagai pengembangan kinerja TI.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran terkait rancangan pemodelan kinerja TI dalam suatu organisasi
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan 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 yang membahas konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi mengenai teori-teori dasar yang digunakan dalam membantu menyelesaikan penelitian, diantaranya mengenai PLS-SEM berbasis varian serta penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini, berisi langkah-langkah yang dilakukan peneliti terkait dengan penyelesaian masalah, metode pengumpulan data, dan prosedur dalam analisis data

### **Bab IV Analisis Dalam Pengelolaan Data**

Pada bab ini, berisi mengenai analisis data menggunakan metode SEM, dan menjelaskan variabel penelitian

### **Bab V Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini, berisi analisis dari hasil pengolahan dan pembahasan mengenai model IT BSC pada Divisi *Solution, Delivery, and Assurance* dan keempat unit meliputi Top 20, Top 200 and Government, Business Service, dan Enterprise Service PT.Telekomunikasi Indonesia

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian