

ANALISIS KINERJA IT DENGAN MENGGUNAKAN *IT BSC* (STUDI KASUS PADA CV. SINAR REJEKI JAYA)

Reynold Andika⁵

Hudi Prawoto⁶

Abstract

The purpose of this research is to know how information system being implemented in CV Sinar Rejeki Jaya. The model that being used to analyze the system is the IT BSC (IT Balanced Scorecard). The results of this research found that the performance of Distribution Application at CV Sinar Rejeki Jaya considered as good, based on four perspective of IT BSC.

From Corporate Contribution Perspective, the Distribution Application proved that it improves work efficiency, in term of time and financial efficiency. From User orientation Perspective, the Distribution Application could gives ease to operational process, user satisfaction, information needs, and has better performance. In perspective of Operation excellence, the application has operational advantages, security advantage, and ease of use. And the last perspective, which is Future orientation perspective, The Distribution Application fasten and improves the whole business process. It cuts unnecessary cost. By having this advantages, the company could emphasize and concentrate on the business development.

Keywords : *performance, IT, IT BSC*

1 Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang berlangsung saat ini di Indonesia berjalan dengan sangat pesat. Sehingga persaingan bisnis menjadi semakin ketat sebagai akibat masuknya pesaing-pesaing baru dalam dunia bisnis. Menyadari munculnya persaingan bisnis, perusahaan harus dapat menerapkan strategi-strategi bisnis untuk mempertahankan perusahaan agar tetap eksis dalam dunia bisnis serta dapat memenuhi permintaan dari lingkungan persaingan yang semakin tinggi. Maka dari itu, perusahaan harus *men-update* infrastruktur bisnis mereka dan mengubah cara kerja mereka untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik lagi. Dalam perkembangan dunia usaha yang berlangsung demikian pesat tersebut juga dipengaruhi oleh faktor teknologi. Penggunaan teknologi di dalam dunia usaha saat ini sudah merupakan suatu keharusan yang tidak dapat dihindarkan lagi. Arus informasi yang mengalir begitu cepat dan dinamis menuntut adanya kesiapan dari semua aspek dalam dunia bisnis.

Solusi untuk menjawab tantangan bisnis tersebut, maka diperlukan suatu Teknologi Informasi yang dapat mengatasinya. Perkembangan teknologi mendorong perusahaan untuk saling bersaing dan bertahan, selain itu perubahan ini juga akan berpengaruh terhadap aspek bisnis, struktur organisasi dan kinerja manajemen dari perusahaan tersebut. Kondisi persaingan di dalam dunia bisnis yang semakin dinamis serta tidak dapat diprediksi telah menimbulkan suatu kondisi baru yang disebut "*The new world of*

⁵ Alumni Prodi Akuntansi, FEB Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

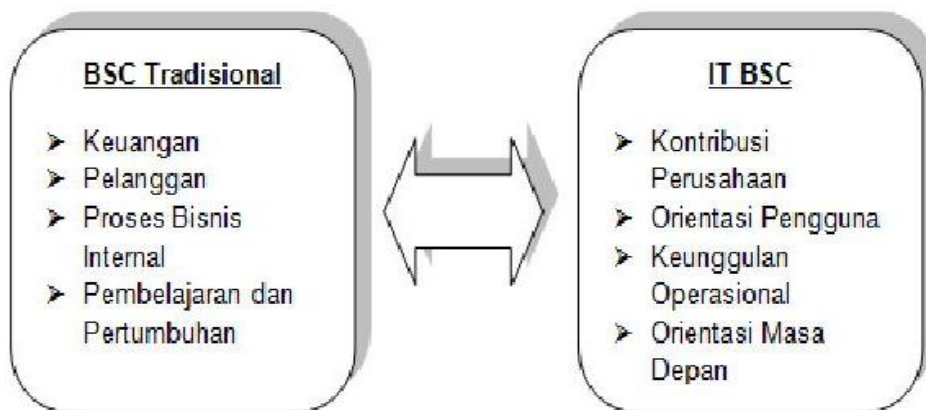
⁶ Dosen akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

business”, dimana di dalamnya terdapat tekanan bisnis dalam bentuk *market, technological and societal pressure* kepada organisasi (Turban, McLean dan Wetherbe, 2001) dalam (Sugiarto, 2005). Untuk mengatasi hal tersebut dan untuk meningkatkan kinerja manajemen dari suatu perusahaan maka diperlukan suatu alat ukur, dimana alat ukur tersebut dikenal dengan nama “**Balanced Scorecard**”.

Balance Scorecard adalah pendekatan terhadap strategi manajemen yang dikembangkan oleh Drs.Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton pada awal tahun 1990. *Balance Scorecard* berasal dari dua kata yaitu *balanced* (berimbang) dan *scorecard* (kartu skor). *Balanced* (berimbang) berarti adanya keseimbangan antara *performance* keuangan dan non-keuangan, *performance* jangka pendek dan *performance* jangka panjang, antara *performance* yang bersifat internal dan *performance* yang bersifat eksternal. Sedangkan *scorecard* (kartu skor) yaitu kartu yang digunakan untuk mencatat skor *performance* seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh seseorang di masa depan.

Tetapi dengan seiring berjalannya waktu seorang ahli bernama Van Grembergen dan Van Bruggen mengadopsi *Balanced Scorecard* untuk digunakan pada Organisasi Departemen Teknologi Informasi. Hal ini dilakukan karena mereka beranggapan bahwa 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 maka mereka mengajukan perubahan seperti ini dan berubah menjadi “**IT Balanced Scorecard**”

Gambar 1.1
Penyesuaian Balanced Scorecard Tradisional dengan IT Balanced Scorecard (Hill, 2003)



Penggunaan *IT Balanced Scorecard (IT BSC)* merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja IT dalam dunia bisnis. Tujuan sebenarnya adalah membuat sebuah fasilitas bagi pelaporan manajemen, menumbuhkan konsensus diantara *stakeholder* kunci mengenai tujuan strategis IT, menunjukkan efektifitas dan nilai tambah dari IT dan mengkomunikasikan kinerja, resiko dan kemampuan IT

CV. Sinar Rejeki Jaya adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan distributor ban yang telah menerapkan *Program Distribution* dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari. Penerapan IT tersebut dapat membantu dan mempermudah para karyawan dalam melakukan kegiatan operasional sehari-hari seperti melakukan pencatatan transaksi pembelian, transaksi penjualan, hutang dagang, pelunasan piutang, *inventory*, dan pembuatan laporan neraca dan laba rugi. Oleh karenanya, berdasarkan uraian tersebut

penulis mencoba melakukan analisis kinerja *IT* dengan menggunakan *IT BSC* pada CV. Sinar Rejeki Jaya Semarang.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu: "Bagaimana Kinerja *Program Distribution* di CV. Sinar Rejeki Jaya ditinjau dari keempat perspektif *IT Balance Scorecard*? Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja *IT* yang ada di CV. Sinar Rejeki Jaya berdasarkan 4 perspektif *IT BSC*.

2 Landasan Teori

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu organisasi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja maka dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama, dan tugas organisasi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan organisasi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain-lain.

Pengertian Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Teknologi 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). Secara umum pemanfaatan teknologi informasi saat ini digunakan sebagai suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data, menyimpan, memproses, mengirimkan atau menampilkannya dalam berbagai bentuk yang diharapkan akan dapat bermanfaat bagipara pemakainya.

Kemampuan teknologi informasi dalam mempengaruhi kegiatan dunia bisnis merupakan suatu hal yang tidak terbantahkan lagi. Kehadiran teknologi merupakan sumber kekuatan yang dapat membuat sebuah perusahaan memiliki keunggulan kompetitif. Selain itu teknologi juga identifikasikan sebagai faktor yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan operasi perusahaan (Higgins, 1995 dalam Ellitan, 2002). Dengan demikian kemajuan teknologi diharapkan akan memainkan peran penting dalam pencapaian keuntungan yang diharapkan oleh perusahaan.

Seiring perkembangan teknologi, *IT* pun menjadi semakin canggih dan diperlukan penilaian atas kinerja *IT* yang diaplikasikan ke perusahaan. Seperti halnya perusahaan yang menggunakan *Balance Scorecard* untuk mengukur kinerjanya, *Balance Scorecard* juga dapat diterapkan pada *IT* dalam perusahaan. Kemudian pada tahun 1997, Van Grembergen dan Van Bruggen mengadopsi *Balanced Scorecard* (*BSC*) untuk digunakan pada Departemen Teknologi Informasi organisasi. Dalam pandangan mereka karena Departemen Teknologi Informasi merupakan penyedia layanan internal maka perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan.

Berikut adalah penjelasan dari standar *IT Balance Scorecard* (Novitasari,2006)

a. *Corporate Contribution Perspective*

Menggambarkan kontribusi atau apa yang diberikan perusahaan untuk investasi *IT*. Bagaimana perusahaan memandang *IT*? Perspektif ini juga mengevaluasi kinerja *IT* berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur dan *shareholder*. Dalam perspektif ini evaluasi *IT* dapat dipisahkan menjadi dua macam :

- 1) Jangka pendek berupa evaluasi secara finansial
- 2) Jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi *IT* itu sendiri.

Proyek-proyek IT seharusnya dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi. Nilai tambah disini bukan hanya melibatkan resiko dalam pencapaiannya. Penggunaan tolak ukur keuangan sebagai satu-satunya pengukur kinerja organisasi memiliki beberapa kelemahan, antara lain :

- 1) Pemakaian kinerja keuangan sebagai satu-satunya penentu kinerja perusahaan bisa mendorong seorang manajer untuk mengambil tindakan jangka pendek dengan mengorbankan kepentingan jangka panjang. Misalkan, untuk menaikkan profit, seorang manajer bisa saja mengorbankan komitmennya terhadap pengembangan dan pelatihan bagi karyawan, termasuk investasi-investasi dalam sistem dan teknologi untuk kepentingan organisasi di masa mendatang. Hal ini akan mengakibatkan kinerja keuangan akan meningkat untuk jangka pendek tapi dalam jangka panjang justru akan merugikan.
- 2) Diabaikannya aspek pengukuran non-finansial termasuk *intangibile asset* dan *intangibile benefit*. Hal ini pada umumnya akan memberikan pandangan yang keliru bagi manajer mengenai situasi dan kondisi perusahaan di masa sekarang apalagi di masa mendatang.
- 3) Kinerja keuangan pada dasarnya hanya bertumpu pada kinerja masa lalu dan kurang mampu sepenuhnya untuk menuntun organisasi ke arah tujuan perusahaan di masa mendatang.

b. *The user orientation perspective*

Menggambarkan evaluasi *user* terhadap IT. Perspektif ini juga akan mengukur bagaimana *user* memandang IT? Misinya adalah memberikan *value added* kepada *user* IT tersebut.

c. *The operational excellence perspective*

Menggambarkan evaluasi *user* terhadap kinerja dan performa IT. Apakah dengan penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja perusahaan menjadi efektif dan efisien? Misinya adalah menciptakan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien dengan adanya penerapan IT.

d. *The future orientation perspective*

Menggambarkan Sumber daya manusia dan teknologi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan masa depan. Selain itu, perspektif ini juga menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari perusahaan itu sendiri, yaitu : pelaksanaan dan profesionalitas yang ada. Pada perspektif terakhir ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan-tujuan dalam tiga perspektif lainnya dapat dicapai. Pihak manajemen perusahaan harus dapat memperkirakan tren di masa mendatang dan membuat langkah - langkah persiapan dalam mengantisipasinya. Misinya adalah menciptakan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kinerja dan performa perusahaan dan agar perusahaan dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain di masa yang akan datang.

3 Metodologi Penelitian

3.1 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan-karyawan yang bekerja di CV. Sinar Rejeki Jaya yang menggunakan program *distribution*. Pengambilan sampel karyawan menggunakan *Purposive-Judgement sampling*. Penggunaan *Purposive-Judgement Sampling* merupakan pengambilan sample dengan kriteria tertentu yang telah

ditetapkan oleh peneliti. Dalam *Purposive-Judgement Sampling*, sample penelitian ini dikhususkan untuk karyawan-karyawan yang menggunakan *Program Distribution*.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data primer ini didapat dari jawaban wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung yang berupa catatan atau laporan tertulis. Kemudian yang termasuk dalam data kualitatif dalam penelitian ini adalah kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, sedangkan yang termasuk dalam data kuantitatif adalah laporan keuangan perusahaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (angket) dan wawancara. Jawaban responden yang berasal dari kuesioner kemudian diolah untuk dianalisis secara deskriptif analitis.

3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel penelitian

3.4.1 Kinerja

Gibson *et al.*, (1995) menyatakan kinerja adalah catatan terhadap hasil produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu. Dalam penelitian ini penilaian kinerja yang dimaksud adalah penilaian Kinerja IT yang diukur berdasarkan 4 perspektif IT BSC.

Tabel 3.1 Perspektif IT BSC dan Variabel

Perspektif IT BSC																	
1	<i>Corporate Contribution</i>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabel</th> <th>Sub-variabel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nilai bisnis dari proyek-proyek IT</td> <td>Evaluasi jangka pendek</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Evaluasi jangka panjang</td> </tr> <tr> <td>Manajemen Investasi IT</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Variabel	Sub-variabel	Nilai bisnis dari proyek-proyek IT	Evaluasi jangka pendek		Evaluasi jangka panjang	Manajemen Investasi IT	-								
Variabel	Sub-variabel																
Nilai bisnis dari proyek-proyek IT	Evaluasi jangka pendek																
	Evaluasi jangka panjang																
Manajemen Investasi IT	-																
2	<i>User Orientation</i>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabel</th> <th>Sub-variabel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kemudahan operasional bagi <i>user</i></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Kepuasan <i>user</i></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Terpenuhinya informasi yang dibutuhkan</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Performa aplikasi atau program yang digunakan</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Variabel	Sub-variabel	Kemudahan operasional bagi <i>user</i>	-	Kepuasan <i>user</i>	-	Terpenuhinya informasi yang dibutuhkan	-	Performa aplikasi atau program yang digunakan	-						
Variabel	Sub-variabel																
Kemudahan operasional bagi <i>user</i>	-																
Kepuasan <i>user</i>	-																
Terpenuhinya informasi yang dibutuhkan	-																
Performa aplikasi atau program yang digunakan	-																
3	<i>Operational Excellence</i>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabel</th> <th>Sub-variabel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Keunggulan operasional (produktivitas, kualitas, efektifitas, dan efisien)</td> <td>Produktivitas kinerja perusahaan ketika diterapkannya Program <i>Distribution</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kualitas Program <i>Distribution</i> untuk kegiatan operasional</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tujuan diterapkannya Program <i>distribution</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Penghematan waktu, biaya, dan tenaga kerja</td> </tr> <tr> <td>Tingkat Keamanan dan kenyamanan</td> <td>Tingkat keamanan pada Program <i>Distribution</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tingkat kenyamanan pengoperasian Program <i>Distribution</i></td> </tr> <tr> <td>Biaya Internal Operasional</td> <td>Perbandingan biaya operasional sebelum dan sesudah penggunaan Program <i>Distribution</i></td> </tr> </tbody> </table>	Variabel	Sub-variabel	Keunggulan operasional (produktivitas, kualitas, efektifitas, dan efisien)	Produktivitas kinerja perusahaan ketika diterapkannya Program <i>Distribution</i>		Kualitas Program <i>Distribution</i> untuk kegiatan operasional		Tujuan diterapkannya Program <i>distribution</i>		Penghematan waktu, biaya, dan tenaga kerja	Tingkat Keamanan dan kenyamanan	Tingkat keamanan pada Program <i>Distribution</i>		Tingkat kenyamanan pengoperasian Program <i>Distribution</i>	Biaya Internal Operasional	Perbandingan biaya operasional sebelum dan sesudah penggunaan Program <i>Distribution</i>
Variabel	Sub-variabel																
Keunggulan operasional (produktivitas, kualitas, efektifitas, dan efisien)	Produktivitas kinerja perusahaan ketika diterapkannya Program <i>Distribution</i>																
	Kualitas Program <i>Distribution</i> untuk kegiatan operasional																
	Tujuan diterapkannya Program <i>distribution</i>																
	Penghematan waktu, biaya, dan tenaga kerja																
Tingkat Keamanan dan kenyamanan	Tingkat keamanan pada Program <i>Distribution</i>																
	Tingkat kenyamanan pengoperasian Program <i>Distribution</i>																
Biaya Internal Operasional	Perbandingan biaya operasional sebelum dan sesudah penggunaan Program <i>Distribution</i>																
4	<i>Future Orientation</i>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabel</th> <th>Sub-variabel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peningkatan kemampuan layanan</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Tingkat efisiensi staff</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Kemampuan untuk menggunakan teknologi baru</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Kesesuaian gaji dengan bidang kerja dan tanggung jawab</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Perencanaan di masa yang akan datang</td> <td>Perencanaan atau Strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan-tantangan di masa yang akan datang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Perlu atau tidak adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff perusahaan agar lebih terampil dalam menggunakan IT yang diterapkan oleh perusahaan</td> </tr> </tbody> </table>	Variabel	Sub-variabel	Peningkatan kemampuan layanan	-	Tingkat efisiensi staff	-	Kemampuan untuk menggunakan teknologi baru	-	Kesesuaian gaji dengan bidang kerja dan tanggung jawab	-	Perencanaan di masa yang akan datang	Perencanaan atau Strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan-tantangan di masa yang akan datang		Perlu atau tidak adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff perusahaan agar lebih terampil dalam menggunakan IT yang diterapkan oleh perusahaan		
Variabel	Sub-variabel																
Peningkatan kemampuan layanan	-																
Tingkat efisiensi staff	-																
Kemampuan untuk menggunakan teknologi baru	-																
Kesesuaian gaji dengan bidang kerja dan tanggung jawab	-																
Perencanaan di masa yang akan datang	Perencanaan atau Strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan-tantangan di masa yang akan datang																
	Perlu atau tidak adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff perusahaan agar lebih terampil dalam menggunakan IT yang diterapkan oleh perusahaan																

3.4.2 IT (*Information Technology*)

Pengertian Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Teknologi 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). Dalam hubungannya dengan penelitian ini, maka pengertian dari teknologi informasi ini akan dibatasi hanya pada teknologi informasi yang didukung oleh komputer, jadi tidak termasuk media komunikasi konvensional seperti *telephone* dan *faximile*. Pembatasan ini sesuai dengan definisi yang dikemukakan oleh Haag dan Cummings (1998) yang mendefinisikan teknologi informasi sebagai setiap alat berbasis komputer yang digunakan orang untuk bekerja dengan informasi dan mendukung informasi dan kebutuhan pemrosesan informasi dari suatu organisasi (Muslichah, 2002). Dalam penelitian ini IT akan diukur kinerjanya berdasarkan 4 perspektif IT BSC.

3.4.3 IT BSC

IT Balance Scorecard (IT BSC) merupakan adopsi dari *Balance Scorecard* (BSC) yang dilakukan oleh Van Grembergen dan Van Bruggen. Adopsi tersebut dilakukan untuk digunakan pada Departemen Teknologi Informasi organisasi dengan anggapan bahwa Departemen Teknologi Informasi merupakan penyedia layanan internal. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja IT dengan IT BSC menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Untuk perspektif *Corporate Contribution*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation* pengumpulan data dengan wawancara, sedangkan perspektif *User Orientation* pengumpulan data dengan kuesioner yang terdiri dari 30 item pernyataan dengan menggunakan lima poin skala likert.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Corporate Contribution

Corporate Contribution Perspective menggambarkan kontribusi atau apa yang diberikan perusahaan untuk investasi IT atau bagaimana perusahaan memandang IT. Dalam perspektif ini evaluasi IT dapat dipisahkan menjadi dua macam :

- a. Jangka pendek berupa evaluasi secara finansial
- b. Jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi IT itu sendiri.

4.1.1 Nilai bisnis dari proyek-proyek IT

- a. Evaluasi jangka pendek

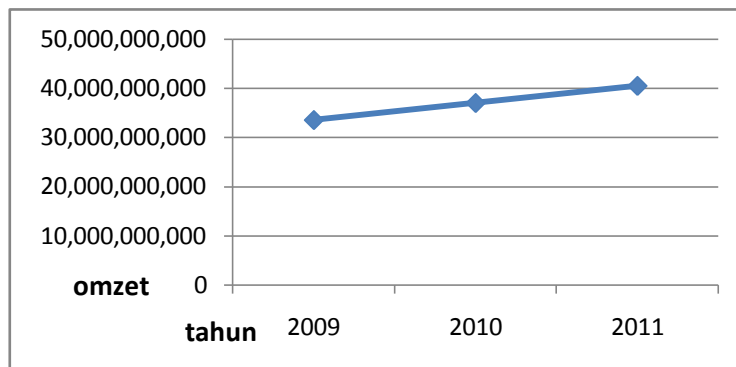
Indikator (Prabowo, 2007)

- 1) Penilaian ini berupa analisis evaluasi berdasarkan ukuran finansial tradisional atau hal-hal yang berhubungan dengan laporan keuangan perusahaan.
- 2) Terjadi peningkatan dan lebih efisien setelah diimplementasikan program IT .

Kondisi praktek di perusahaan

Kondisi laporan keuangan sebelum dan sesudah melakukan penerapan IT dari segi waktu pasti lebih efisien. Beban operasional yang terdapat dalam laporan keuangan penghematan biaya bila dibandingkan pada waktu menggunakan manual. Jadi secara finansial dapat dikatakan efisien. Peningkatan omzet 9,4% setelah menggunakan program *distribution* seperti tampak pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1 Peningkatan Omzet Perusahaan



Sebagai informasi tambahan, *program distribution* adalah program jual beli atau perdagangan, jadi dalam *program distribution* menu sudah lengkap dari pengadaan barang, penjualan, *accounting*. Apabila perusahaan melakukan pembelian dan penjualan juga akan secara otomatis muncul jurnalnya. Pada *accounting* meliputi: kas bank masuk dan keluar, Bilyet Giro, pelunasan piutang dagang, pelunasan hutang dagang. Selain itu juga ada jurnal penyesuaian yang terjadi transaksi diluar kas dan bank.

Penerapan *Program Distribution* merupakan tindakan yang membawa manfaat karena penyusunan laporan keuangan sesudah adanya penerapan *Program Distribution* lebih efisien artinya biaya tulis menulis menurun dan penyelesaian penyusunan laporan lebih cepat. Sewaktu-waktu manajemen membutuhkan informasi keuangan maupun informasi pendukung bisa diakses saat itu juga.

b. Evaluasi jangka panjang

Indikator (Prabowo, 2007)

- 1) Hal-hal yang berkaitan dengan keuntungan / manfaat yang di dapatkan perusahaan dengan adanya penerapan IT untuk kegiatan operasionalnya sehari-hari.
- 2) Laba dari penerapan IT(Program Distribution) tidak dapat diukur(intangible), oleh karena itu bersifat kualitatif.

Kondisi praktek di perusahaan

Manfaat atau keuntungan yang didapat dengan adanya penerapan IT (*program distribution*) untuk kegiatan operasional sehari-hari di perusahaan ini sangat praktis dan efisien untuk digunakan. Meskipun biaya investasi pada saat awal akuisisi *software* ini besar namun benefit yang diperoleh perusahaan berangsur-angsur untuk periode berikutnya jelas menguntungkan perusahaan karena disamping berdampak pada perampingan organisasi di bagian akuntansi juga biaya tulis-menulis bisa ditekan sampai 50%.

Implementasikan *program distribution* memberikan dampak yang positif bagi perusahaan pada periode berikutnya dengan adanya penghematan di biaya

tenaga kerja maupun biaya tulis-menulis sehingga secara otomatis periode berikutnya berpengaruh terhadap peningkatan perolehan laba perusahaan.

4.1.2 Manajemen Investasi IT

Indikator (Prabowo, 2007)

- 1) Perbandingan antara biaya yang dianggarkan dengan biaya aktual yang digunakan untuk penerapan IT lebih mahal.
- 2) Investasi efisien.

Kondisi praktek di perusahaan

Tabel 4.1 Perincian Biaya Program Distribution

No.	Keterangan	Rp
1.	<i>Maintenance /3bl</i>	Rp 500.000
	Total/ th:	Rp 2.000.000

Tabel 4.2 Perincian Biaya Manual

No.	Keterangan	Rp
1.	Beli nota dan alat tulis	Rp 2.000.000
2.	Biaya lain-lain (fotokopi, karbon,dll)	Rp 500.000
	Total/6bl:	Rp 2.500.000
	Total/th:	Rp 5.000.000

Biaya yang dikeluarkan untuk investasi *software* ini memang besar dan terjadi di awal penggunaan atau saat akuisisi. Setelah penggunaan *software* ini berikutnya berangsur-angsur biaya tulis menulis sangat bisa ditekan bahkan sampai 50% jika dibandingkan saat menjalankan aktivitas secara manual. Oleh karena, investasi terhadap *Program Distribution* ini jelas sangat menguntungkan perusahaan.

4.2 User Orientation

Dalam perspektif *User Orientation* pengukurannya menggunakan kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari 4 indikator, yaitu :

Kategori atau kriteria penilaian ditunjukkan pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Kriteria Penilaian

Rentang skala	Kategori
1,00 – 2,33	Rendah
2,34 – 3,66	Sedang
3,67 – 5,00	Tinggi

a. Tanggapan responden tentang kemudahan operasional bagi user

Dalam indikator ini diperoleh rata-rata tanggapan responden untuk kemudahan operasional bagi *user* sebesar 3,95 dan termasuk kategori Tinggi. Artinya selama ini responden menganggap Program Distribution mudah untuk dioperasikan, Mudah mengetahui jumlah barang yang tersedia, mudah menampilkan merk, kode, dan harga barang, mudah mengetahui status barang yang tersedia, *user friendly*, Program *Distribution* mudah digunakan dan dipelajari.

b. Tanggapan responden tentang kepuasan user

Dalam indikator ini diperoleh rata-rata tanggapan responden untuk kepuasan *user* sebesar 3,59 dan termasuk kategori Sedang. Artinya selama ini responden menganggap bahwa kepuasan pemakai dalam menggunakan *Program Distribution* cukup membantu dalam menyediakan informasi yang meliputi penjualan, pembelian, dan *accounting*, serta menu yang disediakan *Program Distribution* cukup informatif dan mudah dalam pengoperasionalannya.

c. Tanggapan responden tentang terpenuhinya informasi yang dibutuhkan

Dalam indikator ini diperoleh rata-rata tanggapan responden untuk terpenuhinya informasi yang dibutuhkan sebesar 3,92 dan termasuk kategori Tinggi. Artinya bahwa *Program Distribution* ini menyediakan informasi yang dibutuhkan baik dalam bentuk tampilan laporan di layar monitor maupun *print out* laporan.

d. Tanggapan responden tentang performa aplikasi atau program yang digunakan

Dalam indikator ini diperoleh rata-rata tanggapan responden untuk performa aplikasi atau program yang digunakan sebesar 3,54 dan termasuk kategori Sedang. Artinya selama ini responden menganggap bahwa *Program Distribution* ini cukup meningkatkan produktivitas dan memungkinkan pemakai untuk melakukan lebih banyak pekerjaan lainnya jika dibandingkan saat masih menerapkan secara manual.

4.3 Operational Excellence

Operation excellence menggambarkan evaluasi *user* terhadap kinerja dan performa IT. Misinya adalah menciptakan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien dengan adanya penerapan IT.

4.3.1 Keunggulan operasional (produktivitas, kualitas, efektifitas, dan efisien)

a. Produktivitas kinerja perusahaan ketika diterapkannya *Program Distribution*

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

- 1) Produktivitas seharusnya meningkat dengan implementasi program.
- 2) Kerja karyawan lebih cepat.

Kondisi praktek di perusahaan

Dengan adanya *Program Distribution* kerja para karyawan lebih cepat jika dibandingkan dengan cara manual. Perusahaan bisa mengurangi karyawan bagian akuntansi yang tadinya dikerjakan 4 orang sekarang bisa dikerjakan 1

orang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa *software* ini betul-betul meningkatkan produktivitas perusahaan.

b. Kualitas *Program Distribution* untuk kegiatan operasional

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

Kualitas yang dihasilkan lebih baik daripada sebelum diimplementasikannya program.

Kondisi praktek di perusahaan

Program ini menghasilkan *output* secara akurat serta tepat waktu dan tepat guna. Sehingga kualitas yang dihasilkan tentunya lebih baik jika dibandingkan dengan manual.

c. Tujuan diterapkannya *Program distribution*

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

- 1) Program membantu memudahkan para karyawan dalam melakukan penginputan transaksi-transaksi yang ada
- 2) Program mempermudah dalam membuat laporan yang lebih akurat

Kondisi praktek di perusahaan

Program distribution dapat membantu memudahkan para karyawan dalam melakukan penginputan transaksi-transaksi yang ada karena rancangan *interface* baik dari segi bahasa dan instruksinya sangat mudah dipahami oleh pengguna. Laporan - laporan dan dokumen penunjang transaksi tersedia secara otomatis sehingga menunjang perusahaan dalam pengambilan keputusan segera.

d. Penghematan waktu, biaya, dan tenaga kerja

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

- 1) Penerapan program IT dapat menghemat waktu.
- 2) Program menghemat biaya.
- 3) Penerapan program menghemat tenaga kerja.

Kondisi praktek di perusahaan

Dengan diaplikasikannya *program distribution* jika kontrol pertama terhadap verifikasi transaksi finansial dilakukan dengan benar dan *update data* secara akurat dan cermat, maka hasil dari *program distribution* telah teruji dalam penyelesaian pekerjaan proses akuntansi lebih cepat waktunya karena tidak perlu lagi menyusun laporan karena sistem sudah menyediakan secara otomatis, keadaan ini secara otomatis berdampak positif terhadap penghematan biaya karena *paperless* atau *reduce clerical cost* maupun pengurangan tenaga kerja.

4.3.2 Tingkat Keamanan dan kenyamanan:

a. Tingkat keamanan pada *Program Distribution*

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

Program aman dan harus terjamin.

Kondisi praktek di perusahaan

Tingkat keamanan terjamin karena dari *boundary control*, *input control*, *process* dan *output control* telah teruji. Sehingga, *program distribution* ini memberikan jaminan keamanan yang baik.

b. Tingkat kenyamanan pengoperasian *Program Distribution*

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

- 1) Program nyaman digunakan
- 2) Proses operasionalisasi *user friendly*

Kondisi praktek di perusahaan

Interface serta bahasa yang dipakai dalam aplikasi ini sederhana dan mudah dipahami sehingga para pengguna cepat mengenali dan mudah mengoperasikannya (*user friendly*).

4.3.3 Biaya Internal Operasional

Perbandingan biaya operasional sebelum dan sesudah penggunaan *Program Distribution*.

Indikator (Sa'adi dan Suharli, 2006)

Lebih hemat karena tidak perlu membeli buku besar nota, dan lain-lain..

Kondisi praktek di perusahaan

Perbandingan beban operasional khususnya *clerical cost* ada penurunan secara tajam yang sebelumnya sistem manual bisa mengeluarkan biaya sampai Rp.5.000.000,00 per tahun menjadi Rp.2.000.000,00 per tahun

4.4 Future Orientation

Future orientation menggambarkan sumber daya manusia dan teknologi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan masa depan. Selain itu, perspektif ini juga menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari perusahaan itu sendiri, yaitu : pelaksanaan dan profesionalitas yang ada. Misinya adalah menciptakan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kinerja dan performa perusahaan agar dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain di masa yang akan datang.

4.4.1 Peningkatan kemampuan layanan, yaitu Tingkat kemampuan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan (terutama bagian penjualan) setelah adanya penerapan *Program Distribution*

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

- 1) Kemampuan layanan meningkat
- 2) Pekerjaan lebih cepat

Kondisi praktek di perusahaan

Program Distribution secara otomatis dapat menyajikan informasi keuangan baik laporan utama maupun laporan penunjang yang meliputi stok barang maupun laporan persediaan, saldo piutang *customer*, saldo hutang kepada *vendor* dan laporan penunjang lainnya. Kinerja *software* tersebut betul-betul memberikan peningkatan layanan yang memuaskan karena berbagai kebutuhan informasi baik untuk pihak eksternal maupun internal perusahaan tersedia setiap saat dibutuhkan.

4.4.2 Tingkat efisiensi *staff*

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

- 1) Pekerjaan lebih efisien setelah diterapkannya program ini
- 2) *Staff* bekerja lebih efektif

Kondisi praktek di perusahaan

Pekerjaan *clerical* yang tadinya dikerjakan lebih dari satu orang untuk bagian akuntansi, sekarang dengan mengaplikasikan program ini cukup dengan satu orang yang bertugas untuk meng *update* data perusahaan bisa memanfaatkan berbagai kebutuhan *output* (laporan-laporan) yang dihasilkan program ini. Oleh karenanya, program ini disamping meningkatkan efisiensi secara otomatis juga efektifitas bisa dicapai karena *output* (laporan-laporan) dari program ini tersedia secara langsung tanpa perlu menyusun lagi.

4.4.3 Kemampuan untuk menggunakan teknologi baru

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

Staff harus memiliki kemampuan memadai dalam menggunakan teknologi baru.

Kondisi praktek di perusahaan

Program ini menggunakan bahasa yang sederhana, tampilan *interface* yang mudah dipahami oleh pemakai sehingga para pemakai tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari program ini. Meskipun *Program Distribution* ini relatif baru buat karyawan perusahaannamun para pemakai tidak menemui kesulitan penggunaan program ini karena semua karyawan cukup adaptif dalam mensikapi tehnologi informasi.

4.4.4 Gaji yang sesuai dengan bidang kerja dan tanggung jawab

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

Gaji yang diberikan perusahaan harus sesuai dengan bidang kerja karyawan dan tanggung jawabnya.

Kondisi praktek di perusahaan

Sistem penggajian yang diterapkan pada perusahaan ini sama dengan perusahaan lainnya di kota Semarang yaitu antara Rp. 1.500.000,00 sampai Rp. 3.000.000,00 disesuaikan dengan lamanya bekerja dan besar kecilnya tanggungjawab yang dipikul, sebagai ilustrasi bagian pemasaran disamping memperoleh gaji seperti karyawan bagian lain masih mendapatkan insentif dari target penjualan yang bisa dicapai.

4.4.5 Perencanaan di masa yang akan datang

a. Perencanaan atau Strategi apa yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk menjawab tantangan-tantangan di masa yang akan datang

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

Adanya perencanaan atau strategi yang memadai.

Kondisi praktek di perusahaan

Perusahaan ini yang usahanya di bidang distribusi produk telah mengantisipasi kemajuan teknologi informasi dengan mulai mengaplikasikan *Program Distribution*, rencana kedepan sudah menyiapkan *Customer Relationship Management (CRM)*, *Online Sales and promotion throught Website*.

b. Perlu atau tidak adanya pelatihan dan pendidikan bagi *staff* perusahaan agar lebih terampil dalam menggunakan IT yang diterapkan oleh perusahaan

Indikator (Grembergen dan Saul, 2001)

Adanya *training* atau pelatihan secara berkala.

Kondisi praktek di perusahaan

Dengan mengadaptasi teknologi informasi membawa konsekuensi logis buat perusahaan untuk selalu mengadakan pendidikan yang berkelanjutan sehingga perusahaan selalu mengantisipasi adanya kemajuan teknologi informasi.

5 Kesimpulan, Keterbatasan, dan Implikasi

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja Program Distribution di CV. Sinar Rejeki Jaya ditinjau dari keempat perspektif *IT Balance Scorecard* adalah baik karena ditinjau dari :

Corporate Contribution Perspective: dalam jangka pendek memberikan nilai positif buat perusahaan karena penerapan *Program Distribution* merupakan tindakan yang membawa manfaat karena penyusunan laporan keuangan sesudah adanya penerapan *Program Distribution* lebih efisien artinya biaya tulis menulis menurun dan penyelesaian penyusunan laporan lebih cepat, sewaktu-waktu manajemen membutuhkan informasi keuangan maupun informasi pendukung bisa diakses saat itu juga. Dalam jangka panjang memiliki manfaat atau keuntungan yang didapat dengan adanya penerapan IT (*program distribution*) untuk kegiatan operasional sehari-hari di perusahaan ini sangat praktis dan efisien untuk digunakan. Meskipun biaya investasi pada saat awal akuisisi *software* ini besar namun benefit yang diperoleh perusahaan berangsur-angsur untuk periode berikutnya jelas menguntungkan perusahaan karena disamping berdampak pada perampingan organisasi di bagian akuntansi juga biaya tulis-menulis bisa ditekan sampai 50%.

Implementasikan *program distribution* memberikan dampak yang positif bagi perusahaan pada periode berikutnya dengan adanya penghematan di biaya tenaga kerja maupun biaya tulis-menulis sehingga secara otomatis periode berikutnya berpengaruh terhadap peningkatan perolehan laba perusahaan.

User orientation: *Program Distribution* memberikan kemudahan operasional dan kepuasan bagi *user* karena terpenuhinya informasi yang dibutuhkan melalui performa aplikasi atau program yang beragam.

Operation excellence: Dengan adanya *Program Distribution* kerja para karyawan lebih cepat jika dibandingkan dengan cara manual. Program ini menghasilkan *output* secara akurat serta tepat waktu dan tepat guna. Sehingga kualitas *output* yang dihasilkan tentunya lebih baik jika dibandingkan dengan manual.

Future orientation: Penerapan *Program Distribution* secara otomatis dapat menyajikan informasi keuangan baik laporan utama maupun laporan penunjang sesuai dengan kebutuhan manajemen. Kinerja *software* tersebut betul-betul memberikan peningkatan layanan yang memuaskan karena berbagai kebutuhan informasi baik untuk pihak eksternal maupun internal perusahaan tersedia setiap saat dibutuhkan maka pekerjaan menjadi lebih cepat, dapat membantu mempercepat pengambilan keputusan. Perusahaan ini yang usahanya di bidang distribusi produk telah mengantisipasi kemajuan teknologi informasi dengan mengawali penggunaan *software* aplikasi *Program Distribution*, rencana kedepan sudah menyiapkan *Customer Relationship Management (CRM)* , *Online Sales and promotion throught Website*.

5.2 Keterbatasan dan Implikasi Penelitian

Persepsi responden dari hasil wawancara serta jawaban atas pertanyaan yang diajukan semua dideskripsikan sebagaimana penjelasan yang ada dalam kondisi praktek di perusahaan. Sehingga, hasil analisisnya didasarkan atas persepsi yang dipahami oleh responden dan tidak bisa dikuantifisir dalam satuan moneter atau hitungan matematis lainnya.

Implikasi untuk penelitian selanjutnya adalah dapat mengadopsi ukuran kinerja dengan menggunakan satuan moneter atau hitungan yang pasti lainnya.

Daftar Pustaka

- Anggraini. (2003). *Pengaruh Teknologi Informasi dan Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial*. Semarang: Skripsi (tidak dipublikasikan) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Gibson, e. a. (1995). Preproject planning process for capital facilities. *Journal of Construction Engineering and Management, ASCE 121 (3)*, 312-318.
- Gibson, Ivancevich, & Donnely. (1987). *Fundamentals of Management. Sixth Edition*.
- Hollander, A., Denna, E. L., & Cherington, J. O. (2000). *Accounting, Information Technology and Business Solution, Second Edition*. Singapore: Irwin, McGraw-Hill Inc.
- Jurnal Manajemen, B. K. (2009, 4). *Balanced Scorecard, Definisi, Konsep dan Perspektif*. Retrieved 12 14, 2012, from Jurnal Manajemen, Bahan Kuliah Manajemen: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/balanced-scorecard-definisi-konsep-dan.html>
- Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akunatnsi Manajemen. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, vol 2 no. 2, November*, 127-137.
- Novitasari, A. (2006). *Penilaian Kinerja Sistem Informasi dengan Menggunakan IT Balance Scorecard*. Semarang: Skripsi (tidak dipublikasikan) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Palvia, P. C. (1996). A Model and Instrument for Measuring Small Business User Satisfaction with Information Technology. *Information and Management, Vol 31*, 151-163.
- Priambodo, R. (2006). *Tingkat Kepuasan Pemegang dan Pengguna Kartu ATM Bank NISP Semarang terhadap Pelayanan Fasilitas ATM*. Semarang: Skripsi (tidak dipublikasikan) Program Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sa'adi, Musa, & Suhardi. (2006). *Pengukuran Kinerja Penerapan Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) di Universitas dengan Metode IT-Balance Scorecard*. Semarang: Skripsi (tidak dipublikasikan) Program Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sugiarto, A. (2005). *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial dengan Desentralisasi Sebagai Variabel Moderating*. Semarang: Skripsi (tidak dipublikasikan) Program Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata.
- TMWE. (2010, 4). *Pengertian IT Balance Scorecard*. Retrieved 12 2012, from TMWE: <http://tmwe.wordpress.com/2010/08/16/pengertian-it-balance-scorecard/>
- Tozer, E. (1996). *Strategic IS/IT Planning (Profsssional Ed.)*. Butterworth-Heinemann.

Turban, E., McLean, E., & Wetherbe, J. (2001). *Information Technology for Management: Making Connection for Strategic Advantages, Second edition*. John Wiley and Sons Inc.