



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGUKURAN TINGKAT KESELARASAN DAN KESUKSESAN
DELIVERY INFORMATION SYSTEM MENGGUNAKAN METODE
INFORMATION TECHNOLOGY BALANCED SCORECARD
(Studi Kasus: PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Pekanbaru)**

**SRI JULIANI
NIM: 11153203128**

Tanggal Sidang: 16 November 2016
Periode wisuda: Februari 2017

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) adalah suatu perusahaan profesional yang bergerak dalam bidang cargo dan logistik yang kegiatan operasional utamanya adalah memberikan jasa pengiriman berupa paket atau dokumen. Kantor TIKI mempunyai sebuah sistem yaitu *Delivery Information System* (Delvis). Sistem ini terintegrasi dengan pusat. Sistem Delvis tersebut digunakan oleh pengguna dan karyawan lainnya untuk melakukan kegiatan operasional pengiriman paket atau dokumen harian perusahaan. Dalam penerapannya masih terdapat permasalahan menu untuk melihat atau menampilkan nomor resi yang dilakukan secara manual dan tidak bisa secara otomatis terlihat, dan masih banyak lagi karyawan yang tidak mempunyai *User Id*. Permasalahan selanjutnya jika dilihat dari sisi kebijakan organisasi dan perusahaan, Delvis ini memang sering *update* setiap tahunnya maksimal satu tahun sekali, namun *peng-update-an* tersebut tidak terlihat oleh karyawan dan tidak ada perubahan pada sistem. Dalam penelitian ini melakukan pengukuran kesuksesan Delvis menggunakan metode *Information Technology Balanced Scorecard* (IT-BSC). Pengukuran terhadap Delvis dilakukan dengan mengumpulkan data *factual* yang ada pada agen utama TIKI Kota Pekanbaru. Perolehan informasi dengan melakukan pengambilan data secara langsung, *interview*, kuesioner. Setelah data dikumpulkan maka dilakukan perhitungan pencapaian terhadap sasaran dari perhitungan masing-masing strategis. Nilai dari IT-BSC adalah 76,81%, untuk nilai setiap perspektif kontribusi perusahaan 78,17%, orientasi pengguna 75,67%, perspektif penyempurnaan operasional 72,09%, dan untuk orientasi masa depan 81,3%. Sehingga hasil dari tingkat keselarasan dan kesuksesan Delvis berada pada *level very good* dan dapat dikatakan sukses dalam penerapannya.

Kata kunci: Delvis, *Information Technology Balanced Scorecard*, PT. CV TIKI Kota Pekanbaru.