

TATA KELOLA TI

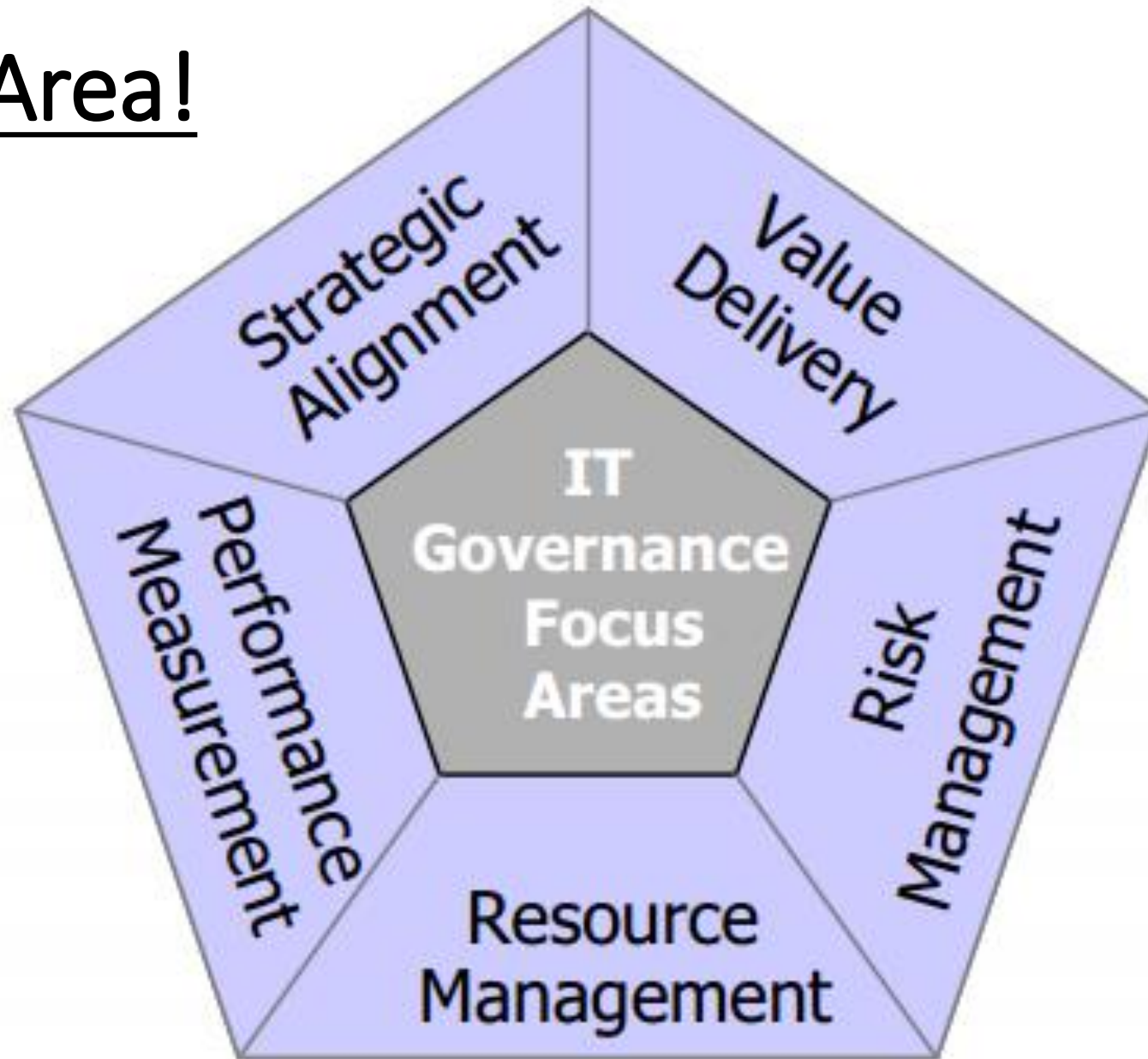
P7 | IT Performance Measurement

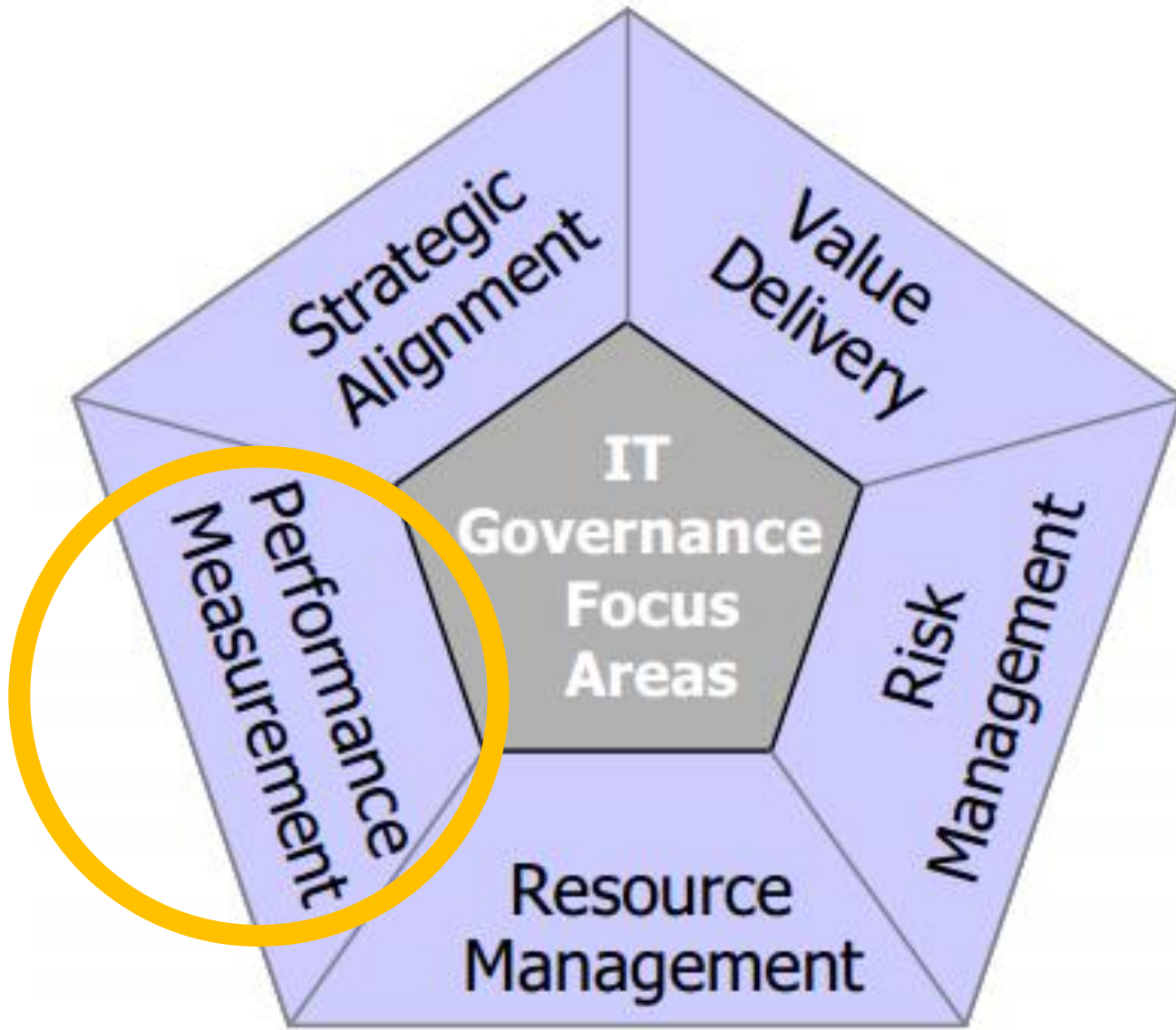
TIM DOSEN TKTI

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5 Fokus Area!





Fokus dengan melaksanakan proses TI agar proses tersebut sesuai dengan siklusnya, mulai dari menjalankan rencana, memastikan TI dapat memberikan manfaat yang diharapkan, meng optimalkan penggunaan biaya sehingga pada akhirnya TI dapat mencapai hasil yang diinginkan

Perlunya Mengukur Performa TI

- Untuk **justifikasi investasi TI** (apakah berkontribusi thd performa perusahaan scr keseluruhan?)
- Memungkinkan manajemen menilai, menyesuaikan, & mengambil keputusan terkait **investasi TI & Strategi TI**
- Memungkinkan manajemen **Memonitor & Manage Performa** suatu TI
- **Memonitor Biaya** terkait TI dan mengambil keputusan tepat terkait **pemanfaatan sumber daya TI**
- Mengevaluasi & menilai prioritas **proyek-proyek TI**
- **'Bahasa' yang sama** antara Personel TI dengan Manajemen secara umum: 'profit', 'biaya', 'return on investment', dll.

Alat ukur performa TI yang baik

Harus mencakup:

- **Ukuran objective** (biasanya *tangible*), contoh: biaya, profit, revenue
- **Ukuran Subjective** (biasanya *intangible*), contoh: penilaian pelanggan (rating), rangking urutan performa, pendapat manajer yg diskala, kepuasan pengguna)

Apa yang Diukur?

1. “Nilai bisnis TI” (***IT Business Value***)
2. “Efektifitas TI” (***IT effectiveness***)
3. “Efisiensi TI” (***IT efficiency***)

Nilai Bisnis TI (IT Business Value)

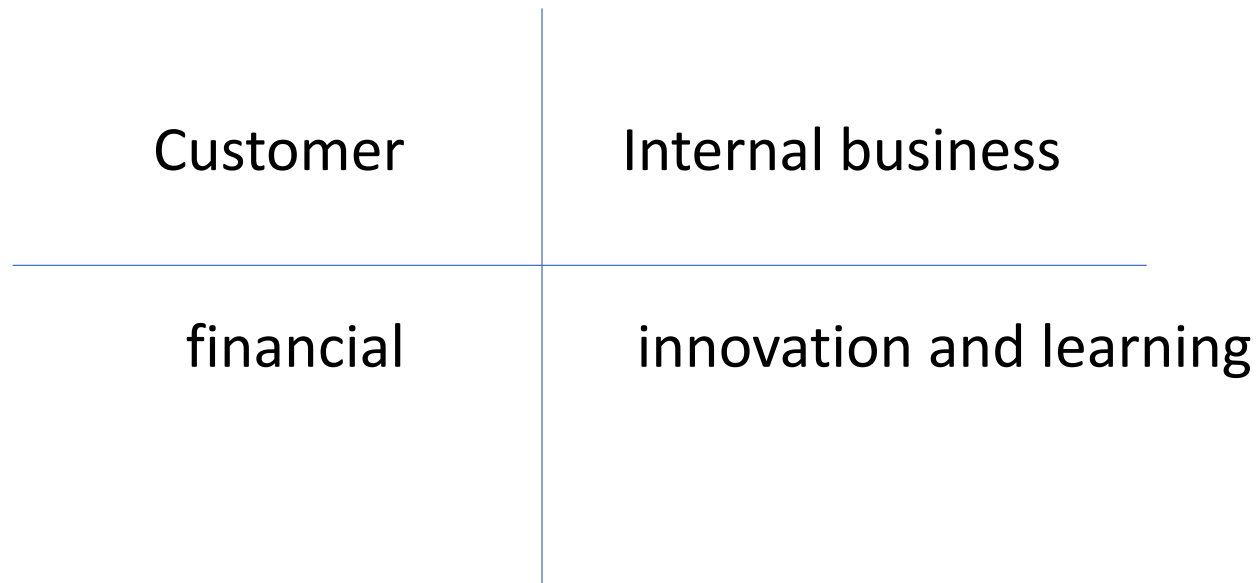
- seberapa **pengaruh investasi TI terhadap performa organisasi/perusahaan secara keseluruhan ?**
- *Semakin besar 'Nilai bisnis TI' semakin baik performa TI (semakin tepat keputusan investasi TI kita)*
- Mencakup:
 - a) Performa keuangan
 - b) Performa Bisnis,
 - c) Performa Strategi perusahaan

Parameter Performa Keuangan

- Return on equity
- Return on investment
- Return on assets
- Return on sales
- Earnings per share
- Revenue growth
- Sales by total assets
- Sales by employee
- Inventory turnover

Parameter Performa Bisnis

- Performa bisnis = bagaimana perusahaan memanfaatkan sumber-dayanya ke proses bisnisnya.
- Metode: “*Balanced Scorecard*” (Kaplan & Norton, 1992)



IT Balanced Scorecard

(Grembergen & Bruggen, 1997)



Parameter Strategi Perusahaan

- Tercapainya *Critical Success Factor (CSF)* atau tidak?
- **CSF**: Parameter2 terpenting yg sangat menentukan sukses/tidaknya perusahaan (bisa terkait kualitas layanan, keunggulan kompetisi, dll).

Contoh:

- Informasi selalu akurat & up-to-date
- Intelijen Marketing yang efektif (selalu mampu menangkap keinginan pasar terkini)
- Stock penjualan yang selalu tersedia, namun tidak melebihi batas penyimpanan
- Rata-rata IPK Lulusan $\geq 3,2$

“Efektifitas TI” (*IT effectiveness*)

- seberapa besar **peranan TI mendukung proses bisnis dan pekerja?**
- *Semakin tinggi ‘Efektifitas TI’ semakin baik performa TI (semakin tepat keputusan investasi TI kita)*
- Efektif = melakukan sesuatu yang Benar dengan Benar
- Efektif dalam bisnis = manajemen menjual **produk/layanan yang benar** kepada **pelanggan yang cocok** pada **saat yang tepat**

Parameter efektivitas TI untuk mendukung pekerja

IT effectiveness factor	IT effectiveness criteria	IT effectiveness measure
Reliability	Reliability of IT applications	Mean times between failures and to repair; failures per 100 hours of operation
Reliability	Reliability of information	Correct data as a percent of total data available
Accessibility	Accessibility of information	Mean response time, batch turnaround time
Security	Security of information	Number of secured data sets as a percent of total
Flexibility	Flexibility of IT	Time required to make requested changes
User-friendliness	Ease of use	User-friendliness rate on a ratio scale

“Efisiensi TI” (*IT efficiency*)

- seberapa TI dapat menghasilkan *outcome* yang diinginkan (“Efektifitas TI) dengan biaya TI yang serendah mungkin?
- Biaya-biaya TI
 - Biaya karena **kegiatan**
 - Biaya karena **sumber daya**

Biaya-Biaya TI



```
graph TD; A[Biaya-Biaya TI] --> B[Biaya karena KEGIATAN]; A --> C[Biaya karena SUMBERDAYA];
```

Biaya karena KEGIATAN

1. Biaya Pembuatan/Pengembangan
2. Biaya Perawatan
3. Biaya Operasional
4. Biaya dukungan Pengguna (ct. pelatihan, help-desk, dll)
5. Biaya administrasi/pengelolaan , & biaya lainnya

Biaya karena SUMBERDAYA

1. Biaya teknologi
2. Biaya personel
3. Biaya layanan dari luar
4. Biaya lainnya

SEKIAN

P7 | IT PERFORMANCE MEASUREMENT