

**EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* (STUDI
KASUS : M-TIX CINEMA XXI)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SYAIFUL IKHSAN

NPM. 1234010067

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2019

**EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS :
M-TIX CINEMA XXI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Mempengaruhi Gelar Sarjana Komputer**

Program Studi Teknik Informatika



Disusun Oleh :

SYAIFUL IKHSAN

NPM. 1234010067

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI MEGGUNAKAN
IT BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS : M-TIX CINEMA
XXI)**

Oleh : **SYAIFUL IKHSAN**
NPM : **1234010067**

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada:
Hari Jumat, Tanggal 17 Mei 2019**

Mengetahui

Dosen Pembimbing

1.



Mohammad Idhom, SP.,S.Kom.,M.T
NPT. 383031002851

Dosen Penguji

1.



Intan Yuniar P., S.Kom, M.Sc
NPT. 380060401981

2.



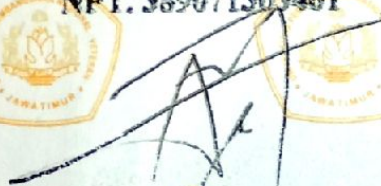
Ronggo Alit, S.Kom., MM., M.T
NPT. 384121003211

2.



Eva Yulis P, S.Kom, M.Kom
NPT. 389071303461

3.



Firza Prima Adityawan, S.Kom, M.TI
NPT. 386051303441

Menyetujui

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT

NIP : 19650731 199203 2001

**Koordinator Program Studi
Teknik Informatika,**

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom

NPT : 380090502051

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syaiful Ikhsan

NPM : 1234010067

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/ Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul:

**“EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI MEGGUNAKAN *IT*
BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS : M-TIX CINEMA XXI)”**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau *software* yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 20 Mei 2019

Hormat Saya

METERAI
TEMPEL
7870EAF865473359
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Syaiful Ikhsan

NPM. 1234010067

Judul : **Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan IT Balanced Scorecard (Studi Kasus : M-Tix Cinema XXI)**

Penulis : **Syaiful Ikhsan (1234010067)**

Dosen Pembimbing 1: **Mohammad Idhom, SP., S.Kom., M.T**

Dosen Pembimbing 2: **Ronggo Alit, S.Kom., MM., M.T**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era globalisasi ini menyadari akan perkembangan dunia teknologi informasi semakin pesat dari waktu ke waktu, teknologi informasi telah memberi dampak perubahan bagi organisasi dan cara pandang kinerja yang diharapkan. Perlu adanya pengukuran kinerja teknologi informasi guna menilai sejauh mana kinerja M-Tix Cinema XXI apakah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan Teknologi Informasi.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kinerja teknologi informasi. Model pengukuran kinerja TI dalam penelitian ini menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*. Dengan metode analisisnya adalah *SWOT*, *Value Chain* dan *Key Performance Indicator* yang didapat dengan melakukan wawancara dan kuesioner.

M-tix Cinema XXI telah memperoleh penilaian kinerja menggunakan *IT Balanced Scorecard* dengan rata-rata yang dihasilkan dari empat perspektif adalah 72%. Dimana masuk kedalam kriteria cukup baik karena nilai persentasenya tidak terlalu tinggi dan nilai skor yang di dapat lebih dari 50%. Kesimpulannya adalah agar nantinya dapat dimanfaatkan oleh M-tix cinema XXI sebagai landasan untuk meningkatkan dan mengembangkan teknologi informasi yang lebih optimal dimasa yang akan datang.

Kata kunci : *IT Balanced Scorecard, KPI, Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi.*

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan rizki-Nya. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikutnya hingga akhir jaman. Syukur Alhamdulillah sampai saat ini penulis masih diberi kemampuan untuk dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul :

**“EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI MEGGUNAKAN *IT*
BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS : M-TIX CINEMA XXI)”**

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer di jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat berguna bagi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua orang yang membutuhkan referensi.

Surabaya, 20 Mei 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini penulis persembahkan sebagai perwujudan rasa syukur atas terselesaikannya Laporan Skripsi ini. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada pihak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan dan turut berperan didalam kesuksesan penyusunan laporan Skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan berkah-Nya yang telah memberikan kesabaran, kekuatan dan kemudahan kepada saya untuk menyusun dan menyelesaikan Laporan Skripsi ini hingga selesai.
2. Kepada kedua Orang Tua saya dan Keluarga Besar saya yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta semangat tiada akhir agar dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Budi Nugroho S.kom., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Muhammad Idom, SP., S.Kom., MT selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir. Terima kasih banyak telah membimbing saya dan dan selalu memberi saran yang sangat bermanfaat selama penyusunan laporan skripsi ini
7. Bapak Ronggo Alit, S.kom., MM., MT selaku Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir. Terima kasih banyak telah membimbing saya dan dan selalu memberi saran yang sangat bermanfaat selama penyusunan laporan skripsi ini

8. Terima kasih kepada pihak bioskop cinema XXI yang telah memberikan kesempatan untuk saya melakukan penelitian untuk tugas akhir sampai selesai serta kepada pihak divisi TI
9. Terima kasih kepada Bapak Sunarso. Selaku Manager Cinema XXI yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk melakukan wawancara dan permintaan data.
10. Terima kasi kepada indah ayu sukrawati yang membrikan dorongan suport dan semangat pada saya tiada henti untuk terus melanjutkan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan khususnya keluarga besar TF-B angkatan 2012 Jurusan Teknik Informatika yang telah menjadi sebuah keluarga dan persaudaraan. Dan terima kasih atas dukungannya kepada saya.
12. Terima kasih buat semua Dosen Teknik Informatika serta teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan semua elemen yang berada di UPN “Veteran” Jawa Timur

Akhir kata penulis harap agar laporan Skripsi yang disusun sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang sangat terbatas ini dapat bermanfaat bagi semau pihak yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Profil Cinema XXI.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Visi Dan Misi Cinema XXI	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pengertian Cinema XXI	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>IT Balanced Scorecard</i>	Error! Bookmark not defined.

2.5	Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Perbandingan <i>IT Balanced Scorecard</i> Dengan Metode Lain	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.		
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Perencanaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pengukuran Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisa Lingkungan Bisnis Eksternal	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisa Lingkungan Bisnis <i>Internal</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Analisa SWOT (<i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threath</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.		
4.2.2	Analisa <i>Value Chain</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Analisa <i>Key Performance Indicator</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Penyusunan Peta Strategi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>IT Balance Scorecard</i>	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.		

4.3.1 Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif kontribusi perusahaan.....	Error!
Bookmark not defined.	
4.3.2 Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Orientasi Pengguna	Error!
Bookmark not defined.	
4.3.3 Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Penyempurnaan operasional	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Orientasi Masa Depan	Error!
Bookmark not defined.	
4.3 Rekomendasi <i>IT Balanced Scorecard</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Struktur Orgnisasi Cinema XXI**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Perubahan Perspektif *Balanced Scorecard* Tradisional menjadi *IT Balance Scorecard***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Diagram *Value Chain***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Konsep *IT Balanced Scorecard*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 5 Konsep *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 6 Domain Pada COBIT 5**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Diagram SWOT M-Tix Cinema XXI**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 *Value Chain* M-Tix Cinema XXI.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Peta Strategi M-tix Cinema XXI.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 *Grafik Gauge* indikator penjualan / pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 *Grafik Gauge* indikator Tingkat investasi TI dalam **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 *Grafik Gauge* indikator Tingkat investasi TI untuk meningkatkan produktivitas dan loyalitas staff**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 *Grafik Gauge* indikator Tingkat user *friendlies* pada M-tix Cinema XXI.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 *Grafik Gauge* indikator Kepuasan Pengguna dengan aplikasi dan sistem**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 9 *Grafik Gauge* indikator Sistem dan aplikasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 10 *Grafik Gauge* indikator kegiatan pemeliharaan (*maintanance*) seacara terjadwal dan teratur**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 *Gauge* indikator implementasi TI dapat meningkatkan kinerja dan menyelesaikan pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 12 *Grafik Gauge* indikator Optimalisasi pengembangan TI **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 *Grafik Gauge* indikator Pelatihan untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan anggaran yang ada**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 *Grafik Gauge* indikator keaktifan SDM dalam inovasi produk TI sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan teknologi terbaru**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 *Grafik Gauge* indikator Pemberdayaan dan keselarasan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Perhitungan Nilai Total *IT Balanced Scorecard***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Kelebihan Dan Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Uraian Kekuatan (<i>Strenght</i>) dan <i>Weakness</i> (Kelemahan) M-Tix Cinema XXI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Uraian <i>Opportunity</i> (Peluang) dan <i>Threath</i> (Ancaman) M-Tix Cinema XXI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Matriks SWOT M-Tix Cinema XXI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Matriks Faktor Strategi <i>Internal</i> M-Tix Cinema XXIErr	Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Matriks Faktor Strategi <i>Eksternal</i> M-Tix Cinema XXI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Analisa <i>Value Chain</i> Berdasarkan Masalah, Solusi dan Rekomendasi <i>Support</i> Sistem Informasi dan Teknologi Informasi M-Tix Cinema XXI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Penetapan KPI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 <i>Key Performance Indicator</i> Dari setiap Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Kontribusi perusahaan indikator tingkat penjualan berbasis TI	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Hasil Kontribusi perusahaan indikator Tingkat investasi TI dalam mewujudkan pelayanan kepada pelanggan berbasis TI sesuai anggaran TI.. **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 11 Hasil Kontribusi Perusahaan indikator Tingkat investasi TI untuk meningkatkan produktivitas dan loyalitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Perspektif Orientasi Pengguna indikator Tingkat user *friendlies* pada M-tix Cinema XXI.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Perspektif Orientasi Pengguna *indicator* Kepuasan Pengguna dengan aplikasi dan system.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil perspektif orientasi pengguna indikator Sistem dan aplikasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Hasil Perspektif Penyempurnan Operasional indikator kegiatan pemeliharaan (*maintanance*) seacara terjadwal dan teratur**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Perspektif Perspektif Penyempurnan Operasional indikator implementasi TI dapat meningkatkan kinerja dan menyelesaikan pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil Perspektif Penyempurnan Operasional indikator Optimalisasi pengembangan TI.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil Perspektif Masa Depan indikator Pelatihan untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan anggaran yang ada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Perspektif Masa Depan indikator keaktifan SDM dalam inovasi produk TI sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan teknologi terbaru..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil Perspektif Masa Depan indikator Pemberdayaan dan keselarasan
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Hasil Rekomendasi IT *Balanced Scorecard***Error! Bookmark not defined.**

