

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Analisis Kinerja

Kinerja adalah proses mengukur tingkat efektifitas, efisiensi dan kesehatan organisasi yang berbeda. Kinerja dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kemampuan organisasi, sistem, produk, atau karyawan untuk mencapai tujuan dan sasaran. Hal ini juga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian atau kinerja organisasi, produk, sistem, atau karyawan. Kinerja dapat diukur berdasarkan berbagai faktor, termasuk kecepatan, efisiensi, kualitas, keselamatan, keandalan, biaya, dan kesejahteraan [11].

Analisis kinerja (*Performance*) adalah proses mengukur dan menilai kinerja seseorang atau organisasi dengan cara membandingkan standar yang telah ditetapkan dari hasil yang dicapai. Ini bertujuan untuk menilai kinerja yang telah dicapai dengan baik atau buruk, serta untuk memahami faktor yang terkait dengan kinerja dan mengidentifikasi area peningkatan. Analisis kinerja dapat mencakup kinerja individu, unit organisasi, atau kinerja organisasi secara keseluruhan [11].

B. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Sistem informasi merupakan sistem yang dimana dapat mengumpulkan, menyimpan, memproses dan menyediakan informasi untuk keperluan pengambilan keputusan di organisasi. Sistem informasi dapat berupa sistem manajemen basis data komputer, sistem komputerisasi untuk memproses informasi, atau sistem informasi manajemen untuk membuat keputusan. Sistem informasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas organisasi melalui pengumpulan informasi, analisis, dan penyampaian informasi yang tepat waktu [6].

Teknologi informasi adalah aplikasi dari teknologi dan komputer untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan memanfaatkan

informasi untuk meningkatkan kinerja operasional. Ini termasuk sistem informasi, jaringan komputer, perangkat lunak, perangkat keras, dan proses yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam bentuk digital. Ini mencakup informasi yang disimpan dalam basis data dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Teknologi informasi juga mencakup proses yang digunakan untuk membuat, menyimpan, menganalisis, dan membagikan informasi di antara organisasi [6].

C. Aplikasi

Aplikasi adalah sebuah program komputer yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Aplikasi dapat berupa program mikro, seperti widget, atau program yang lebih kompleks, seperti sistem operasi. Aplikasi juga dapat diinstal di komputer atau diakses melalui jaringan internet. Aplikasi juga dapat menggabungkan antarmuka pengguna, seperti grafis atau teks, yang mempermudah pengguna untuk berinteraksi dengan komputer [7].

D. Metode IT *Balanced Scorecard*

Kaplan dan Norton memperkenalkan konsep *Balanced Scorecard* pada tahun 1992. Konsep *Balanced Scorecard* dikembangkan untuk mengukur kinerja dana. Memberikan gambaran menyeluruh tentang situasi bisnis manajemen pada tahun 1997. Van Grembergen dan Van Bruggen menggunakan *Balanced Scorecard Concept* (BSC) di departemen TI organisasi. Konsep *Balanced Scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton dapat ditransfer ke fungsi dan proses *Balanced Scorecard* Teknologi Informasi. Secara khusus, TI memainkan peran penting dalam pemrosesan data [4].

IT *Balanced Scorecard* adalah kerangka kerja untuk evaluasi. Mengukur kinerja teknologi informasi berdasarkan 4 perspektif, yaitu Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Penyempurnaan Operasional dan Perspektif Orientasi Masa Depan. IT

Balanced Scorecard memberikan presentasi dan penilaian yang komprehensif dan terstruktur untuk pemantauan berkelanjutan oleh manajer SI/TI serta pengembangan semua aspek strategi implementasi TI yang terkait dengan nilai dari setiap perspektif [1]. *IT Balanced Scorecard* dapat digunakan untuk perencanaan bagi pengguna untuk melakukan aktivitas sistem informasi, memberikan pengukuran sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi, serta memberikan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas layanan SI/TI suatu organisasi dan memelihara dan meningkatkan kinerja SI/TI untuk mencapai hasil yang konsisten antar pihak [3].

<p>User Orientation</p> <p>How do user view the IT Department?</p> <p>Mission To be the preferred supplier of information system</p> <p>Objectives</p> <ol style="list-style-type: none"> Preferred supplier of applications Preferred supplier of vs proposer of best solution Partnership with users User satisfaction 	<p>Business Contribution</p> <p>How does management view the IT department?</p> <p>Mission To obtain a reasonable Business Contribution from IT</p> <p>Objectives</p> <ol style="list-style-type: none"> Control of IT expenses Business value of IT project Provision of new business capabilities
<p>Operation Excellence</p> <p>How effective and efficient are the IT processes?</p> <p>Mission To deliver effective and efficient IT applications and services</p> <p>Objectives</p> <ol style="list-style-type: none"> Efficient and effective developments Efficient and effective operations 	<p>Future Orientation</p> <p>How effective and efficient are the IT processes?</p> <p>Mission To develop opportunities to answer future challenges</p> <p>Objectives</p> <ol style="list-style-type: none"> Training and education of IT staff Expertise of IT staff Research into emerging technologies Age of application portfolio

Gambar 2.1. Perspektif IT *Balanced Scorecard* [3]

Pada Gambar 3 ditunjukkan perspektif IT *Balanced Scorecard* yaitu, *Perspective business contribution* dibuat untuk diukur berdasarkan kinerja TI perspektif eksekutif manajemen. Evaluasi TI dibagi menjadi dua jenis, yaitu periode jangka pendek dan jangka panjang. Evaluasi keuangan biasa dilakukan dengan jangka pendek dari suatu perusahaan, Sedangkan dalam jangka panjang, dilakukan nilai keselarasan dengan hasil dan fungsi TI itu sendiri. *Perspective user orientation* dilakukan untuk menilai kinerja TI secara perspektif kepada pengguna bisnis (pelanggan) yang ada. *Perspective operational excellence* dilakukan untuk mengevaluasi kinerja TI berdasarkan efektivitas. Efisiensi proses TI yang dinilai oleh manajemen. *Perspective future orientation* dilakukan untuk mengevaluasi kinerja TI dari perspektif departemen itu sendiri, implementasi, praktisi dan pakar yang ada [8].