

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang didapatkan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan COBIT 4.1 dimulai dari mengidentifikasi lingkungan organisasi, menerjemahkan visi dan misi organisasi, menentukan sasaran strategis, menetapkan tujuan bisnis, menetapkan tujuan TI, menetapkan domain dan proses COBIT 4.1, dan menentukan indikator (KPI), maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Balanced Scorecard* merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengelola kinerja teknologi informasi. *Balanced Scorecard* dapat memanfaatkan *framework* COBIT sebagai kerangka kerja acuan dalam menganalisis dan menjabarkan level *metrics* dan *objectives* dari *Balanced Scorecard*. Keunggulan *balanced scorecard* apabila diterapkan pada organisasi adalah
 - a. Proses pengukuran berubah menjadi proses manajemen
 - b. Organisasi TI berfokus pada layanan pelanggan / *delivery*
 - c. *Balanced scorecard* membantu dalam menyelaraskan TI dan strategi bisnis yang memotivasi pekerja untuk bekerja menuju tujuan bersama

Tahapan yang dilakukan untuk mengukur kinerja pada organisasi pada penelitian kali ini adalah mengidentifikasi lingkungan organisasi, menerjemahkan visi dan misi organisasi, menentukan sasaran strategis, menetapkan tujuan bisnis, menetapkan tujuan TI, menetapkan domain dan proses COBIT 4.1, dan menentukan indikator (KPI).

2. Indikator-indikator atau metrik-metrik yang digunakan untuk mengukur kinerja pada penelitian kali ini berdasarkan proses COBIT 4.1 adalah :
- a. *Number of budget deviations*, proses PO5
 - b. *Percent of overall IT costs that are allocated according to the agreed-upon cost models*, proses DS6
 - c. *Percent of projects on time and on budget*, proses PO10
 - d. *Number of business-critical processes relying on IT not covered by IT continuity plan*, proses DS4
 - e. *Percent of identified critical IT risks with an action plan developed*, proses PO9
 - f. *Percent of major supplier meeting clearly defined requirements and service levels*, proses DS2
 - g. *Percent of service levels that are measured*, proses DS1
 - h. *Percent of employees trained*, proses DS7
 - i. *Percent of first-line resolution based on total number of requests*, proses DS8
 - j. *Percent of scheduled work and requests not completed on time*, proses DS13
 - k. *Percent of peaks where target utilisation is exceeded*, proses DS3
 - l. *Percent of IT objectives in the IT strategic plan that support the strategic business plan*, proses PO1
 - m. *Percent of development projects on time and on budget*, proses AI2
 - n. *Percent of development effort spent maintaining existing applications*, proses AI2
 - o. *Number of incidents caused by deficient user and operational documentation and training*, proses AI4
 - p. *Percent of IT staff members who meet the competency profile for required roles as defined in the strategy*, proses PO7

- q. *Percent of IT staff members who complete annual IT training plan*, proses PO7
 - r. *Percent of IT processes that are formally reviewed by QA on a periodic basis and that meet target quality goals and objectives*, proses PO8
3. Hasil penghitungan bobot nilai kinerja dan bobot prioritas adalah sebagai berikut :
- a. Berdasarkan hasil kuesioner kinerja, maka nilai kinerja dari perspektif-perspektif *balanced scorecard* adalah dijabarkan sebagai berikut,
 - 1. Finansial (Nilai *As Is* 3,14 dan Nilai *To Be* 3,54)
 - 2. Pelanggan (Nilai *As Is* 3,10 dan Nilai *To Be* 3,93)
 - 3. Proses Bisnis Internal (Nilai *As Is* 3,41 dan Nilai *To Be* 4,35)
 - 4. Pertumbuhan dan Pembelajaran (Nilai *As Is* 3,13 dan Nilai *To Be* 4,03)
 - b. Sedangkan untuk bobot relatif berdasarkan hasil kuesioner bobot, bobot dari perspektif-perspektif *balanced scorecard* adalah dijabarkan sebagai berikut,
 - 1. Finansial (Bobot relatif 0,0506 atau 5,06%)
 - 2. Pelanggan (Bobot relatif 0,0926 atau 9,26%)
 - 3. Proses Bisnis Internal (Bobot relatif 0,6034 atau 60,34%)
 - 4. Pertumbuhan dan Pembelajaran (Bobot relatif 0,2534 atau 25,34%).

5.2. Saran

Dari hasil penelitian mengenai *IT Performance Management* untuk mengukur kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard*, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian lebih lanjut ke depannya, antara lain :

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan membuat kuesioner sendiri berdasarkan metrik-metrik yang dihasilkan karena pada penelitian kali ini masih menggunakan kuesioner milik orang lain agar hasil kinerja lebih baik lagi.
2. Perancangan lebih lanjut dengan menggambarkan keseluruhan domain dari COBIT 4.1 untuk memberikan gambaran yang lebih luas.