

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Sistem Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), *database*, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya (Maharsi, 2000). Pada Prinsipnya penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang di ekspresikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Rosidah, 2009).

IT Balanced Scorecard (IT BSC) diadopsi Van Grembergen dan Van Bruggen untuk digunakan pada Departemen Teknologi Informasi organisasi. Dalam pandangan mereka karena Departemen Teknologi Informasi merupakan penyedia layanan internal maka prespektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan. Dengan melihat bahwa pengguna mereka adalah pegawai internal dan kontribusi mereka dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen (Van Grembergen dan Van Bruggen, 1997).

Informasi dan teknologi merupakan aset yang paling berharga dalam instansi atau organisasi, namun hal ini sering kali kurang dipahami. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa ataupun dagang yang sukses mengetahui nilai lebih dari teknologi informasi dan menggunakannya untuk meningkatkan nilai

perusahaan itu sendiri. Perusahaan juga harus memahami dan mengelola resiko terkait, seperti peningkatan pemenuhan akan peraturan atau regulasi dan ketergantungan proses bisnis terhadap teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, kebutuhan akan jaminan terhadap nilai dari teknologi informasi, pengelolaan resiko-resiko teknologi informasi dan kebutuhan akan kendali terhadap informasi, telah dipahami sebagai elemen kunci dalam tata kelola instansi atau organisasi.

Cinema XXI merupakan perusahaan yang berhubungan dengan Kepentingan umum dan penyediaan pelayanan dan jasa kepada publik. Dalam hal ini Cinema XXI berupaya menyediakan sistem pembelian tiket *online* pada hakekatnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam pembelian ataupun pemesanan tiket.

Dalam mendukung upaya menunjang terlaksananya visi, misi, tujuan serta sasaran pada Cinema XXI terkait masalah pembelian tiket dari segi pelayanan, manajerial maupun pengembangan internal maka dibuatlah sistem informasi M-Tix pada Cinema XXI untuk menunjang kelancaran dan ketertiban dalam pembelian tiket. Pengukuran kinerja sistem informasi dan teknologi informasi yang tepat dapat mendukung tercapainya tujuan, sasaran serta strategi bisnis dan juga membantu perusahaan dalam proses bisnisnya dengan adanya penyelarasan dengan tim pengembang sistem informasi pada M-Tix Cinema XXI. Dan juga mempermudah dalam mendapatkan informasi, pengambilan keputusan serta memperbaiki perusahaan dari sektor pelayanan.

Cinema XXI telah menerapkan penggunaan teknologi informasi sebagai penunjang dalam proses mempermudah untuk mendapatkan informasi,

pengambilan keputusan serta memperbaiki perusahaan dari sektor pelayanan, dan manajerial. Teknologi informasi yang dimiliki oleh Cinema XXI antara lain adalah sistem informasi ticketing M-Tix (*Mobile Ticketing*) merupakan teknologi informasi yang digunakan untuk keperluan pelayanan pelanggan, berperan dalam memberikan informasi untuk jadwal tayang film serta pemesanan tiket. *Project2* merupakan sistem informasi yang mengelola data terkait omset dan pemasukan keuangan dari hasil penjualan tiket. *Call center* suatu kantor informasi untuk menerima dan mengirimkan permintaan untuk mendukung pelayanan dalam hal ini pelayanan terhadap pelanggan. Maka dari itu diharapkan Cinema XXI dapat mengelola serta mengembangkan sistem informasi yang ada saat ini.

Dari hasil observasi pada Cinema XXI khususnya pada sistem informasi M-Tix ditemukan beberapa masalah terkait sistem informasi dan teknologi informasi pada Cinema XXI. Adapun masalah yang ditemukan pada Cinema XXI adalah belum terintegrasinya sistem informasi dan teknologi informasi yang mengakibatkan harus melakukan input data berulang kali setiap sistem informasi dan teknologi informasi terjadi masalah sehingga kurang dalam menunjang proses bisnis dan tujuan bisnis yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pada Cinema XXI, selanjutnya masih kurangnya sumber daya manusia khususnya pada sistem informasi M-Tix yang mengakibatkan dalam pengembangan sistem informasi dan teknologi informasi masih harus dibantu oleh pihak ketiga ataupun rekanan dan juga apabila terjadi kerusakan serius pada *hardware* dan *software* yang tidak bisa diperbaiki oleh staff dan sistem informasi harus dibantu juga oleh pihak ketiga ataupun rekanan yang berdampak akan mengganggu pelayanan dan kurangnya peran serta dukungan sistem dan teknologi informasi pada Cinema

XXI serta masih kurangnya kesadaran karyawan akan pentingnya teknologi informasi dan sistem informasi untuk memudahkan proses operasional dari pada dengan cara manual dalam menunjang pelayanan yang berakibat terhambatnya proses bisnis dan pelayanan pada Cinema XXI. Maka dari itu diperlukan adanya pengukuran kinerja dan evaluasi pada visi, misi, tujuan serta sasaran strategi antara Cinema XXI dan sistem informasi untuk menyelaraskan strategi bisnis dan menunjang proses bisnis dengan kondisi lingkungan di masa yang akan datang yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat judul “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan IT *Balanced Scorecard* (Studi Kasus: M-TIX CINEMA XXI)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur kinerja sistem dan teknologi informasi *ticketing* M-Tix dalam upaya mewujudkan visi, misi, tujuan pada Cinema XXI?
2. Bagaimana membuat rekomendasi perbaikan sistem dan teknologi informasi *ticketing* M-Tix menggunakan metode IT *Balanced Scorecard* guna meningkatkan pelayanan *ticketing* kepada pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari pengukuran kinerja sistem informasi / teknologi informasi pada Cinema XXI adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada Sistem Informasi M-Tix berpusat pada Cinema XXI di regional timur.

2. Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja sistem informasi / teknologi informasi adalah *IT Balanced Scorecard* serta analisis *tools* yang dibutuhkan seperti analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunity, Threats*), *Value Chain* (Rantai Nilai)
3. *Tools* untuk menghitung nilai total *IT Balanced Scorecard* menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI)

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kinerja sistem dan teknologi informasi yang dipengaruhi faktor *internal* maupun faktor *eksternal* pada sistem informasi M-Tix pada Cinema XXI.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan sistem informasi dan teknologi informasi pada masa kini dan masa yang akan datang menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Memberikan tambahan wawasan terhadap analisa servis manajemen tentang metode pengukuran kinerja sistem informasi dan teknologi informasi.
2. Bagi instansi
Memberikan panduan yang jelas terhadap pengukuran sitem informasi dan teknologi informasi yang dapat dijadikan acuan ataupun referensi dalam

pengembangan sistem informasi pada Cinema XXI untuk mewujudkan visi, misi, tujuan serta sasaran perusahaan.

3. Bagi peneliti lain

Memberikan tambahan referensi yang dapat memperkaya pengetahuan di bidang pengukuran kinerja sistem informasi dan teknologi informasi.