

ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus CV. Sambara Boga)

Iwan Rijayana¹⁾, Narisa Paradita²⁾
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Widyatama

Jl. Cikutra No. 204A

¹⁾iwan.rijayana@widyatama.ac.id, ²⁾ichafaraditta@gmail.com

Abstract - *Balanced Scorecard* merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara faktor keuangan dan non-keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang serta kondisi internal maupun eksternal. Pengukuran *Balanced Scorecard* memperhatikan 4 perspektif yang saling berkaitan satu dengan yang lain, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis/internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Oleh karena penerapan teknologi informasi di CV. Sambara Boga dikelola dan diimplementasikan berdasarkan kebijakan internal organisasi dengan maksud meningkatkan kualitas proses yang ada, maka pengukuran keselarasan tersebut dilakukan berdasarkan perspektif-perspektif pada *Balanced Scorecard*. Dari penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kinerja sistem informasi dapat merepresentasikan tujuan bisnis CV. Sambara Boga. Sehingga menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan CV. Sambara Boga sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja Sistem informasi agar kedepannya dapat mendukung tujuan bisnis organisasi dengan lebih baik.

Kata kunci : kinerja sistem, *balanced scorecard*, proses bisnis, teknologi informasi, *Managemen Strategis*.

I. PENDAHULUAN

Perusahaan yang sangat sibuk dengan aktivitas operasionalnya sehari-hari terutama dihadapkan pada volume transaksi bisnis yang realtif besar membutuhkan pengelolaan teknologi informasi yang terintegrasi dan terkoordinasi. Jasa penyedia sistem dari perusahaan kuliner, teknologi informasi sangat berperan penting dalam mensukseskan bagaimana teknologi informasi dapat dikelola dandikendalikan agar tidak terjadi kehilangan sehingga memudahkan transaksi dengan tujuan memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen yang cepat tanggap (*quick response*). Diperlukan kecepatan dan ketepatan informasi ketika berbagai masalah berikut tingkat kompleksitasnya perlu diolah agar bisa mendapatkan solusi yang diperlukan secara efektif, efisien dan sistemik bagi setiap masalah.

Teknologi Informasi saat ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi. Bagaimana teknologi informasi diaplikasikan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi tersebut telah mencapai visi, misi ataupun tujuan strategisnya [1].

CV. Sambara Boga adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kuliner di Trunjojoyo, Bandung. CV. Sambara Boga merupakan perusahaan yang memanfaatkan peranan teknologi informasi dalam proses operasional organisasinya. Untuk mengetahui sejauh mana peranan teknologi informasi telah dapat merepresentasikan tujuan bisnis organisasinya, perlu dilakukan evaluasi pengelolaan teknologi informasi melalui kegiatan analisis kinerja sistem yang digunakan oleh CV. Sambara Boga.

Balanced Scorecard merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara faktor keuangan dan non-keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang serta kondisi internal maupun eksternal [1]. Pengukuran *Balanced Scorecard* memperhatikan 4 perspektif yang saling berkaitan satu dengan yang lain, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis/internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Oleh karena penerapan teknologi informasi di CV. Sambara Boga dikelola dan diimplementasikan berdasarkan kebijakan internal organisasi dengan maksud meningkatkan kualitas proses yang ada, maka pengukuran keselarasan tersebut dilakukan berdasarkan perspektif-perspektif pada *Balanced Scorecard*.

Dari penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kinerja sistem informasi dapat merepresentasikan tujuan bisnis CV. Sambara Boga. Sehingga menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan CV. Sambara Boga sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja Sistem informasi agar kedepannya dapat mendukung tujuan bisnis organisasi dengan lebih baik.

Ruang lingkup penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut :

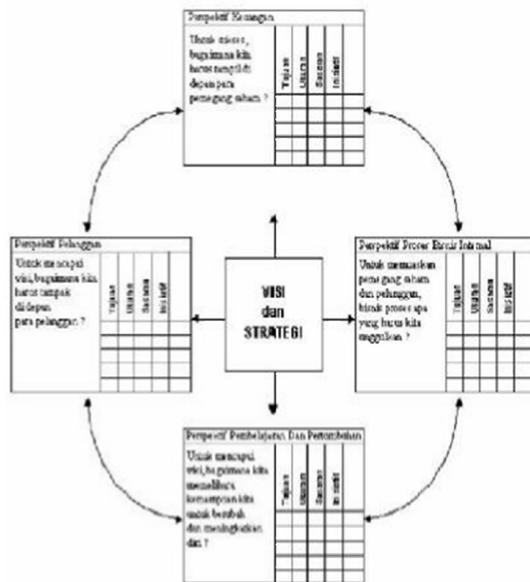
1. Analisis yang akan dilakukan hanya berfokus pada sistem informasi yang ada pada CV. Sambara Boga.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian berdasarkan pendekatan pengukuran kartu skor (*scorecard*) yang berimbang (*balanced*)
3. Data yang digunakan diambil dari hasil kuesioner.
4. Analisis kinerja sistem informasi mengacu pada perspektif-perspektif dalam *Balanced Scorecard*.

II. KONSEP BALANCED SCORECARD

Balanced Scorecard terdiri dari dua kata: (1) kartu skor (*scorecard*) dan (2) berimbang (*balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang [3]. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel di masa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan personel di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Hasil perbandingan ini digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja personel yang bersangkutan. Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek : keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern.

Berdasarkan konsep *balanced scorecard* kinerja keuangan sebenarnya merupakan hasil atau akibat dari kinerja non keuangan (pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan).

Pada awal implementasi *balanced scorecard* perusahaan yang ikut serta dalam eksperimen tersebut memperlihatkan pelipatgandaan kinerja keuangan mereka.



Gambar 1. *Balanced Scorecard*: Empat Perspektif Asli (Sumber : (Kaplan,2001) [8])

Keberhasilan ini didasari sebagai akibat dari penggunaan ukuran kinerja *balanced scorecard* yang *komprehensif*. Dengan menambah ukuran kinerja non keuangan, eksekutif dipacu untuk memperlihatkan dan melaksanakan usaha-usaha yang merupakan pemacu sesungguhnya (*the real driver*) untuk mewujudkan kinerja keuangan. Itulah sebabnya mengapa *balanced scorecard* disebut "*Measure That Drives Performance*"[4].

III. IMPLEMENTASI

A. Objek Penelitian

Lokasi pengamatan yang dipilih pada penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner di Kota Bandung, yaitu CV. Sambara Boga. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah analisis kinerja sistem informasi menggunakan metode *balanced scorecard* pada perusahaan tersebut.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan studi kasus pada CV. Sambara Boga, dimana pada penelitian ini akan diamati aspek-aspek yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti secara lebih spesifik

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Penelitian lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian lapangan dilakukan analisis secara langsung pada objek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

a. Wawancara (*Inquiry*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak yang berkepentingan, dalam hal ini manager keuangan, dan bagian SDM untuk mengetahui manfaat analisis kinerja sistem informasi dengan metode *balanced scorecard* yang digunakan di dalam perusahaan.

b. Daftar pertanyaan (Kuesioner)

Yaitu teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan berstruktur yang sudah disiapkan dengan mempertimbangkan masalah yang sedang diteliti

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, artikel-artikel, catatan-catatan kuliah, serta literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti agar dapat diperoleh data yang bersifat teoritis.

2. Tahapan Analisis Sistem

Sebelum analisis akhir dilakukan, perlu dilakukan beberapa tahapan analisis agar hasil evaluasi dan

rancangan menjadi lebih akurat. Tahapan-tahapan tersebut sebagai berikut:

1. Memilih dan menetapkan metoda penelitian dengan menggunakan tools yang sesuai dengan penerapan sistem informasi yang diteliti.
2. Merancang dan membuat kuisioner yang bertujuan untuk mendukung pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang lebih akurat.
3. Menetapkan CSF (*Critical SuccesFactor*), KPI (*Key Performance Indicators*) dan KGI (*Key Goal Indicator*) untuk menentukan tujuan kendali atas kinerja sistem informasi pada perusahaan
4. Membuat pemetaan posisi kinerja sistem informasi perusahaan dengan menggunakan metoda perhitungan *balanced scorecard*.

IV. ANALISIS SISTEM INFORMASI

A. Analisis Pengukuran dalam Balaced Scorecard

Cara pengukuran dalam *Balanced Scorecard* adalah mengukur secara seimbang antara perspektif yang satu dengan perspektif yang lainnya dengan tolok ukur masing-masing perspektif. Menurut Mulyadi (2001), kriteria keseimbangan digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategik kita capai seimbang di semua perspektif.

Skor dalam tabel kriteria keseimbangan adalah skor standar, jika kinerja semua aspek dalam perusahaan adalah “baik”. Skor diberikan berdasarkan *rating scale* seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Rating Scale

Skor	Nilai
-1	Kurang
0	Cukup
1	Baik

B. Tujuan Strategis

Tujuan strategis analisis *balanced scorecard* ini ditetapkan berdasarkan visi misi dan strategi dalam analisis SWOT, Kerangka pemikiran untuk tujuan strategisnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kerangka Tujuan Strategis

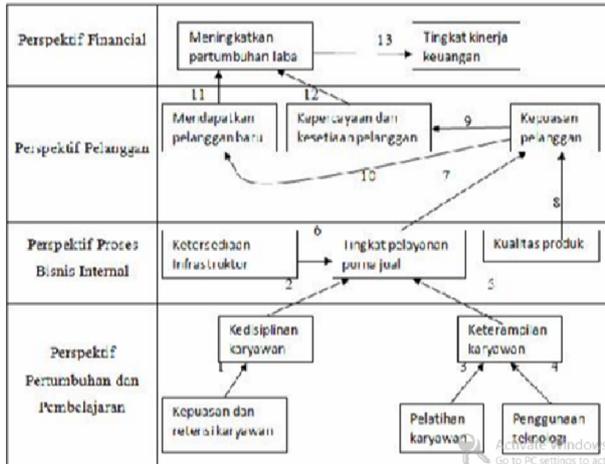
Acuan penetapan tujuan strategis	Tujuan Strategis
VISI Menjadikan makanan Sunda sebagai makanan tradisional yang menasional	Tingkat kualitas produk, kepuasan pelanggan
MISI Menjadikan Restaurant “Sambara” sebagai ikon /	Kepuasan pelanggan, kesetiaan dan kepercayaan pelanggan

pilihan utama bagi para tamu dalam memilih makanan tradisional khususnya makanan Sunda

Strategi SO dari analisis SWOT	Kepuasan pelanggan
1. Produktivitas meningkat	
2. Jaringan pemasaran luas	Tingkat pertumbuhan laba perusahaan
3. Kuatnya keuangan perusahaan	Tingkat kinerja keuangan
4. Memiliki citra perusahaan yang baik	Kepercayaan pelanggan, kedisiplinan karyawan
Strategi WO dari analisis SWOT	Pelatihan karyawan, ketrampilan karyawan, kepuasan dan retensi
1. Meningkatkan kualitas SDM	
2. Pemanfaatan teknologi untuk promosi produk	Penggunaan teknologi
3. Menawarkan produk berkualitas agar merebut pangsa pasar.	Mendapatkan pelanggan baru.
4. Ketersediaan alat informasi	Ketersediaan infrastruktur
Critical Success Factor (CSF) :	Tingkat pelayanan
1. Jangka waktu pengiriman produk dengan batas maksimal	
2. Tingkat pertumbuhan pendapatan bersih bisa mencapai 0.5 % per bulan.	Tingkat pertumbuhan laba. Tingkat kinerja keuangan.
3. Layanan keluhan produk selama jam kerja	Kepuasan pelanggan

C. Hubungan Sebab Akibat

Gambar 2 menunjukkan hubungan sebab akibat di antara berbagai tujuan yang ingin dicapai oleh CV.Sambara Boga. Sistem pengukuran yang digunakan dalam membuat hubungan sebab-akibat harus mengacu pada berbagai tujuan dari keempat perspektif *balanced scorecard*. Gambar 2 juga menunjukkan bahwa perubahan tujuan strategis pada persepektif tertentu akan berdampak perubahan pula pada tujuan lainnya.



Gambar 2. Hubungan sebab-akibat tiap perspektif.

V. HASIL ANALISIS SISTEM INFORMASI

A. Hasil Rata-rata Total Pencapaian Perspektif

Berdasarkan evaluasi hasil pencapaian dari masing-masing perspektif diatas, maka dapat dihitung hasil rata-rata pencapaian perspektifnya dengan cara membagi rata dengan total pencapaian perspektifnya. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Rata-rata Total Pencapaian Perspektif

Perspektif	Total Hasil Pencapaian
Keuangan	68,87%
Pelanggan	93,79%
Proses Bisnis Internal	80,25%
Pertumbuhan dan Pembelajaran	95,59%
Rata-rata total pencapaian perspektif	84,62%

Hasil rata-rata total pencapaian dari keempat perspektif *Balances Scorecard* adalah sebesar 84,62%. Hal ini berarti kinerja sistem perusahaan secara keseluruhan dapat dinilai sudah sangat baik. Total pencapaian masing-masing perspektif diatas 85% menunjukkan adanya peningkatan diantara perspektif walaupun pada perspektif keuangan perusahaan belum dicapai dengan baik.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian terhadap analisis sistem informasi yang dilakukan terhadap kinerja sistem informasi di CV. Sambara Boga dengan menggunakan perspektif pada *balanced scorecard*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*, kinerja sistem informasi pada CV. Sambara Boga dinilai sudah sangat baik dalam melakukan seluruh aktifitas proses bisnisnya
2. Kemampuan yang perlu diperhatikan pada CV.

Sambara Boga untuk mendukung kinerjanya yaitu kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa perusahaan mempunyai kinerja yang sangat baik untuk mempertahankan pelanggan loyalnya.

3. Aspek inovasi juga sudah diperhatikan, terlihat dari kinerja perusahaan yang sangat memperhatikan pentingnya kebutuhan pelanggan, kualitas produk yang tinggi serta penyediaan infrastruktur yang menunjang untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Pada aspek kepuasan karyawan menunjukkan bahwa kepuasan karyawan sudah dapat dikatakan baik.
4. Untuk mempresentasikan tujuan bisnisnya CV. Sambara boga menentukan target dan juga bobot-bobot sebagai pencapaian target yang diinginkan oleh perusahaan.

Selain kesimpulan di atas, dengan memperhatikan hasil pengolahan data kuisioner dan kajian penelitian yang diperoleh, maka dapat diusulkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Masih menggunakan data yang terbatas, sehingga untuk penelitian berikutnya, diharapkan dapat menggunakan data yang lebih lengkap.
2. Manajemen sebaiknya memperhatikan perspektif keuangan. Karena prosentase yang dihasilkan semakin menurun. Manajemen hendaknya juga memperhatikan aspek non keuangan, sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan.
3. Manajemen diharapkan akan terus meningkatkan kepuasan-kepuasan para pelanggannya terlebih banyaknya pelanggan loyal yang didapatkan, dan terus memperhatikan tingkat kepuasan dan juga pembelajaran yang lebih pada setiap karyawannya sehingga perusahaan dapat terus berkembang dengan sangat baik

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- [1] Gordon, B. Davis, (2005), Kerangka dasar SIM, Jakarta
- [2] Herlambang, Tanuwijaya, (2005), Pengelolaan Informasi sebagai Sumber Daya Strategis, Yogyakarta
- [3] Rangkuti, Freddy, (2013), SWOT Balanced Scorecard, Jakarta
- [4] Simamora, Henry, 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. STIE : YKPN
- [5] Moh As'ad. 2003. Psikologi Industri. Yogyakarta: Libery.

Link :

- [6] <http://indriramadhanieekonomi.blogspot.com/2013/05/penilaian-kinerja-dan-balanced-scorecard.html>
- [7] <http://fizzulhaq.blogspot.com/2009/11/pengertian-sistem-informasi-manajemen.html>
- [8] http://eprints.undip.ac.id/22589/1/AHMAD_FALAH_RUSDIYANTO.pdf