

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

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 meng-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. Di mana Teknologi Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu pengembangan teknologi dan aplikasi dari teknologi yang berbasiskan komputer dan sistem komunikasi. Dimana teknologi informasi tersebut digunakan untuk memproses,

menyampaikan serta mengatur data dan informasi (Information Technology Training Package ICA99). Perkembangan teknologi informasi ini muncul sebagai akibat semakin merebaknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan dalam dunia bisnis, semakin singkatnya siklus hidup barang dan jasa yang ditawarkan serta meningkatnya tuntutan selera konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan (Maharsi, 2000).

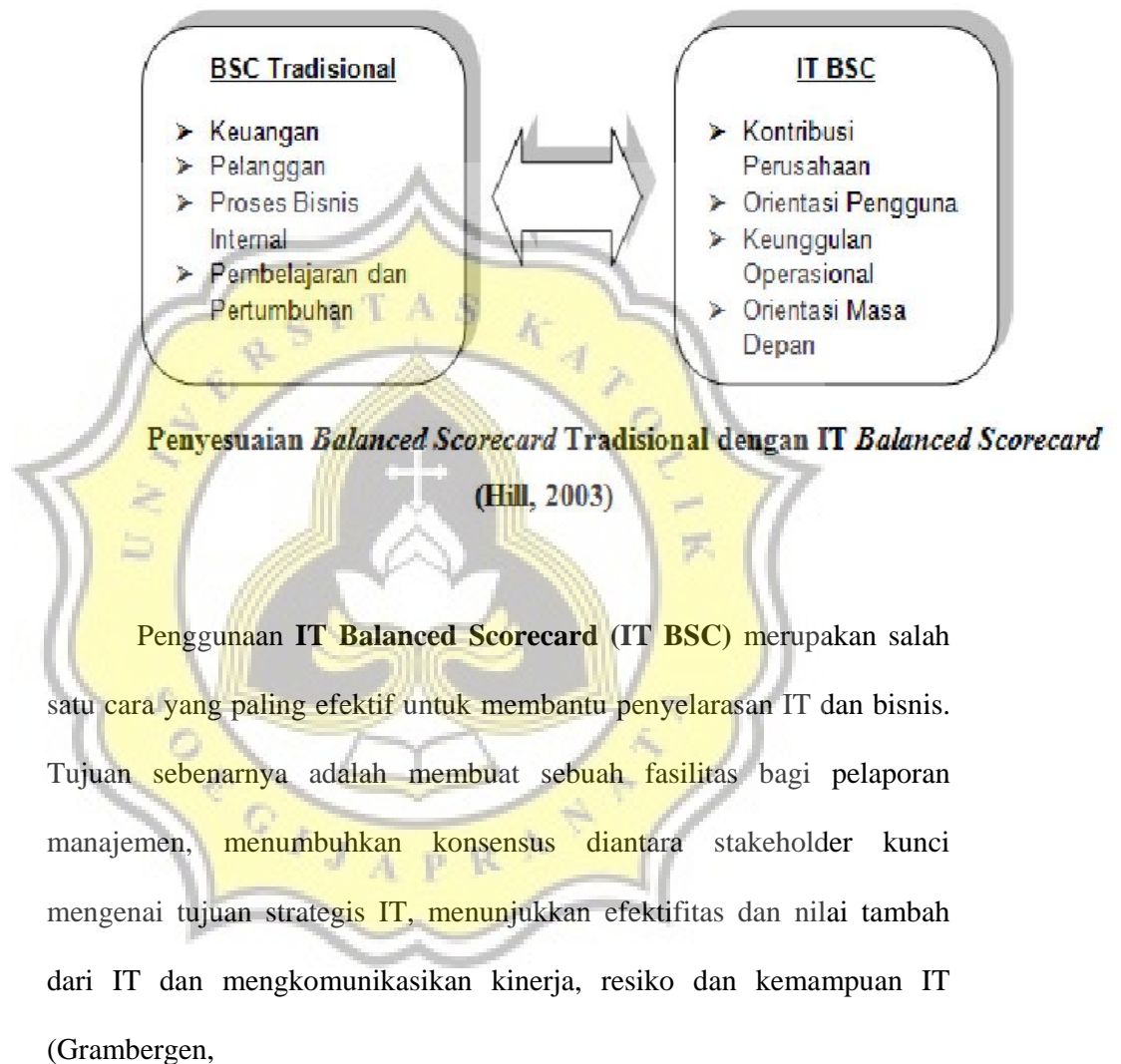
Perkembangan teknologi mendorong perusahaan untuk saling bersaing dan bertahan, selain itu perubahan ini juga akan berpengaruh terhadap aspek bisnis, struktur organisasi dan kinerja manajemen dari perusahaan tersebut. Kondisi persaingan di dalam dunia bisnis yang semakin dinamis serta tidak dapat diprediksi telah menimbulkan suatu kondisi baru yang disebut “the new world of business”, dimana didalamnya terdapat tekanan bisnis dalam bentuk market, technological and societal pressure kepada organisasi (Turban, McLean dan Wetherbe, 2001) dalam (Sugiarto, 2005). Maka dari itu 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. Balance Scorecard juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Dalam melakukan pengukuran kinerja perusahaan, Balance Scorecard tidak hanya mengukur kinerja perusahaan dari sudut pandang finansial (perspektif keuangan) tetapi juga mengukur kinerja perusahaan dari 3 sudut pandang lain yaitu customer satisfaction (Perspektif pelanggan), internal business process (perspektif proses bisnis internal) dan kemampuan untuk berinovasi (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan).

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**”



2000)



Konsep IT Balance Scorecard

Penggunaan IT BSC ini memiliki manfaat yang cukup besar bagi sebuah perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis yang persaingannya semakin ketat antara perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya. Karena dalam penggunaannya, IT BSC dapat membantu suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. IT BSC memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki sistem strategi manajemen secara umum. Strategi manajemen biasanya hanya mengukur kinerja organisasi dari sisi keuangan saja dan lebih menitik beratkan pengukuran pada hal-hal yang bersifat tangible, tetapi perkembangan bisnis menuntut untuk mengubah pandangan bahwa hal-hal intangible juga berperan dalam kemajuan organisasi. IT BSC menjawab kebutuhan tersebut melalui sistem manajemen strategi kontemporer yang terdiri dari 4 prespektif yaitu : Corporate Contribution, User Orientation, Operational Excellence dan Future Orientation.

CV. Sinar Rejeki Jaya adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan distributor ban yang telah menerapkan IT 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 neraca laba rugi. Dalam hal ini karyawan merupakan end user dari penerapan IT di perusahaan tersebut.

Saat ini telah diaplikasikan sebuah program di CV. Sinar Rejeki Jaya. Program tersebut adalah Program Distribution. Program Distribution adalah sebuah program yang berbasis komputer yang digunakan untuk transaksi perdagangan baik secara distributor maupun retail. Dengan adanya Program Distribution tersebut sangat membantu para karyawan dalam kegiatan operasional sehari-hari sehingga para karyawan yang dulunya melakukan pencatatan transaksi-transaksi yang ada secara manual, setelah diterapkannya Program Distribution para karyawan tidak perlu melakukan pencatatan secara manual lagi tetapi cukup melakukan penginputan transaksi-transaksi yang ada ke dalam Program Distribution. Selain itu Program Distribution juga dapat digunakan pihak manajemen perusahaan untuk mengambil sebuah keputusan. Keputusan yang akan diambil oleh pihak manajemen dapat dilihat dari hasil final di akhir bulan berupa pelaporan transaksi bulanan yang telah terjadi (hasil pelaporan tiap bulan akan di cetak dalam bentuk laporan rugi/laba dan neraca dari Program Distribution). Program Distribution yang diterapkan di CV. Sinar Rejeki Jaya dibuat sesuai dengan kebutuhan user. Dimana user dari

Program Distribution tersebut adalah user internal (Para karyawan di CV Sinar Rejeki Jaya).

Penulis mencoba melakukan analisis terhadap kinerja IT di CV. Sinar Rejeki Jaya yaitu Program Distribution. Alasan penulis melakukan analisis kinerja IT dengan IT BSC adalah karena penulis melihat bahwa belum pernah dilakukan analisis atas kinerja Program Distribution dengan menggunakan IT Balance Scorecard., sebab program ini dikatakan belum banyak pihak yang menggunakan program tersebut. Selain itu penulis juga ingin mengetahui seberapa efektif dan efisien kinerja Program Distribution. Berdasarkan Latar belakang diatas, maka judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ANALISIS KINERJA IT DENGAN MENGGUNAKAN IT BSC”(STUDI KASUS PADA CV. SINAR REJEKI JAYA).

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana Kinerja Program Distribution di CV. Sinar Rejeki Jaya ditinjau dari keempat perspektif IT Balance Scorecard?

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja IT yang ada di CV. Sinar Rejeki Jaya berdasarkan 4 prespektif IT BSC.

1.3.2 Manfaat penelitian

- Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan lebih tentang teknologi informasi dan manfaat yang di dapat dengan adanya penerapan teknologi informasi tersebut.

- Bagi Perusahaan

- Sebagai masukan bagi perusahaan bahwa dengan menggunakan Teknologi Informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja perusahaan.

- Dapat digunakan perusahaan sebagai strategi untuk membantu mencapai visi dan misi perusahaan dan meningkatkan mutu perusahaan.

1.4 **Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini diuraikan ke dalam lima bab, yaitu :

BAB I **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir dan sistematika penulisan.

BAB II **LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang memuat tinjauan pustaka.

BAB III **METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV **HASIL ANALISIS**

Bab ini berisi penjelasan tentang metode penelitian yang mencakup jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan analisis data.

BAB V **PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, saran-saran, serta keterbatasan penelitian.