

Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo.Id dengan Metode IT Balanced Scorecard

Lies Aryani¹, Ari Andrianti², Eni Rohaini³, Lola Yorita Astri⁴

*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa^{1, 2}
Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa³
Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa⁴
Jalan Jenderal Sudirman Thehok, Jambi, Indonesia*

Email: liesaryani6@gmail.com¹, ariandrianti@gmail.com², enirohaini0104@gmail.com³, astri0206@gmail.com⁴

Abstract

Kribo.id is one of the businesses engaged in selling vegetables and food online. As the name implies, Kribo.id has utilized information technology in carrying out operational activities and serving its customers. The application of information systems at Kribo.id has never been measured on the performance of existing information technology. There are many methods to measure a performance, one of which is the IT Balanced Scorecard method. The use of this method is because this method can provide an overview of information system performance based on four perspectives, namely the company contribution perspective, user orientation perspective, operational improvement perspective and future orientation perspective. This research was conducted in several stages, namely the stage of data collection, data analysis and drawing conclusions. The process of collecting data was done by using questionnaires, interviews and direct observation. The target respondents in this study were staff and customers from Kribo.id. The purpose of this study is to measure the performance of the information system at Kribo.id using the IT Balanced Scorecard and make recommendations for improvements to the performance of the information system in accordance with the results of the measurements made. The results showed that the information system at Kribo.id for the four perspectives was categorized as sufficient, which indicated that the information system at Kribo.id had not fully benefited from supporting the organization's business processes.

Keywords: IT Balanced Scorecard, Measurement, System Performance, Business Process, Information Technology

Abstrak

Kribo.id merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang penjualan sayur dan pangan secara online. Sesuai dengan namanya Kribo.id telah memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan kegiatan operasional dan melayani konsumennya. Penerapan sistem informasi di Kribo.id belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kinerja teknologi informasi yang ada. Terdapat banyak metode untuk melakukan pengukuran suatu kinerja, salah satunya adalah metode IT Balanced Scorecard. Penggunaan metode ini dikarenakan metode ini dapat memberikan gambaran kinerja sistem informasi berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif penyempurnaan operasional dan perspektif orientasi masa depan. Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap yaitu tahap pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, wawancara dan observasi langsung. Yang dijadikan target responden pada penelitian ini adalah para staff dan pelanggan dari Kribo.id. Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran kinerja sistem informasi pada Kribo.id menggunakan IT Balanced Scorecard dan membuat rekomendasi perbaikan terhadap kinerja sistem informasi sesuai dengan hasil pengukuran yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi pada Kribo.id untuk keempat perspektif berkategori cukup yang menunjukkan bahwa sistem informasi pada Kribo.id belum sepenuhnya dapat dirasakan manfaatnya untuk mendukung proses bisnis organisasi.

Kata kunci: it balanced scorecard, pengukuran, kinerja sistem, proses bisnis, teknologi informasi

1. Pendahuluan

Peningkatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk menunjang berjalannya kegiatan operasional dan meningkatkan daya saing suatu organisasi. Saat ini peran teknologi informasi tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan tetapi telah mengalami perubahan ke peran strategis yang terlihat dari fungsi teknologi informasi sebagai pendorong utama perubahan bisnis yang memberi dampak penting bagi organisasi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan strategis organisasi [1].

Dalam menghadapi peningkatan teknologi informasi suatu organisasi sangat perlu untuk melakukan pengukuran kinerja teknologi informasi yang dapat memberikan panduan bagi organisasi untuk melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik [2]. Pengukuran kinerja teknologi informasi dilakukan terhadap fakta-fakta yang benar terjadi maka akan dihasilkan data yang bermanfaat untuk mendapatkan hasil berupa informasi yang tepat sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja teknologi informasi dimasa mendatang [3].

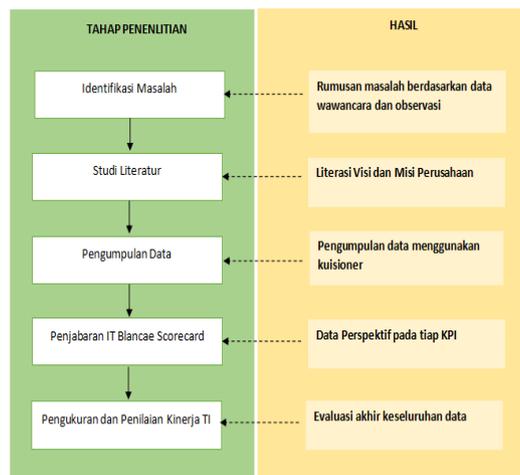
Kribo.id merupakan salah satu layanan pemesanan dan pengiriman produk sayuran dan bahan makanan kepada pelanggan secara online. Sesuai dengan namanya Kribo.id telah memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan kegiatan operasional dan melayani konsumennya. Saat ini Kribo mengklaim telah memiliki sekitar 400 pengguna aktif yang kerap melakukan pembelian produk sayuran di platform. Berawal dari aplikasi belanja online, Kribo.Id kini sepenuhnya fokus hanya aktif di website (sumber: dailysocial.id/post/aplikasi-kribo-jambi). Mengingat sistem informasi Kribo.id sebagai pilar utama dalam proses bisnis penjualan sayur dan pangan secara online yang melayani 400 pelanggan aktif maka perlu dilakukan pengukuran terkait sistem informasi yang berjalan pada Kribo.Id untuk dapat mengetahui sejauh mana sistem informasi mereka sudah memberikan manfaat dan berperan penting untuk meningkatkan produktivitas serta mewujudkan sasaran-sasaran kerja berupa peningkatan produktivitas kerja, ketersediaan informasi untuk pembuatan keputusan, efektivitas penggunaan dana, efisiensi proses kerja, inovatif, penyelesaian pekerjaan tepat waktu dan meningkatnya kepuasan terhadap pelanggan Kribo.id.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja teknologi informasi adalah IT Balanced Scorecard. IT Balanced Scorecard merupakan kerangka kerja untuk mengukur dan mengelola kinerja teknologi informasi serta mengimbangkan rencana dan aktivitas teknologi informasi dengan tujuan bisnis organisasi [4]. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini akan dibahas mengenai analisis kinerja sistem informasi pada Kribo.id dengan metode IT Balanced Scorecard.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait pengukuran kinerja sistem informasi yang dilakukan oleh Neti Triana et.al dengan judul Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Informasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard menjelaskan bahwa pencapaian tiap perspektif IT Balanced Scorecard sudah berada pada kondisi sangat baik sehingga harus dipertahankan agar tidak terjadi penurunan kinerja aplikasi [5]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Hanifah et.al dijelaskan bahwa diperlukan rekomendasi perbaikan di tiap perspektif untuk meningkatkan kinerja sistem informasi [6] sedangkan pada penelitian yang lainnya menjelaskan bahwa pengukuran kinerja sistem informasi dapat meningkatkan efektifitas diberbagai perspektif yang digunakan sehingga dapat memberikan nilai tambah untuk perusahaan [7] [8]. Merujuk kepada penelitian yang dilakukan sebelumnya sama-sama menggunakan IT Balanced Scorecard untuk melakukan pengukuran kinerja dari penerapan teknologi informasi tetapi pada penelitian ini menitikberatkan pada sasaran-sasaran strategis dengan variable dimensi pengukuran yang disesuaikan dengan pihak Kriboid. Serta target responden pada penelitian ini bukan hanya kepada para staff tetap juga pelanggan Kribo.id.

2. Metodologi

Kegiatan yang dilakukan ini digambarkan melalui kerangka penelitian dengan kegiatan antara lain: Identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, identifikasi strategi organisasi.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Pembahasan masing-masing tahapan dalam kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Langkah awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan identifikasi substansi permasalahan yang terjadi agar dapat merumuskan masalah yang ada di Kribo.id terkait kinerja teknologi informasi yang ada saat ini.

2. Studi Literatur

Langkah selanjutnya yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan kajian literature tentang IT Balanced Scorecard dan penelitian-penelitian sebelumnya yang serupa untuk mendapatkan dasar tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan.

3. Pengumpulan Data

Langkah ketiga yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi saat ini sistem yang berjalan pada Kribo.id. Dalam pelaksanaan dan penulisan ilmiah penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

a. Kuesioner

Cara ini dilakukan melalui survey terhadap populasi atau sample yang diambil sebagai objek penelitian. Responden pada penelitian ini adalah Pelanggan dan seluruh staff di Kribo.ID. Untuk data yang diambil yaitu pelanggan yang melakukan transaksi pada tahun 2021. Rata-rata transaksi setiap bulan adalah 150 transaksi, sehingga jumlah transaksi pada tahun 2021 adalah 1.800 transaksi. Dari akumulasi transaksi tersebut diketahui bahwa setiap 1 orang pelanggan melakukan 3 kali transaksi. Kemudian didapat hasil bahwa jumlah pelanggan pada tahun 2021 adalah 600orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan slovin sehingga diperoleh jumlah total sampel minimal dalam penelitian ini adalah 85orang

b. Wawancara (Interview)

Cara ini dilakukan dengan kegiatan tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan dan pihak - pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Agar penulis mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan mempermudah dalam memperoleh solusi terkait permasalahan yang sedang terjadi.

4. Penjabaran IT Balanced Scorecard

Tahapan ini peneliti melakukan analisis *Key Performance Indicator* yang terdapat dalam *IT Balanced Scorecard* berdasarkan 4 sudut pandang yang ada. Ada pun *Key Performance Indicator* yang diperoleh berdasarkan empat sudut pandang *IT Balanced Scorecard* yaitu Kontribusi Perusahaan (*Corporate Contribution*), Orientasi pengguna (*Customer/User Orientation*), Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellent*), Orientasi masa depan (*Future Orientation*).[9]

5. Penilaian dan Pengukuran Kinerja TI

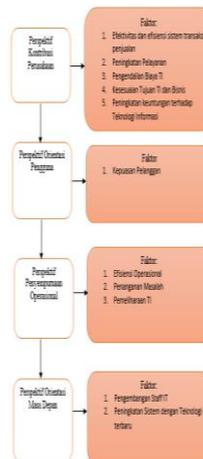
Pada tahap terakhir penelitian akan didapatkan hasil dari pengukuran kinerja transaksi sistem belanja online pada Kribo.ID dengan menghitung bobot sasaran atau target, kondisi yang dihadapi saat ini dan pencapaian terhadap keempat sudut pandang yang dijabarkan pada IT Balanced Scorecard. Dengan didaptkannya hasil pengukuran kinerja pada unit TI dan konsumen yang digunakan pada perusahaan maka dapat diketahui masing-masing presentase dari keempat perspektif yang dirujuk pada *IT Balance Scorecard*. Hasil pengukuran IT Balanced Scorecard terhadap keseluruhan perspektif dinilai menggunakan range percentage atau evaluasi pengukuran kedalam bentuk 5 kategori bobot, seperti berikut ini:



Gambar 2. Range Percentage [10]

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil identifikasi masalah dan studi literasi terhadap kribo.id dapat terbentuk dengan analisa pada setiap perspektif dari rangkaian masalah yang mendukung pencapaian kribo.id. Faktor - faktor pendukung dari hasil analisa pada setiap perspektif dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Hasil Analisa Faktor-Faktor Pendukung

Hasil faktor-faktor pendukung yang terdapat dari perspektif kontribusi perusahaan meliputi efektivitas dan efisiensi transaksi, peningkatan layanan dan pengendalian biaya TI sebagai acuan kontribusi perusahaan yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi terhadap layanan penjualan sayur dan pangan secara online. Pada perspektif orientasi pelanggan memiliki dua faktor yaitu kepuasan pelanggan dan kemudahan penggunaan TI sebagai acuan kinerja layanan yang diperuntukkan bagi pelanggan baik berupa pengguna

aplikasi kribo.id dan pegawai operasional transaksi dengan sistem informasi. Kemudian terdapat empat faktor pada perspektif penyempurnaan operasional yang meliputi efisiensi operasional, penanganan masalah, kecepatan proses transaksi dan pemeliharaan TI sebagai acuan faktor pendukung operasional transaksi penjualan sayur dan pangan secara online. Pada perspektif orientasi masa depan terdapat faktor pendukung berupa peningkatan staff atau karyawan IT dan peningkatan sistem terbaru sebagai asset guna keberlangsungan layanan yang berjalan.

Data Key Performance Indikator (KPI) menunjukkan dari keseluruhan perspektif terdapat 20 indikator dengan tujuan strategis masing-masing beserta sasaran capaian yang diharapkan dalam kinerja transaksi penjualan sayur dan pangan secara online pada Kribo.id. Data Key Performance Indikator (KPI) tiap perspektif diambil menggunakan kuesioner dan wawancara terhadap hal-hal yang berkaitan kemudian didapatkan nilai-nilai dalam persentase untuk dikalkulasikan dalam bentuk nilai akhir sebagai representasi data. Data Key Performance Indikator (KPI) serta bobot dan sasaran yang telah ada dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. *Key Performance Indikator (KPI) dan Bobot*

| Tujuan Organisasi Menggunakan TI | Perspektif IT Balanced Scorecard | Tujuan Strategi | Key Performance Indikator (KPI) | Bobot | Sasaran | |
|---|---|--|---|--|--------------------------|-----|
| Memudahkan organisasi dalam melakukan kegiatan usahanya | Perspektif Kontribusi perusahaan | Efektivitas dan efisiensi sistem transaksi | Persentase menggunakan TI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transaksi | 20 | 95% | |
| | | Peningkatan Pelayanan | Persentase Pelayanan | 20 | 96% | |
| | | Pengendalian Biaya TI | Persentase Pengendalian Biaya TI | 20 | 98% | |
| | | Kesesuaian Tujuan TI dan Bisnis | Persentase Kesesuaian Tujuan TI dan Bisnis | 20 | 96% | |
| | | Peningkatan Keuntungan | Persentase keuntungan terhadap Teknologi Informasi | 20 | 98% | |
| | Perspektif Orientasi Pengguna | Kepuasan Pelanggan | | Kemudahan pengguna pada sistem teknologi transaksi | 20 | 98% |
| | | | | Kepuasan pelanggan | 15 | |
| | | | | Keterlibatan Pengguna | 15 | |
| | | | | Kesesuaian dengan Kebutuhan | 20 | |
| | | | | Kesesuaian dengan Standar | 15 | |
| Tampilan yang menarik | 15 | | | | | |
| Memberikan pelayanan prima serta kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi kribo.id | Perspektif Penyempurnaan Operasional | Efisiensi Operasional | Kecepatan respon perangkat TI tiap kategori user | 25 | Bisa lebih dari 10 detik | |

| | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|---|----|--|
| | Meningkatkan Penanganan Masalah | Rata-rata waktu respon masalah | 25 | 10 Menit |
| | | Kecepatan Penanganan Masalah | 15 | Bisa lebih dari 10 menit |
| | Pemeliharaan TI | Jadwal Pemeliharaan Sistem | 15 | Bisa lebih dari 4 kali setiap bulannya |
| | | Pengembangan dan Penyesuaian sistem bertahap dan terjadwal | 20 | Bisa lebih dari 4 kali setiap bulannya |
| Perspektif Orientasi Masa Depan | Meningkatkan pengembangan staff IT | Persentase pelaksanaan Pelatihan terhadap pengguna internal | 35 | 98% |
| | | Persentase Jumlah Staff IT | 25 | 95% |
| | Peningkatan Sistem teknologi Terbaru | Persentase Pengembangan TI dalam menunjang tujuan bisnis | 20 | 97% |
| | | Persentase Peningkatan sistem teknologi terbaru | 20 | 97% |

3.1 Perspektif Kontribusi Perusahaan

Pada perspektif ini terdapat terdapat lima indikator yaitu persentase menggunakan TI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transaksi, persentase pelayanan, persentase pengendalian biaya TI, persentase kesesuaian Tujuan TI dan Bisnis serta persentase keuntungan terhadap Teknologi Informasi yang diterapkan oleh Kribo.id. Target yang diharapkan merupakan standar yang hendak dicapai oleh Kribo.id dalam memberikan nilai kontribusi teknologi informasi pada sistem bisnis yang diterapkan saat ini. Karyawan yang diambil sebagai responden adalah 15 responden.

Berdasarkan hasil dari 15 responden internal dengan jumlah 41 sampel dapat diperoleh skor sebesar 72.44 dari faktor Peningkatan Keuntungan, pada Key Performance Indicator (KPI) persentase keuntungan terhadap Teknologi Informasi dengan skor akhir yang didapat adalah 14.48%. Sehingga dapat dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Pengukuran Perspektif Kontribusi Perusahaan

| Faktor | Key Performance Indicator (KPI) | Bobot | Target | Capaian | Skor | Skor Akhir |
|--|--|-------|--------|---------|-------|------------|
| Efektivitas dan efisiensi sistem transaksi | Persentase menggunakan TI dalam meningkatkan transaksi | 20 | 95% | 73% | 76.84 | 15.36% |

| efektivitas dan efisiensi sistem transaksi | | | | | | |
|--|--|------------|-----|-----|---------------|---------------|
| Peningkatan Pelayanan | Persentase Pelayanan | 20 | 96% | 76% | 79.16 | 15.83% |
| Pengendalian Biaya TI | Persentase Pengendalian Biaya TI | 20 | 98% | 68% | 69.38 | 13.87% |
| Kesesuaian Tujuan TI dan Bisnis | Persentase Kesesuaian Tujuan TI dan Bisnis | 20 | 96% | 68% | 70.83 | 14.16% |
| Peningkatan Keuntungan | Persentase keuntungan terhadap Teknologi Informasi | 20 | 98% | 71% | 72.44 | 14.48% |
| Total | | 100 | | | 368.65 | 73.70% |

3.2 Perspektif Orientasi Pengguna

Perspektif ini meliputi enam indikator yang menitikberatkan pada faktor karyawan dan pelanggan kriboid sebagai pengguna yang menjalankan aplikasi kriboid. indikator ini dimulai dari Kemudahan pengguna pada sistem teknologi transaksi, Setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi selalu melibatkan pengguna internal ataupun eksternal di Kriboid, sesuai dengan kebutuhan, Perangkat lunak yang digunakan telah memenuhi standar kegunaan sebuah perangkat lunak, dan Tampilan sistem Belanja Online Kriboid memiliki interface/tampilan yang menarik.

Berdasarkan hasil dari 85 responden eksternal dan 15 responden internal dengan total 100 responden didapat jumlah 305 sampel dengan perolehan skor sebesar 77.55 dari Faktor kepuasan pelanggan, pada Key Performance Indicator (KPI) Persentase tampilan yang menarik dengan skor akhir yang didapat adalah 11.63%. Sehingga dapat dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pengukuran Perspektif Orientasi Pengguna

| Faktor | Key Performance Indicator (KPI) | Bobot | Target | Capaian | Skor | Skor Akhir |
|--------------------|--|------------|--------|---------|------------|---------------|
| Kepuasan Pelanggan | Kemudahan pengguna pada sistem teknologi transaksi | 20 | 98% | 73% | 74.49 | 14.89% |
| | Kepuasan pelanggan | 15 | 98% | 72% | 73.47 | 11.02% |
| | Keterlibatan Pengguna | 15 | 98% | 73% | 74.49 | 11.17% |
| | Kesesuaian dengan Kebutuhan | 20 | 98% | 72% | 73.47 | 14.69% |
| | Kesesuaian dengan Standar | 15 | 98% | 75% | 76.53 | 11.47% |
| | Tampilan yang menarik | 15 | 98% | 76% | 77.55 | 11.63% |
| Total | | 100 | | | 450 | 74.87% |

3.3 Perspektif Penyempurnaan Operasional

Data pada perspektif ini didasarkan pada kuesioner yang diberikan kepada karyawan dan pelanggan kriboid sebagai pengguna yang berkaitan dengan operasional sistem informasi belanja online sayur dan pangan dengan acuan kondisi normal yang diharapkan pada kegiatan transaksi. Indikator yang ada pada perspektif ini meliputi Kecepatan respon perangkat TI tiap kategori user, Rata-rata waktu respon masalah, Kecepatan Penanganan Masalah, Jadwal Pemeliharaan Sistem, serta Pengembangan dan Penyesuaian sistem bertahap dan terjadwal.

Berdasarkan hasil dari 100 responden telah terhitung 289 sampel dengan penggabungan hasil observasi dapat menghasilkan realisasi yang telah ditentukan dan dihitung. Perhitungan dari faktor Pemeliharaan TI dapat diperoleh skor sebesar 72.25 pada KPI pengembangan dan penyesuaian sistem dengan menghasilkan skor akhir yang didapat adalah 14.45%. Sehingga dapat dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengukuran Perspektif Penyempurnaan Operasional

| Faktor | Key Performance Indicator (KPI) | Bobot | Target | Capaian | Skor | Skor Akhir |
|---------------------------------|--|--------------|---------------|----------------|---------------|-------------------|
| Efisiensi Operasional | Kecepatan respon perangkat TI tiap kategori user | 25 | 10 Detik | 6.9 | 69 | 17.25% |
| Meningkatkan Penanganan Masalah | Rata-rata waktu respon masalah | 25 | 10 Menit | 7.1 | 71 | 17.75% |
| | Kecepatan Penanganan masalah | 15 | 10 Menit | 7.2 | 72 | 10.80% |
| Pemeliharaan TI | Jadwal Pemeliharaan Sistem | 15 | 4 Kali | 2.9 | 72.5 | 10.87% |
| | Pengembangan dan Penyesuaian Sistem | 20 | 4 Kali | 2.89 | 72.25 | 14.45% |
| Total | | 100 | | | 356.75 | 71.12% |

3.4 Perspektif Orientasi Masa Depan

Pada perspektif ini data diperoleh dari kuesioner yang diambil dari responden karyawan pada kriboid. Indikator pada perspektif ini dirumuskan dari bagaimana perusahaan memberikan respon perencanaan masa mendatang melalui tenaga IT dan karyawan serta perangkat yang digunakan sebagai asset meliputi Pelatihan terhadap pengguna internal, jumlah staff IT, Pengembangan TI dalam menunjang tujuan bisnis, dan Peningkatan sistem teknologi terbaru. Pembobotan pada tiap pertanyaan di kuesioner menggunakan skala likert seperti pada perspektif sebelumnya.

Berdasarkan hasil dari 15 responden internal dengan jumlah 41 sampel dapat diperoleh skor sebesar 70.10 dari Faktor Peningkatan Sistem teknologi Terbaru, pada Key Performance Indicator (KPI) Persentase Peningkatan sistem teknologi terbaru dalam menunjang tujuan bisnis dengan skor akhir yang didapat adalah 14.02%. Sehingga dapat dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengukuran Perspektif Orientasi Masa Depan

| Faktor | Key Performance Indicator (KPI) | Bobot | Target | Capaian | Skor | Skor Akhir |
|---------------|--|--------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|
|---------------|--|--------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---|------------|-----|-----|--------------|---------------|
| Meningkatkan pengembangan staff IT | Persentase pelaksanaan Pelatihan terhadap pengguna internal | 35 | 98% | 71% | 72.44 | 25.35% |
| | Persentase Jumlah Staff IT | 25 | 95% | 68% | 71.57 | 17.89% |
| Peningkatan Sistem teknologi Terbaru | Persentase Pengembangan TI dalam menunjang tujuan bisnis | 20 | 97% | 71% | 73.19 | 14.63% |
| | Persentase Peningkatan sistem teknologi terbaru | 20 | 97% | 68% | 70.10 | 14.02% |
| Total | | 100 | | | 287.3 | 71.89% |

3.5 Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan pada gambar range percentage dibagian metodologi, maka hasil akhir pada masing-masing perspektif dimasukkan ke kategori pada nilai dalam range percentage yang diperlihatkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Pengukuran Perspektif IT Balanced Scorecard

| Perspektif | Skor Akhir | Range Percentage |
|---------------------------|------------|------------------|
| Kontribusi Perusahaan | 73.70% | Cukup |
| Orientasi Pengguna | 74.87% | Cukup |
| Penyempurnaan Operasional | 71.12% | Cukup |
| Orientasi Masa Depan | 71.89% | Cukup |

Pada perspektif kontribusi perusahaan yang memiliki range percentage cukup, perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Berdasarkan faktor efektivitas dan efisiensi sistem transaksi pada KPI persentase menggunakan TI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transaksi memiliki target sebesar 95% dengan hasil capaian sebesar 73% sehingga masih jauh untuk memenuhi capaian target. Maka rekomendasi pada capaian yang dimiliki pada KPI persentase menggunakan TI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transaksi yaitu optimalisasi terkait efektivitas dan efisiensi sistem agar tidak terjadi penurunan serta disesuaikan dengan tujuan perusahaan yaitu Penerapan Teknologi Informasi yang Berkesinambungan.

Pada perspektif orientasi pengguna yang memiliki range percentage bernilai cukup sehingga sangat perlu dilakukan peningkatan yang optimal. Hal ini dikarenakan pada faktor kepuasan pelanggan memiliki enam key performance indicator yang masih jauh dari persentase target yang telah ditentukan. Berdasarkan key performance indicator kemudahan pengguna pada sistem teknologi informasi dengan target yang ditentukan adalah 98% dengan hasil capaian sebesar 73%, maka rekomendasi yang diberikan adalah perlu adanya sosialisasi terhadap sistem informasi yang ada pada Kribo.id untuk menambah wawasan dari staff dan pelanggan Kribo.id.

Pada perspektif penyempurnaan operasional yang memiliki range percentage cukup, perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Berdasarkan faktor efisiensi operasional pada key performance indicator kecepatan respon perangkat TI tiap kategori user yang memiliki target 10 detik pada tiap pelanggan yang melakukan transaksi ditemukan realisasi yang melebihi target, ini berarti respon yang diberikan sudah sangat baik dan harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada perspektif orientasi masa depan yang memiliki range percentage cukup, perlu adanya perbaikan dan peningkatan. Berdasarkan faktor meningkatkan pengembangan staff IT dengan Persentase pelaksanaan Pelatihan terhadap pengguna internal memiliki target sebesar 98% dengan hasil capaian sebesar 71% sehingga masih jauh untuk memenuhi capaian target, maka rekomendasi yang diberikan adalah melakukan

pelatihan dan pengembangan terhadap staff IT dan pengguna internal terutama terhadap sistem yang diperbarui. Hal tersebut perlu dilakukan untuk memberikan pengaruh positif dan perkembangan yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja sistem informasi pada Kribo.id menggunakan IT Balanced Scorecard dapat ditarik kesimpulan bahwa manfaat dari penggunaan sistem informasi belum dapat dirasakan sepenuhnya untuk mendukung proses bisnis organisasi. Hal ini tampak dari keempat perspektif yang diukur kinerjanya yaitu pada perspektif kontribusi perusahaan menghasilkan total skor sebesar 73.70%, pada perspektif orientasi pengguna menghasilkan total skor sebesar 74.87%, pada perspektif penyempurnaan operasional menghasilkan total skor sebesar 71.12%, dan pada perspektif orientasi masa depan menghasilkan total skor sebesar 71.89% dengan pencapaian range percentage bernilai cukup yang masih jauh untuk memenuhi capaian target yang telah ditetapkan sehingga direkomendasikan inisiatif yang harus diambil oleh pihak Kribo.id untuk perbaikan sistem kedepannya.

Daftar Pustaka

- [1] H. Indrayani, "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan," *J. EL-RİYASAH*, vol. 3, no. 1, p. 48, 2012, doi: 10.24014/jel.v3i1.664.
- [2] R. Haerani, "Mengukur Tingkat Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Menggunakan IT Balanced Scorecard," *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 4, pp. 25–28, 2017, doi: 10.30656/jsii.v4i0.373.
- [3] S. Kosasi, "Pengukuran Kinerja Web Brinet System Dengan Metode IT Balanced Scorecard," *J. Buana Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2015, doi: 10.24002/jbi.v6i1.403.
- [4] G. S. Legoh and J. J. C. Tambotih, "Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi Pada BPPT dan PM Kota Salatiga Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard ISBN : 979-26-0280-1 ISBN : 979-26-0280-1," pp. 403–407, 2015.
- [5] N. Triana and F. S. Papilaya, "Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Informasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 715–726, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.906.
- [6] H. Wijayanti, A. Kusumaningrum, and S. Harjanto, "Kota Surakarta Menggunakan Metode It Balanced," vol. 7, no. 1, 2019.
- [7] S. Wiyono and A. R. Tanaamah, "Analisis Kinerja SI/TI Pada PDAM Kota Salatiga Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard," *J. Buana Inform.*, vol. 8, no. 4, pp. 181–192, 2017, doi: 10.24002/jbi.v8i4.1442.
- [8] & O. Faisal, Firza, Fawwaz, "Pengukuran kinerja divisi teknologi informasi PT. Haneda Sukses Mandiri Menggunakan IT Balanced Scorecard," *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, p. 17, 2019.
- [9] M. Muhammad and R. Munadi, "Pengukuran Kinerja Sistem Informasi pada Universitas Serambi Mekkah Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard," *Inotera*, vol. 2, no. 2, pp. 36–41, 2018, doi: 10.31572/inotera.Vol2.Iss2.2017.ID32.
- [10] Alfrian Carmen Talakua, C. Rudianto, and Y. Rahadja, "Analisis IT Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Capaian Kinerja IT (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon)," *J. Inform.*, p. 15, 2015.