

**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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi meningkat dengan cepat, kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dapat kita lihat pada suatu instansi atau perusahaan dalam mengolah data. Instansi atau perusahaan yang menggunakan teknologi komputer untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menyampaikan atau mengolah data dalam bentuk informasi kepada aparaturnya maupun masyarakat luas. Hal ini harus didukung oleh perkembangan peralatan elektronika, seperti komputer dan *software-software* pendukung, khususnya di bidang informasi.

PT. Citra Van Titipan Kilat adalah suatu perusahaan profesional yang bergerak dalam bidang cargo dan logistik yang kegiatan operasional utamanya adalah memberikan jasa pengiriman berupa paket atau dokumen. TIKI merupakan perusahaan yang berkembang menggunakan sistem keagenan sehingga struktur kerja dan jaringan perusahaan memiliki bentuk yang disesuaikan dengan kebutuhan agar menghasilkan keadaan yang saling menguntungkan antara PT. Citra Van Titipan Kilat dan Agen Utama. TIKI di Pekanbaru pertama kali didirikan tanggal 23 Maret 1973 oleh Bapak Darul Arief, dan sekarang TIKI Pekanbaru dipimpin oleh Bapak Didi Winarsyah, MT dimana TIKI Pekanbaru telah memiliki 120 agen dalam kota dan 32 agen luar kota (seluruh ibu kota kabupaten dan beberapa kecamatan di Riau).

Kantor PT Citra Van Titipan Kilat 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. Sistem ini digunakan oleh Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru sudah sangat lama, sistem Delvis digunakan seluruh bagian divisi pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat.



Seiring dengan diterapkannya sistem, tentu saja sistem tersebut harus terlaksana dengan baik dan tanpa ada hambatan, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan jelas, cepat, dan akurat. Delvis sebagai sebuah sistem yang digunakan pada Kantor PT. CV TIKI Pekanbaru ini masih belum maksimal dalam penerapannya, beberapa permasalahan masih dapat ditemukan pada sistem ini.

Permasalah-permasalahan yang sering terjadi pada sistem Delvis yang ada pada Kantor PT. CV TIKI Pekanbaru datang dari beberapa faktor. Faktor-faktor penyebab tersebut biasanya sering terjadi adalah sistem atau teknologi, pengguna, dan jaringan. Contoh masalah yang ada pada sistem Delvis seperti: menu untuk melihat atau menampilkan nomor resi harus dilakukan secara manual dan tidak bisa secara otomatis terlihat, karena penginputan nomor resi yang manual maka sistem sering mengalami *error* dan membuat nomor resi tidak tercetak di Bukti Tanda Terima Kiriman Barang (BTTKB) pada saat di cetak dan harus melakukan penginputan ulang, BTTKB pada Delvis tidak bisa dicetak di kertas HVS melainkan harus menggunakan kertas karbon.

Pada saat *Login*, karyawan harus mempunyai *User Id*. Untuk mendapatkan *User Id*, karyawan harus mendaftar terlebih dahulu, namun saat ini masih banyak lagi karyawan yang tidak mempunyai *User Id* dan tidak ada yang mendaftar, dikarenakan karyawan beranggapan mereka tidak harus *Login* sebab sudah ada karyawan yang mempunyai hak akses di tempat atau devisi dimana karyawan di tempatkan. Jika karyawan ingin *Login* maka karyawan harus datang kebagian *Human Resource Departement* (HRD) menggunakan *Id* umum yang dipegang oleh devisi HRD.

Permasalahan selanjutnya adalah dalam pencarian Kode Area dan Tarif, ini menyita waktu sedikit lama karena tidak bisa mencari sesuai dengan kota ataupun alamat penerima paket langsung. Namun, dengan cara mengetikkan nama kabupaten dan kecamatan pada bagian menu alamat atau dengan mengisi kode kota tujuan misalnya Jakarta kodenya CGK 01.00. Hanya saja sebagian kode yang muncul dan sebagian kode kota tidak muncul membuat karyawan sering ragu terhadap kota-kota yang terkecil yang tertera pada barang kiriman. Karyawan harus melakukan pemeriksaan kembali kealamat folder *update* biaya transit/biaya

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.



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.

penerus (BTBP) yang masih dilakukan di program Excel, yang tidak bisa dicari otomatis pada sistem.

Pada menu *Address* atau pencarian alamat khususnya alamat di Luar Batas Antar (LBA) kadang tidak dapat tampil pada sistem, walaupun sudah memasukkan nama kabupaten atau kecamatan pengirim, maka harus mengetikkan alamat dengan rinci secara manual. Karena sering terjadi hal seperti ini pengiriman LBA sering terjadi keterlambatan dari waktu yang ditentukan. Jika terjadi kesalahan peng-input-an data alamat tidak dapat di *edit* ulang, harus dilakukan penginputan ulang mulai dari awal.

Permasalahan yang lainnya, pada *Cash Sales Transaction* terdapat menu *Content*. Di menu content ini berfungsi untuk menginputkan biaya *packing* dan asuransi dengan cara menekan tombol F3 maka akan muncul menu *Optional Item*, namun pada saat ditekan tombol F3 menu *Optional Item* kadang tidak muncul. Harus dilakukan beberapa kali, sehingga bisa muncul.

Permasalahan selanjutnya jika dilihat dari sisi kebijakan organisasi dan perusahaan, Delvis ini memang sering di *update* setiap tahunnya maksimal satu tahun sekali, namun peng-update-tan tersebut tidak terlihat oleh karyawan dan tidak ada perubahan pada sistem, misalnya *content-content* yang seharusnya bisa otomatis dan tidak harus dilakukan manual hingga sekarang masih dilakukan manual tidak ada perubahan. Kemudian karyawan masih harus belajar dalam pengenalan sistem tersebut, akan tetapi perusahaan tidak memiliki buku panduan sistem, karyawan hanya diberi *training* saat waktu luang saja itu-pun jika sudah ada beberapa karyawan dikirim ke Jakarta untuk mengikuti *training* dan mendapatkan materi *training*, namun kenyataannya cuma karyawan baru saja yang diberi *training*, karyawan lama tidak pernah melakukan *training*. Akibatnya, karyawan tidak bisa menangani permasalahan yang terjadi pada saat menggunakan sistem, karyawan harus bertanya-tanya ke karyawan lainnya.

Dari permasalahan-permasalahan yang terjadi di atas, maka diperlukan adanya sebuah pengukuran kesuksesan sistem terhadap penggunaan sistem Delvis untuk memperbaiki sistem tersebut menjadi lebih baik kedepannya dan meningkatkan kinerja karyawan. Peneliti melakukan pengukuran kesuksesan



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.

sebuah sistem Delvis dengan menggunakan *Information Technology Balanced Scorecard*. *IT Balanced Scorecard* adalah sebuah metodologi manajemen kinerja penerapan teknologi informasi yang dikembangkan dari metodologi *balanced scorecard* (Keyes, 2005). *IT Balanced Scorecard* dapat menjabarkan dan memproyeksikan memberikan kerangka berpikir untuk menjabarkan strategi penerapan teknologi informasi perusahaan ke dalam segi operasional. *IT Balanced Scorecard* terdiri dari 4 (empat) perspektif. Perspektif kontribusi organisasi adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, direktur dan *stakeholder*. Perspektif orientasi pengguna adalah perspektif untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna yang ada. Perspektif keunggulan operasional adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang manajemen IT itu sendiri dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan-aturan yang digunakan. Perspektif orientasi masa depan adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari departemen itu sendiri, yaitu pelaksanaan, para praktisi dan profesional yang ada. Perspektif ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan-tujuan dalam tiga perspektif lainnya dapat dicapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai pengukuran tingkat keselarasan dan kesuksesan *delivery information system* menggunakan metode *information technology balanced scorecard* pada PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, dapat diambil rumusan masalah yaitu: Bagaimana mengukur tingkat keselarasan dan kesuksesan Delvis menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* pada PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Pekanbaru.

1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yaitu:



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.

1. Pengukuran keselarasan dan kesuksesan sistem Delvis dilakukan pada Kantor Agen Utama PT. CV TIKI yang beralamat di Jl. Rambutan 2 No.17 Arifin Ahmad Pekanbaru.
2. Objek penelitian adalah karyawan yang bekerja pada Kantor Agen Utama PT. CV TIKI Pekanbaru.
3. Melakukan pengukuran keselarasan dan kesuksesan dari penerapan Delvis berdasarkan metode *IT Balanced Scorecard* dengan berfokus pada perspektif kontribusi perusahaan (*business contribution*), perspektif orientasi pengguna (*user orientation*) dan perspektif penyempurnaan operasional (*operational excellent*), serta perspektif orientasi masa depan (*future orientation*).
4. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu sebanyak 25 responden.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kesuksesan Delvis berdasarkan perhitungan tiap-tiap perspektif pada metode *IT Balanced Scorecard*.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi sistem sebagai bahan pertimbangan bagi PT. CV Titipan Kilat.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk dijadikan acuan bagi PT. CV TIKI untuk melakukan perbaikan Delvis.
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi baru dimasa yang akan datang agar lebih mempermudah karyawan dalam menjalankan tugas.



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.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian dan laporannya, maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh :

BAB I. PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam melakukan pengukuran kesuksesan sistem dalam penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan bagaimana alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Mulai dari tahap perencanaan sampai pada penulisan laporan.

BAB IV. HASIL PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil dari pengukuran kesuksesan sistem Delvis pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

BAB V. PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari Tugas Akhir yang telah dibuat dan diteliti.