

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era informasi seperti sekarang ini, kemajuan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kemajuan Teknologi Informasi (TI) yang dimilikinya. Teknologi Informasi akan mempengaruhi kinerja perusahaan dan meningkatkan daya saing dalam era globalisasi di mana meningkatnya persaingan dari dalam maupun luar negeri, meningkatnya standar kualitas produk di pasar internasional dan semakin terbukanya perekonomian Indonesia, menjadi faktor yang sangat penting dalam dunia bisnis saat ini. Hal itulah yang melatarbelakangi perusahaan untuk dapat mendukung operasional perusahaan untuk menginvestasikan modal dalam bidang TI. Teknologi Informasi diharapkan untuk dapat mendukung operasional perusahaan. Namun, banyak perusahaan yang tidak memperoleh kontribusi yang sebanding dengan dana yang telah diinvestasikannya.

Dalam beberapa tahun terakhir telah berkembang suatu konsep pengukuran kinerja yang dikenal dengan konsep *balanced scorecard* (BSC). Pada umumnya perusahaan hanya menilai kinerja perusahaan berdasarkan perspektif finansial saja. Ide dasar dari BSC adalah bahwa pengukuran kinerja dari perspektif financial harus dilengkapi dengan tiga ukuran operasional yang mencakup kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, dan kemampuan dari segi pembelajaran serta pertumbuhan perusahaan

yang berorientasi pada masa yang depan. Ketiga ukuran ini akan memastikan hasil finansial di masa depan dan mengarahkan perusahaan dalam mencapai tujuan strategis dengan jalan menyeimbangkan keempat perspektif tersebut.

Konsep BSC juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja departemen TI, yang kemudian dikenal dengan konsep *IT Balanced Scorecard* (IT BSC). Konsep dasarnya serupa dengan konsep *Balanced Scorecard* melihat dari empat perspektif yang disesuaikan dengan aspek-aspek kinerja dari departemen TI. Konsep IT BSC membantu perusahaan dalam mengontrol kinerja departemen TI dan memberikan umpan balik bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kinerja operasional departemen TI, sehingga dapat memberikan kontribusi (jangka pendek dan jangka panjang) yang sebanding dengan dana yang telah diinvestasikan. Konsep IT BSC menawarkan suatu metode pengukuran yang lebih lengkap dengan empat perspektif yang utama yaitu : perspektif kontribusi perusahaan, penyempurnaan operasional, orientasi pengguna, dan orientasi masa depan.

PT Hero Supermarket, Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam usaha ritel pasar swalayan (Supermarket) terbesar di Indonesia yang berdiri pertama kali pada tanggal 23 Agustus 1971. PT Hero pun melakukan investasi pada Departemen TI, dengan harapan bahwa departemen TI ini dapat mendukung perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Oleh karena itu, diperlukan suatu pengukuran kinerja bagi Departemen TI agar perusahaan dapat menyusun suatu strategi TI yang baik dengan strategi bisnis perusahaan, sehingga investasi

yang dilakukan di bidang teknologi informasi memberikan kontribusi sesuai dengan harapan perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang , penulis dapat merumuskan masalah yang terjadi dalam PT Hero Supermarket, Tbk :

1. Apakah dengan melakukan *IT Balanced Scorecard* perusahaan dapat mengetahui kinerja departemen TI ?
2. Dapatkah *IT Balanced Scorecard* memberikan informasi pengukuran kinerja yang meliputi empat perspektif ?

## 1.3 Batasan Masalah

Penulisan Tugas Akhir ini dibatasi oleh batasan masalah sebagai berikut :

1. Lingkungan penelitian dilakukan pada PT Hero Supermarket, Tbk (perusahaan ritel pasar swalayan), departemen TI, dan departemen lain yang terkait.
2. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* untuk pengukuran kinerja departemen TI, yang dilihat dari empat perspektif, yakni:
  - a) Perspektif kontribusi perusahaan
  - b) Perspektif orientasi pengguna
  - c) Perspektif penyempurnaan operasional
  - d) Perspektif orientasi masa depan

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Pengukuran kinerja pada PT Hero Supermarket, Tbk dengan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*.
2. Melihat hasil dari pengukuran kinerja pada PT Hero Supermarket, Tbk dengan metode *IT Balanced Scorecard*.

Manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Manfaat buat peneliti melatih dan mencoba menganalisis pengukuran kinerja dengan metode *IT balanced scorecard*.
2. Manfaat buat dunia akademik sebagai bahan untuk menambah wawasan untuk bahan referensi untuk pembuatan tugas akhir.
3. Manfaat buat perusahaan diperolehnya hasil pengukuran kinerja departemen TI pada PT Hero Supermarket, Tbk hasil dari pengukuran kinerja dengan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Adapun pengumpulan datanya dilakukan dengan cara :

1. Riset Kepustakaan  
Dilakukan dengan mempelajari berbagai literature yang berkaitan, baik dari buku maupun *internet*.
2. Riset Lapangan  
Dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung pada PT Hero Supermarket, Tbk sebagai objek penelitian.

Teknik-teknik yang digunakan adalah :

a. Wawancara

Dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan dan pengoperasian departemen TI pada PT Hero Supermarket, Tbk.

b. Kuisisioner

Mengajukan beberapa daftar pertanyaan secara tertulis kepada pihak yang terlibat dalam aktivitas pengoperasian dan pengembangan departemen TI pada PT Hero Supermarket, Tbk.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dengan penjelasan sebagai berikut :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjabarkan teori-teori yang mendukung penulisan skripsi ini yaitu pengertian teknologi informasi (TI), konsep *Balanced Scorecard*, konsep *IT Balanced Scorecard* pengertian visi, misi, strategi,

analisis porter, analisis SWOT, analisis CSF (*Critical Success Factors*).

### BAB 3 ANALISIS SISTEM BERJALAN

Pada bab ini menjelaskan sejarah perusahaan (visi, dan misi) PT Hero Supermarket, Tbk beserta departemen teknologi informasinya. Bab ini juga berisi analisa tentang kondisi perusahaan yang bertujuan untuk menemukan masalah yang dihadapi oleh PT Hero Supermarket, Tbk, khususnya masalah yang terkait dengan operasional departemen TI dalam mendukung proses bisnis utama perusahaan.

### BAB 4 PERANCANGAN *IT BALANCED SCORECARD* PADA DEPARTEMEN TI

Pada bab ini menjabarkan proses perancangan *IT Balanced Scorecard* pada departemen TI yang diawali dengan penentuan tujuan strategis dilanjutkan dengan menetapkan ukuran-ukuran yang mengacu pada tujuan strategis pembuktian *Balanced Scorecard* yang telah dirancang.

### BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis membuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dengan memperhatikan serta mengajukan saran sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan bagi departemen TI PT Hero Supermarket, Tbk.