

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisa

Analisa adalah suatu kegiatan dalam mempelajari serta mengevaluasi suatu bentuk permasalahan atau kasus yang terjadi [1].

Menurut Komaruddin, analisis merupakan kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu [2].

Pengertian analisis menurut Kamus bahasa Indonesia kontemporer / Peter Salim, Yenny Salim menjabarkan mengenai pengertian analisis sebagai berikut:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat.
2. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
3. Analisis adalah penjabaran sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama [3].

2.2 Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi [4].

Menurut Mathis dan Jackson kinerja pada dasarnya adalah apa yang akan dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja suatu organisasi [5].

Menurut Moeheriono, kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi [6].

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan suatu strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan oleh organisasi terhadap setiap personil.

2.3 Sistem

Pengertian sistem menurut Robert & Michael menyatakan sistem sebagai kumpulan elemen yang saling berinteraksi membentuk kesatuan, dalam interaksi yang kuat maupun lemah dengan pembatas yang jelas .

Pengertian sistem menurut Gordon mendefinisikan sistem sebagai suatu kumpulan objek yang terangkai dalam interaksi dan saling ketergantungan yang teratur [7].

Pengertian sistem menurut mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya [8].

Pengertian Sistem Menurut Jogiyanto mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatu-an yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi [9].

Pengertian Sistem Menurut Jerry FutzGerald, Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur- prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu [10].

Dengan demikian sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem. Menurut Richard F. Neuschel suatu prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis-menulis), yang melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi—transaksi bisnis yang terjadi.

2.4 Informasi

Menurut Kenneth C. Laudon. *information is data that have been shaped into a form that is meaningful and usefull to human being.* Yang mengandung pengertian sebagai berikut: Informasi adalah data yang sudah dibentuk ke dalam sebuah formulir bentuk yang bermanfaat dan dapat digunakan untuk manusia. Sedangkan “*Data is stream of row facts representing events occuning in organization of physical environment before they have been organized and arranged into a form that people can understand and use.*” (Data adalah deretan fakta-fakta yang rnenggambarkan kejadian yang terjadi dalam organisasi lingkungan fisik sebelum diorganisasi dan diatur ke dalam bentuk yang dapat dimengerti dan digunakan orang) [11].

Menurut Anton M. Moeliono, informasi adalah penerangan, keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita (tentang). Selanjutnya, Anton M. Moeliono juga mengatakan bahwa informasi juga adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian analisis atau kesimpulan [12].

Menurut Gordon B. Davis, “*information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or pereceived value in current or prospective actions or decisions.*” Yang mengandung pengertian sebagai berikut: Informasi adalah data yang telah diproses diolah ke dalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya [7].

Selanjutnya Robert G. Murdick, mengalakan “*information consists of data that have been retrieved, processed, or otherwise used for informative or inference purposes. argument, or es e basis for forecasting or decision making*”. Yang mengandung pengertian sebagai berikut: Informasi terdiri atas data yang telah didapatkan, diolah diproses, atau sebaliknya yang digunakan untuk tujuan penjelasan penerangan, uraian, atau sebagai sebuah dasar untuk pembuatan ramalan atau pembuatan keputusan. Dengan demikian Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya [13].

2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem (gabungan) manusia-mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Definisi lain menyatakan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan dan

bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi terkait untuk mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian.

2.6 Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (building blok), yang terdiri dari komponen input, komponen model, komponen output, komponen teknologi, komponen hardware, komponen software, komponen basis data dan komponen control. Semua komponen tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran. Berikut penjelasan dari tiap komponen-komponen sistem informasi :

1. Komponen input

Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Input disini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Komponen model

Komponen ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Komponen output

Hasil dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua pemakai sistem.

4. Komponen teknologi

Teknologi merupakan *tool box* dalam sistem informasi, teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

5. Komponen *hardware*

Hardware berperan penting sebagai suatu media penyimpanan vital bagi sistem informasi, yang berfungsi sebagai tempat untuk menampung *database* atau lebih mudah dikatakan sebagai sumber data dan informasi untuk mempelancar dan mempermudah kerja dari sistem informasi.

6. Komponen *software*

Software berfungsi sebagai tempat untuk mengolah, menghitung dan memanipulasi data yang diambil dari *hardware* untuk menciptakan suatu informasi.

7. Komponen basis data

Basis data (*database*) merupakan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak paket yang disebut DBMS (*Database Management System*).

8. Komponen kontrol

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri, ketidakefisienan, sabotase dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk menyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahankesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.7 Key Performance Indicator

Menurut Moehariono, penentuan key performance indicator (KPI) merupakan bagian yang sangat penting dalam merancang sistem pengukuran kinerja. Oleh karena itu, dalam penentuan KPI haruslah benar-benar merupakan penjabaran dari visi, misi, strategi dan tujuan strategis perusahaan. Untuk mendapatkan KPI idealnya dapat dilakukan melalui wawancara yang dilakukan bersama pimpinan atau dari dokumen internal perusahaan. Pada KPI disajikan serangkaian ukuran yang lebih fokus pada aspek-aspek kinerja perusahaan serta lebih mementingkan tentang keberhasilan perusahaan pada waktu ini dan yang akan datang [6].

Menurut Arini, *Key Performance Indicator* (KPI) adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai. Unsur-unsur yang terdapat didalam KPI terdiri atas tujuan strategis, indikator kunci yang relevan dengan sasaran strategis tersebut, sasaran yang menjadi tolak ukur dan kerangka waktu atau periode KPI tersebut [14].

Sebagai salah satu perangkat utama manajemen organisasi, tujuan utama dari penetapan KPI tersebut adalah [14]:

1. Untuk menghubungkan antara visi, misi, tata nilai, strategi organisasi dan sasaran kinerja organisasi dengan aktifitas organisasi untuk mencapai sasaran kinerja yang diinginkan.
2. Untuk mengukur tren kinerja organisasi dan/atau divisi apakah terdapat kenaikan atau terjadi penurunan yang signifikan.
3. Untuk membandingkan kinerja organisasi terkini dengan kinerja historis organisasi, atau membandingkan dengan kinerja organisasi lainnya sehingga organisasi mendapatkan gambaran mengenai keunggulan atau kelemahan organisasi dibandingkan pesaing, serta mengetahui peluang-peluang untuk menciptakan nilai tambah.
4. KPI organisasi digunakan sebagai dasar penetapan KPI atau sasaran kerja divisi dan individu.
5. Hasil pencapaian KPI menjadi dasar untuk memberikan penghargaan dan konsekuensi sehingga KPI juga bermanfaat untuk mendorong motivasi bekerja dan perilaku yang baik dari karyawan.

KPI membutuhkan perencanaan yang matang. Selain itu juga harus didukung oleh ketersediaan data dan informasi yang akurat dan konsisten. KPI dibedakan menjadi *lagging indicator* dan *leading indicator*. *Lagging indicator* memungkinkan kita untuk melihat apakah perusahaan sudah mencapai tujuan atau belum, sedangkan *leading indicator* membantu kita memahami apa yang perlu dilakukan dalam rangka memenuhi tujuan tersebut [6]. Penentuan *Key Performance Indicator* (KPI) dari setiap perspektifnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 Penentuan *Key Performance Indicator*

Tabel 2.1 Penentuan *Key Performance Indicator*

IT Balanced Scorecard	Key Performance Indicator	
	Leading Indicator	Lagging Indicator
Perspektif Kontribusi Organisasi	1. Penggunaan dana pengembangan aplikasi Money Changer di PT.BRI KCK sudah efektif sesuai dengan kebutuhan	1. Peningkatan fungsi bisnis 2. Peningkatan risk register system

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Aplikasi Money Changer menjadi kekuatan dalam layanan bisnis jual beli uang kertas asing 3. Aplikasi Money Changer dapat memberikan laba untuk bank BRI 4. Melakukan mitigasi terhadap setiap resiko yang akan terjadi 5. Penanggulangan dengan cepat terhadap resiko yang muncul 	
<p>Perspektif Orientasi Pengguna</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan menggunakan aplikasi Money Changer dapat mengurangi selisih transaksi jual/beli dan pergeseran kas 2. Dengan menggunakan aplikasi Money Changer dapat melihat laporan transaksi yang lebih terstruktur 3. Dengan menggunakan aplikasi Money Changer dapat memonitoring stok kas tiap unit cabang BRI 4. Pengukuran tingkat penggunaan aplikasi Money Changer dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan 5. Pengefektifan penggunaan dana pengembangan aplikasi Money Changer 6. Aplikasi Money Changer mudah dipahami dan mudah digunakan 7. Dengan adanya aplikasi Money Changer, dapat lebih 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Peningkatan kualitas sistem supaya lebih baik 2.Efektifitas dan efisiensi produktifitas karyawan 3.Peningkatan kepuasan pengguna

	<p>mudah mengatasi selisih yang terjadi antara kas fisik dengan kas yang ada di aplikasi Money Changer</p> <p>8. Dimudahkan dalam memonitoring pergeseran kas antar cabang</p>	
<p>Perspektif Keunggulan Operasioanl</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan adanya aplikasi Money Changer dapat mempermudah aktivitas operasional dari awal hari hingga akhir hari 2. Dengan adanya aplikasi Money Changer dapat mempermudah kegiatan operasional transaksi nego 3. Aplikasi Money Changer memiliki fitur untuk mempercepat proses generate laporan yang dibutuhkan 4. Aplikasi Money Changer memiliki layanan transaksi 24 jam 5. Aplikasi Money Changer mudah ditangani apabila terjadi masalah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan pengembangan sistem yang lebih baik 2. Peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi
<p>Perspektif Orientasi Masa Depan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mengurangi kesalahan yang dilakukan sistem dan human error 2. Meningkatkan kemampuan dalam penggunaan aplikasi Money Changer 3. Meningkatkan kemampuan dalam penggunaan aplikasi Money Changer 4. Terus memberikan inovasi mengikuti perkembangan IT 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kualitas penggunaan IT pada aplikasi Money Changer 2. Peningkatan pengembangan sistem dengan menggunakan teknologi baru

	<p>yang terus berkembang dari masa ke masa</p> <p>5. Mengimplementasikan teknologi baru pada aplikasi Money Changer</p>	
--	---	--

2.8 *Balanced Scorecard*

Menurut Mulyadi, *Balanced Scorecard* memperluas perspektif dalam perencanaan strategik, dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan meluas pada strategik yang lain yaitu *customer*, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan [15]. Menurut Robert Kaplan dan David Norton, *Balanced Scorecard* berasal dari dua kata yaitu, *Balanced* (berimbang) *Scorecard* (kartu sekor) yang berarti adanya keseimbangan antara performance keuangan dan non keuangan. Dalam pendekatannya, *Balanced Scorecard* membentuk kerangka yang terdiri dari empat perspektif yaitu *Financial*, *Customer*, *Internal Business Process*, dan *Learning & Growth* [16]. Konsep *Balanced Scorecard* yang dikemukakan oleh Kaplan dan Norton menjelaskan Secara terperinci empat perspektif *Balanced Scorecard* antara lain :

1) Perspektif Finansial

Perspektif keuangan dalam *Balanced Scorecard* sebagai perspektif yang terjadi berdasarkan perspektif lain (pelanggan, pembelajaran dan pertumbuhan, serta proses bisnis internal) dengan hal ini perspektif keuangan secara langsung akan menjadi baik atau buruk berdasarkan kinerja dari ketiga perspektif lainnya.

2) Perspektif Pelanggan

Perspektif ini merupakan *leading indicator*, artinya, jika pelanggan tidak puas, mereka akan mencari produsen baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut Kaplan dan Norton yang dikemukakan oleh Suhada dan Hendrayanti, perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran, yaitu *Customers core measurement* dan *Customers value proposition*.

3) Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif ini memungkinkan manajer untuk mengetahui seberapa baik bisnis mereka berjalan dan apakah produk dan jasa mereka sesuai dengan spesifikasi pelanggan. Menurut Kaplan dan Norton dikutip dari Kurniasari dkk membagi proses bisnis internal dalam tiga hal, yaitu Inovasi, Operasi dan Pelayanan Purna Jual.

4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif ini adalah pelatihan karyawan dan budaya perusahaan yang berhubungan dengan perbaikan organisasi. Dalam organisasi, manusia merupakan sumber daya utama. Kemampuan untuk melakukan inovasi, perbaikan dan learning akan mempengaruhi value bagi perusahaan.

2.9 IT Balance Scorecard

IT Balance Scorecard adalah sebuah metodologi manajemen kinerja penerapan teknologi informasi yang dikembangkan dari metodologi *balanced scorecard*. *IT Balanced Scorecard* dapat menjabarkan dan memproyeksikan memberikan kerangka berpikir untuk menjabarkan strategi penerapan teknologi informasi perusahaan ke dalam segi operasional.

IT Balanced Scorecard terdiri dari 4 (empat) perspektif.

1. Perspektif kontribusi organisasi adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, direktur dan *stakeholder*.
2. Perspektif orientasi pengguna adalah perspektif untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna yang ada.
3. Perspektif keunggulan operasional adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang manajemen IT itu sendiri dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan-aturan yang digunakan.
4. Perspektif orientasi masa depan adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari departemen itu sendiri, yaitu pelaksanaan, para praktisi dan profesional yang ada. Perspektif ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan-tujuan dalam tiga perspektif lainnya dapat dicapai.

Kemampuan organisasi untuk dapat menghasilkan produk atau jasa di masa mendatang dengan kemampuan layanan yang memuaskan harus dipersiapkan mulai dari saat ini. Pihak manajemen harus dapat memperkirakan tren di masa mendatang dan membuat langkah-langkah persiapan dalam mengantisipasinya. Masing-masing perspektif ini harus diterjemahkan ke dalam metrik dan langkah-langkah yang sesuai dalam menilai situasi saat ini. Penilaian ini perlu diulang secara berkala dan selaras dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Komponen dari IT balanced scorecard dapat dilihat pada Tabel 2.2 Komponen IT Balanced Scorecard.

Tabel 2.2 Komponen IT Balanced Scorecard

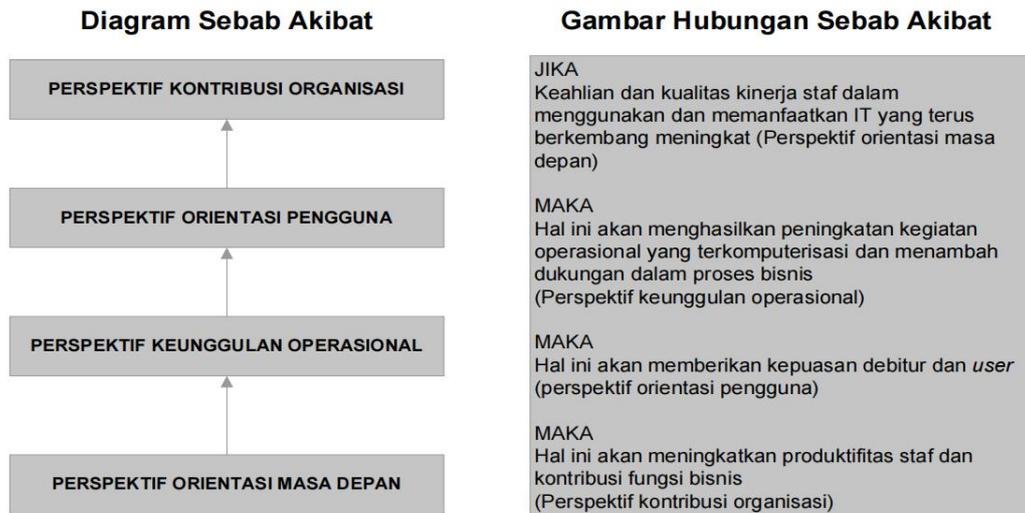
USER ORIENTATION	BUSINESS CONTRIBUTION
<p><i>How do users view the IT department?</i></p> <p>Mission To be the preferred supplier of information systems.</p> <p>Objectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferred supplier of applications • Preferred supplier of operations vs proposer of best solution, from whatever source • Partnership with users • User satisfaction 	<p><i>How does management view the IT department?</i></p> <p>Mission To obtain a reasonable business contribution from IT investments.</p> <p>Objectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control of IT expenses • Business value of IT projects • Provision of new business capabilities
OPERATIONAL EXCELLENCE	FUTURE ORIENTATION
<p><i>How effective and efficient are the IT processes?</i></p> <p>Mission To deliver effective and efficient IT applications and services.</p> <p>Objectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efficient and effective developments • Efficient and effective operations 	<p><i>How well is IT positioned to meet future needs?</i></p> <p>Missions To develop opportunities to answer future challenges.</p> <p>Objectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Training and education of IT staff • Expertise of IT staff • Research into emerging technologies • Age of application portfolio

Komponen *IT Balanced Scorecard* adalah suatu hubungan dan akibat antara tindakan yang terjadi. Hubungan ini diartikulasikan oleh dua kunci jenis tindakan: ukuran hasil dan faktor pendorong kinerja [17]. *IT Balanced Scorecard* merupakan alat yang tepat untuk mengetahui sejauh mana penerapannya sudah sesuai dengan tujuan, visi dan misi perusahaan. Untuk mencapai proses penyesuaian (penyesuaian) yang adaptif terhadap strategi bisnis dan teknologi informasi melalui *IT Balanced Scorecard*. *IT Balanced Scorecard* menyediakan pemaparan dan ulasan yang bersifat menyeluruh dan terstruktur sehingga manajer yang berkaitan dapat terus memantau perkembangan setiap aspek dari strategi penerapan teknologi informasi dengan mengacu kepada nilai dari masing-masing perspektif *IT Balanced Scorecard*.

Penyusunan perangkat evaluasi dengan metode *IT Balanced Scorecard* dimulai dari menganalisis tujuan bisnis perusahaan yang meliputi visi, misi, tujuan strategis, proses bisnis. Kemudian mulai menentukan ukuran dari masing-masing perspektif berdasarkan visi dan misi perusahaan, lalu langkah berikutnya yaitu menyusun pembobotan berdasarkan ukuran yang telah ditetapkan pada masing-masing parameter.

Keunggulan pendekatan *IT Balanced Scorecard* adalah mampu menghasilkan sebuah perencanaan strategi yang memiliki karakteristik komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur. Kajian dalam pengukuran kinerja melalui *IT Balanced Scorecard* merujuk kepada diagram hubungan sebab akibat. Melalui diagram ini dapat mengetahui hubungan sebab akibat untuk masing-masing perspektif. Perspektif yang pertama adalah perspektif keunggulan operasional, apabila keahlian dan kualitas kinerja staf meningkatkan akan menyebabkan peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi dan menambah dukungan pada proses bisnis, pada perspektif orientasi pengguna akan memberikan kepuasan debitur dan pengguna, dan terakhir pada perspektif kontribusi organisasi akan meningkatkan produktifitas staf dan

kontribusi fungsi bisnis. Berikut ini terlihat pada Gambar 2.1 Diagram dan Gambar Hubungan Sebab Akibat



Gambar 2.1 Diagram dan Gambar Hubungan Sebab Akibat

2.10 Hubungan IT Balanced Scorecard Dengan Kinerja

IT Balanced Scorecard (IT BSC) adalah sebuah pendekatan yang digunakan oleh organisasi untuk mengukur dan memantau kinerja sistem teknologi informasi (TI) mereka. Hubungan antara *IT Balanced Scorecard* dengan kinerja terutama berkaitan dengan bagaimana penggunaan *IT Balanced Scorecard* dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa cara hubungan tersebut dapat terjadi:

- A. Pengukuran Kinerja yang Tepat: *IT Balanced Scorecard* membantu organisasi dalam menetapkan dan mengukur kinerja teknologi informasi secara menyeluruh dengan menggunakan berbagai indikator kunci (*Key Performance Indicators/KPIs*) yang relevan. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknologi informasi berkontribusi pada tujuan bisnis dan strategi organisasi secara keseluruhan.
- B. Sinkronisasi strategi teknologi informasi dengan strategi Bisnis: *IT Balanced Scorecard* membantu memastikan bahwa strategi teknologi informasi secara langsung terkait dengan tujuan bisnis organisasi. Dengan demikian, aktivitas teknologi informasi menjadi lebih terarah dan berkontribusi pada pencapaian sasaran bisnis. Sebagai contoh, jika salah satu tujuan bisnis adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, *IT Balanced Scorecard* dapat menunjukkan bagaimana penggunaan teknologi tertentu dapat membantu mencapai tujuan tersebut.

- C. Identifikasi area Perbaikan: Dengan adanya metrik dan KPI yang jelas, *IT Balanced Scorecard* memungkinkan identifikasi area di mana kinerja teknologi informasi mungkin perlu ditingkatkan. Misalnya, melalui *IT Balanced Scorecard*, organisasi dapat melihat bahwa tingkat downtime sistem teknologi informasi terlalu tinggi, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi.
- D. Peningkatan Proses Bisnis: *IT Balanced Scorecard* dapat membantu mengidentifikasi proses bisnis yang dapat dioptimalkan melalui penerapan teknologi atau perbaikan pada sistem teknologi informasi. Dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses, kinerja organisasi secara keseluruhan dapat meningkat.
- E. Pengukuran Hasil Investasi TI: Penggunaan *IT Balanced Scorecard* memungkinkan organisasi untuk melacak hasil investasi pada proyek-proyek teknologi informasi. Hal ini membantu memastikan bahwa sumber daya diarahkan ke inisiatif yang memberikan nilai tambah tertinggi bagi organisasi.
- F. Transparansi dan Akuntabilitas: *IT Balanced Scorecard* memberikan tingkat transparansi yang lebih tinggi tentang kinerja teknologi informasi kepada para pemangku kepentingan organisasi. Dengan menetapkan dan melacak KPI, organisasi dapat dengan mudah menjelaskan bagaimana teknologi informasi berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis dan mengukur tingkat keberhasilannya.
- G. Adopsi *best practices*: Dalam mengembangkan *IT Balanced Scorecard*, organisasi sering kali mengadopsi praktik terbaik dalam pengukuran kinerja dan manajemen teknologi informasi. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi operasional, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja organisasi.

Penting untuk diingat bahwa *IT Balanced Scorecard* hanyalah salah satu alat untuk mengukur kinerja teknologi informasi. Keberhasilannya tergantung pada bagaimana organisasi mengintegrasikan dan menggunakan informasi yang dihasilkannya dalam pengambilan keputusan dan perbaikan proses. Selain itu, *IT Balanced Scorecard* harus selalu dikaitkan dengan tujuan bisnis secara keseluruhan untuk mencapai manfaat yang maksimal dalam meningkatkan kinerja organisasi.

2.11 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya merupakan hasil dari studi literatur dari penelitian yang pernah dilakukan yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang relevan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya

No	Judul, Nama, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengukuran kinerja <i>web brinet system</i> dengan metode <i>IT Balance Scorecard</i> . (Sandy Kosasi, 2014)	Deskriptif analitis	Berdasarkan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif diperoleh perspektif tertinggi yaitu perspektif masa depan yaitu sebesar 24,32%, kedua adalah keunggulan operasional yaitu sebesar 24,09%, ketiga adalah orientasi pengguna sebesar 23,81%, dan terendah adalah kontribusi organisasi sebesar 22,33%. Hasil perspektif yang tidak mencapai target pengukuran diakibatkan karena kinerja aplikasi belum maksimal dalam mendukung kinerja karyawannya, serta produktivitas karyawannya belum efektif dan efisien
2	Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh. (Agani, Munadi dan Subianto, 2018)	Kuantitatif dan Kualitatif	Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen Universitas untuk memperbaiki sistem tersebut sehingga Universitas mendapat manfaat optimum dari sistem
3	Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan IT Balanced Scorecard. (Achmad Nizar Hidayanto, Yudhiansyah Ahmadin, dan Meganingrum Arista Jiwanggi, 2010)	Kuantitatif dan Kualitatif	Berdasarkan penelitian terhadap pengukuran dukungan IT Direktorat TTKI pada Direktorat Jenderal Pajak maka dapat diambil beberapa kesimpulan 1. IT Balanced Scorecard dapat memberikan gambaran dalam pengukuran tingkat dukungan IT pada Direktorat TTKI, Direktorat Jenderal Pajak. 2. Tingkat dukungan IT pada Direktorat TTKI pada

			<p>persepektif kontribusi perusahaan sebesar 49%, perspektif orientasi pengguna sebesar 73.8%, perspektif penyempurnaan organisasi sebesar 68.3%, dan perspektif orientasi masa depan sebesar 25.6%. Perspektif orientasi masa depan mendapatkan tingkat penilaian paling rendah, yang berarti bahwa persiapan IT dalam mengantisipasi kebutuhan Direktorat TTKI yang akan datang masih rendah.</p>
4	<p>Analisa Kinerja Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk Menunjang Kinerja Karyawan Menggunakan Framework IT Balanced Scorecard. (Bertho Molly, Andeka Rocky Tanaamah, Melkior Nikolar Ngalumsine, 2017)</p>	Kualitatif	<p>Berdasarkan 4 Perspektif IT Balanced Scorecard temuan empiris, dan hasil analisis yang sudah dibahas dalam penelitian ini, Perspektif Orientasi pengguna dan Perspektif Orientasi Masa Depan lah yang di nilai harus dibenahi karena penting layanan Teknologi dan Sistem Informasi lewat WiFi UKSW ini selalu harus ditingkatkan mengingat Wi-Fi UKSW dibutuhkan setiap saatnya oleh dibuat civitas UKSW.</p>
5	<p>Analisis Penerapan Smart City Menggunakan IT Balanced Scorecard. (Adhe Ronny Julians, Melkior Nikolar Ngalumsine Sitokdana, 2022)</p>	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dari 4 perspektif yang terdapat pada IT Balanced Scorecard, untuk perpektif kontribusi perusahaan, orientasi pengguna, dan orientasi masa depan sudah baik, dimana memberi kemudahan dan kecepatan untuk pelayanan yang baik dan menjadikan pelayanan masyarakat semakin baik dan berkualitas, yang terpenting bagaimana pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membuat warga puas dengan produk pelayanan yang diberikan dengan sistemnya yang</p>

			cerdas. Namun pada perspektif penyempurnaan operasional masih ada masalah pada jaringan yang belum optimal.
--	--	--	---