

**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 II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Pengukuran

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pengukuran adalah penentuan besaran, dimensi, atau kapasitas, biasanya terhadap suatu standar atau satuan ukur. Pengukuran tidak hanya terbatas pada kuantitas fisik, tetapi juga dapat diperluas untuk mengukur hampir semua benda yang bisa dibayangkan, seperti tingkat ketidakpastian, atau indeks kepercayaan konsumen. Pengukuran ada beberapa macam alat yaitu: *micro meter*, jangka sorong, *dial indikator*, *viler gauge* dan lain-lain.

#### 2.2 Konsep Dasar Sistem

Menurut Prahasta (2005), sistem digunakan untuk mendeskripsikan banyak hal, khususnya untuk aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk pemrosesan data. Sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan objek, ide, berikut saling keterhubungannya (inter-relasi) dalam mencapai tujuan atau sasaran bersama.

##### 2.2.1 Karakteristik Sistem

Menurut Mulyanto (2009) Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu yaitu:

##### a. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

##### b. Batas Sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.



#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan *energy* dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

#### d. Penghubung sistem

Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

#### e. Masukan sistem

Masukan adalah *energy* yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang di proses untuk didapatkan keluaran.

#### f. Keluaran sistem

Keluaran adalah hasil dari *energy* yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

#### g. Pengolah sistem

Suatu sistem mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

#### h. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*), kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada



## 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.

gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

### 2.2.2 Klasifikasi Sistem

Menurut Jogiyanto (2005) sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*phisycal system*)

sistem abstrak adalah sistem berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Seperti sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan tuhan. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, seperti sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

2. Sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*)

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia, seperti sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*.

3. Sistem tertentu (*deterministic*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi, interaksi antara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsure probabilitas.

4. Sistem tertutup (*close system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan sistem luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya campur tangan dari pihak luar. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup yang ada hanyalah *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup). Sistem terbuka adalah sistem



#### 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.

yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luar atau subsistem yang lainnya.

### 2.2.3 Pengendalian Sistem

Menurut Jogiyanto (2005) Suatu sistem harus mempunyai daya membela diri atau harus mempunyai sistem pengendalian, pengendalian dari suatu sistem diantaranya yaitu:

- a. Sistem pengendalian umpan balik

Bentuk dasar dari sistem yang sederhana terdiri dari masukan, pengolah dan keluaran yang tidak menyediakan suatu sistem pengendalian. Pengendalian umpan balik merupakan proses mengukur keluaran dari sistem yang dibandingkan dengan suatu standar tertentu. Apabila terjadi perbedaan-perbedaan atau penyimpangan-penyimpangan akan dikoreksi untuk memperbaiki masukan sistem selanjutnya.

- b. Sistem pengendalian umpan maju

Sistem pengendalian umpan maju (*feedforward control system*) disebut juga dengan istilah *positive feedback* (umpan balik positif). Sistem pengendalian umpan maju merupakan perkembangan dari sistem pengendalian umpan balik.

- c. Sistem pengendalian pencegahan

Sistem pengendalian pencegahan mencoba untuk mengendalikan sistem dimuka sebelum proses dimulai dengan mencegah hal-hal yang merugikan untuk masuk kedalam sistem.

### 2.3 Konsep Dasar Informasi

Menurut Jogiyanto (2005) informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data, data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Menurut Jogiyanto (2005), bahwa konsep dasar informasi tersebut terdiri dari:





#### 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. Siklus Informasi

Data merupakan bentuk yang masih mentah, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu model untuk dihasilkan informasi. Data dapat berbentuk symbol-simbol semacam huruf-huruf, angka, bentuk suara, sinyal, gambar dan lain sebagainya.

Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini oleh John Burch disebut dengan siklus informasi (*information Cycle*) atau ada yang menyebutnya dengan istilah siklus pengolahan data (*data processing cycles*).

### 2. Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal yaitu:

#### a. Akurat

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya, informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

#### b. Tepat pada waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan, bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

#### c. Relevan

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

### 3. Nilai Informasi

Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif bila dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Kegunaan informasi adalah untuk



#### 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.

hal ketidakpastian di dalam proses pengambilan keputusan tentang sesuatu keadaan.

## 2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi

Menurut Mulyanto (2009), Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdas.

Menurut Prahasta (2005), adalah *entity* (kesatuan) formal yang terdiri dari berbagai sumber daya fisik maupun logika. Tujuan sistem informasi adalah untuk menyediakan dan mensistematikkan informasi yang merefleksikan seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi-operasi organisasi. Sedangkan kegiatannya adalah mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi yang diperlukan untuk terjadinya komunikasi yang diperlukan untuk mengoprasikan seluruh aktifitas didalam organisasi.

### 2.4.1 Komponen Sistem Informasi

Menurut Mulyanto (2009), Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok, masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarnya, diantaranya:

#### a. Blok masukan

Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. *Input* disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

**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.

- b. Blok model  
Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di dasar data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- c. Blok keluaran  
Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
- d. Blok teknologi  
Teknologi merupakan “kotak alat” (*tool-box*) dari pekerjaan sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem keseluruhan. Teknologi terdiri dari dua bagian utama yaitu, perangkat lunak (*software*) dan (*hardware*) perangkat keras.
- e. Blok basis data  
Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan di dalam dasar data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data didalam basis data perlu di organisasikan sedemikian rupa, supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Basis data diakses atau dimanipulasi dengan menggunakan perangkat lunak paket yang disebut dengan DBMS (*Database Management System*).
- f. Blok kendali  
Agar sistem infotmasi dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan, maka perlu diterapkan pengendalian-pengendalian di dalamnya. Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperature, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri. Beberapa kendali perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat di atasi.



### 2.4.2 Kriteria Sistem Informasi

Menurut Prahasta (2005), criteria sistem informasi merupakan variabel keluaran sistem yang dianggap sebagai ukuran unjuk kerja. kriteria-kriteria tersebut mencakup:

1. *Debit*: jumlah data dan informasi yang mengalir (*bits*) persatuan waktu.
2. *Response time*: waktu antara event, reaksi terhadap *event* sampai dengan proses terhadap event selesai dilakukan.
3. *Cost*: biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh informasi dari data.
4. Pemenuhan fungsi: fungsi yang didefenisikan harus dapat dijalankan sebagaimana direncanakan.

### 2.5 *Balanced Scorecard* (BSC)

Menurut Dally (2010), *balanced scorecard* merupakan suatu sistem manajemen, pengukuran dan pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang kinerja bisnis. Pengukuran kinerja tersebut memandang unit bisnis dari 4 (empat) perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dalam perusahaan (internal), dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Robert dan David (2000), *balanced scorecard* juga melengkapi seperangkat ukuran financial kinerja masa lalu dengan ukuran pendorong kinerjamasa depan. Tujuan dan ukuran *scorecard* diturunkan dari visi dan strategis. Tujuan dan ukuran memandang kinerja perusahaan dari keempat perspektif yaitu: *financial*, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif tersebut dapat memberikan kerangka kerja bagi *balanced scorecard* seperti Gambar 2.1:

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.



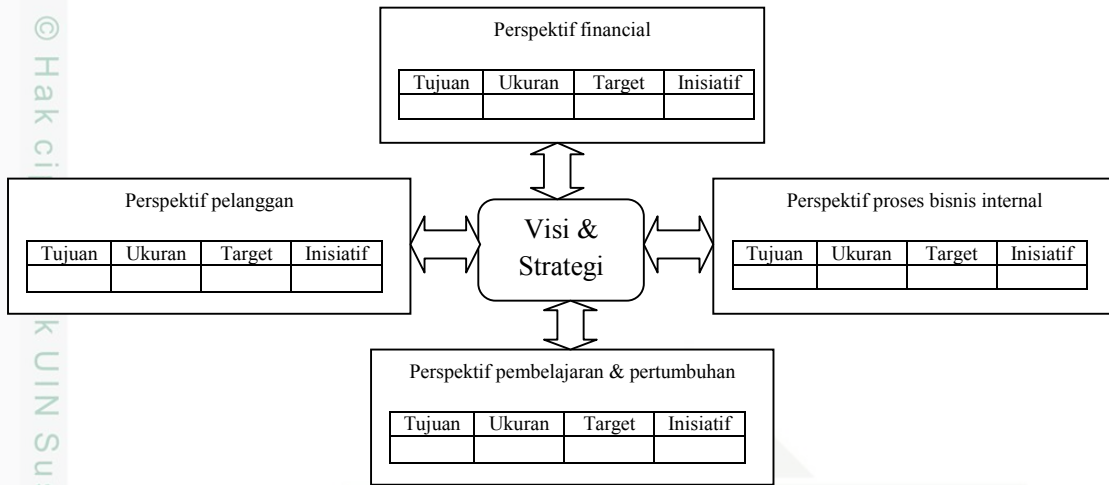


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Gambar 2.1 *Balanced Scorecard* Dalam Suatu Sistem Manajemen Kerja  
 Sumber: Dally, (2010)

**2.5.1 Aspek-Aspek yang Diukur dalam *Balanced Scorecard***

Aspek yang diukur dalam manajemen kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* meliputi 4 perspektif yaitu:

1. Perspektif *Financial*

Menurut Dally (2010), pengukuran kinerja keuangan mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus kehidupan bisnis, yaitu: bertumbuh (*growth*), bertahan (*sustain*), dan menuai (*harvest*). *Growth* memiliki potensi pertumbuhan terbaik, *Sustain* tingkat pengembalian terbaik, *Harvest* adalah tahapan ketiga dimana perusahaan benar-benar memanen atau menuai hasil investasi.

2. Perspektif Pelanggan

Menurut Robert dan David (2000), dalam perspektif pelanggan: perusahaan melakukan identifikasi pelanggan dengan segmen pasar yang akan dimasuki. Perspektif pelanggan juga memungkinkan perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran, secara eksplisit, proposisi nilai yang akan perusahaan berikan kepada pelanggan. Dalam perspektif pelanggan *balanced scorecard*, selain keinginan untuk memuaskan dan menyenangkan pelanggan, para manajer unit bisnis juga harus menterjemahkan pernyataan misi dan strategi kedalam tujuan yang disesuaikan dengan pasar dan pelanggan yang spesifik.



#### 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.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Menurut Robert dan David (2000), dalam proses bisnis internal, para manajer mengidentifikasi berbagai proses penting yang harus dikuasai perusahaan dengan baik agar mampu memenuhi tujuan para pemegang saham dan segmen pelanggan sasaran. Sistem pengukuran kinerja konvensional memusatkan perhatian hanya pada pemantauan dan perbaikan biaya, mutu, dan ukuran berdasarkan waktu proses bisnis perusahaan. Sedangkan pendekatan *balanced scorecard* memungkinkan tuntutan kinerja proses internal ditentukan berdasarkan harapan pihak eksternal tertentu.

### 4. Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan

Menurut Dally (2010), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia (SDM), sistem, dan prosedur organisasi. Termasuk dalam perspektif ini adalah pelatihan pegawai dan budaya perusahaan. perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan fondasi keberhasilan bagi *knowledge worker organization* dengan tetap memperhatikan faktor sistem dan organisasi.

## 2.6 Information Technology Balanced Scorecard (IT-BSC)

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. Dengan melihat bahwa pengguna mereka adalah pegawai internal dan kontribusi mereka dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen maka mereka mengajukan perubahan seperti pada Gambar 2.2:

UIN SUSKA RIAU

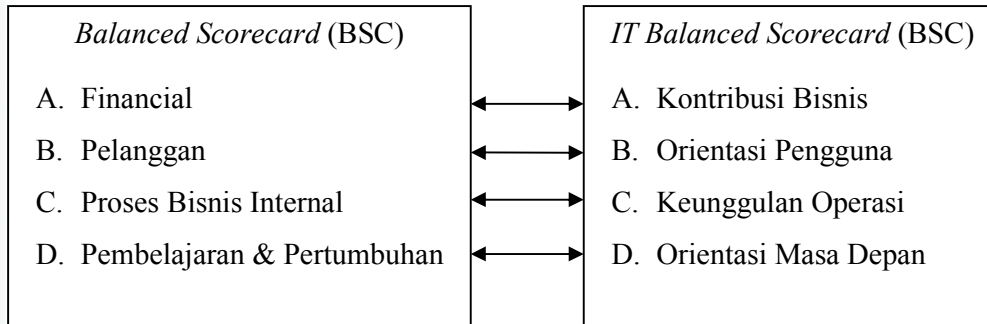


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Gambar 2.2 Perubahan Perspektif BSC Tradisional Menjadi IT BSC  
Sumber: Wim Van Grembergen, Dkk.

Terdapat beberapa perspektif dalam mengevaluasi kinerja *IT Balanced Scorecard* pada Gambar 2.3:

<b>USER ORIENTATION</b>	<b>BUSINESS CONTRIBUTION</b>
<p><i>How do users view the IT department?</i>  <b>Mission</b>                      To be the preferred supplier of information systems.  <b>Objectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Preferred supplier of applications</li> <li>•Preferred supplier of operations vs proposer of best solution, from whatever source</li> <li>•Partnership with users</li> <li>•User satisfaction</li> </ul>	<p><i>How does management view the IT department?</i>  <b>Mission</b>                      To obtain a reasonable business contribution from IT investments.  <b>Objectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Control of IT expenses</li> <li>•Business value of IT projects</li> <li>•Provision of new business capabilities</li> </ul>
<b>OPERATIONAL EXCELLENCE</b>	<b>FUTURE ORIENTATION</b>
<p><i>How effective and efficient are the IT processes?</i>  <b>Mission</b>                      To deliver effective and efficient IT applications and services.  <b>Objectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Efficient and effective developments</li> <li>•Efficient and effective operations</li> </ul>	<p><i>How well is IT positioned to meet future needs?</i>  <b>Mission</b>                      To develop opportunities to answer future challenges.  <b>Objectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Training and education of IT staff</li> <li>•Expertise of IT staff</li> <li>•Research into emerging technologies</li> <li>•Age of application portfolio</li> </ul>

Gambar 2.3 Perspektif Dalam *IT Balanced Scorecard*  
Sumber: Wim Van Grembergen

Menurut Van Grembergen dikutip oleh Hayati (2011), didalam strategi *Information Technology Balanced Scorecard* terdapat empat perspektif yaitu:

**2.6.1 Perspektif Kontribusi Perusahaan (*Business Contribution*)**

Menurut Van Grembergen (dikutip Hayati, 2011), Perspektif kontribusi Perusahaan (*Business Contribution*) adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur dan *shareholder*. Evaluasi IT dapat dipisahkan menjadi dua macam:

- a. Jangka pendek berupa evaluasi secara nilai bisnis dari penerapan IT.
- b. Jangka panjang yang berorientasi pada manajemen dan fungsi IT itu sendiri.

Penerapan IT seharusnya dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi. Nilai tambah disini bukan hanya melibatkan resiko dalam pencapaiannya.



#### 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.

Penggunaan tolak ukur keuangan sebagai satu-satunya pengukur kinerja organisasi memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

- a. Pemakaian kinerja keuangan sebagai satu-satunya penentuan organisasi bisa mendorong manajer untuk mengambil tindakan jangka pendek dengan mengorbankan kepentingan jangka panjang. Misalkan, untuk menaikkan profit seseorang manajer bisa saja mengorbankan komitmennya terhadap pengembangan dan pelatihan bagi karyawan, termasuk investasi-investasi dalam sistem dan teknologi untuk kepentingan organisasi dimasa mendatang. Hal ini akan mengakibatkan kinerja keuangan akan meningkat untuk jangka pendek tapi dalam jangka panjang justru akan merugikan.
- b. Diabaikannya aspek pengukuran non-finansial termasuk intangible asset dan intangible benefit, pada umumnya akan memberikan pandangan yang keliru bagi manajer mengenai situasi dan kondisi organisasi dimasa sekarang apalagi dimasa mendatang.
- c. Kinerja keuangan pada dasarnya hanya bertumpu pada kinerja masa lalu dan kurang mampu sepenuhnya untuk menuntun organisasi kearah tujuan organisasi dimasa mendatang.

#### 2.6.2 Perspektif Orientasi Pengguna (*User Orientation*)

Menurut Grembergen dan Haes (dikutip Rahmayuni, 2014), Perspektif orientasi pengguna (*user orientation*) adalah perspektif yang menggambarkan kinerja dan kemampuan IT untuk memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan pengguna IT dalam perusahaan. Fokus dari perspektif ini adalah pada kepuasan pengguna, permintaan kinerja aplikasi, dan kinerja dari level servis.

##### 1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diperoleh dari data hasil survei kepuasan pengguna (*annual customer survey*) yang akan memberikan pandangan mengenai persepsi pengguna terhadap sistem atau layanan IT. Cara pengukurannya adalah dengan melihat berapa persentase penilaian pengguna terhadap sistem, dari tingkat pencapaian kepuasan berdasarkan indeks kepuasan.





#### 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.

### 2. Permintaan Kinerja Aplikasi

Pada era pengembangan aplikasi lebih mengarah kepada pengelolaan proyek dan pengukurannya berdasarkan pengukuran proyek yaitu kualitas, biaya, dan jadwal permintaan proyek. Atau dengan kata lain, permintaan aplikasi sesuai kualitas yang diterapkan, dimana cara pengukurannya dilakukan dengan melihat seberapa banya aplikasi yang telah memenuhi ketentuan kualitas diperusahaan. Permintaan aplikasi sesuai degan *budget* yang dialokasikan, dimana cara pengukurannya adalah dengan melihat seberapa banya aplikasi yang telah dikirimkan dengan *budget* yang tepat atau tidak *over budget*. Juga permintaan aplikasi sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dimana cara pengukurannya dilakukan dengan melihat seberapa banyak aplikasi yang telah dikirimkan dengan tepat waktu atau tidak *over time*. Penentuan target dilakukan dengan acuan terhadap kinerja perusahaan di masa lalu.

### 3. Kinerja Level Servis

Diukur dari tingkat pencapaian ketersediaan dan juga target kinerja aplikasi dan operasional sesuai dengan SLA, cara pengukurannya dilakukan dengan melihat berapa persen layanan atauproyek yang telah berhasil diselesaikan atau dikirimkan. Penentuan target dilakukan dengan acuan terhadap kinerja perusahaan di masa lalu.

#### 2.6.3 Perspektif Kesempurnaan Operasional (*Operational Excellence*)

Menurut Grembergen (dikutip Rahmayuni, 2014), Perspektif ini adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan pandangan manajemen IT itu sendiri dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan aturan yang digunakan.

Keunggulan operasional suatu organisasi dapat dilihat pada operasi bisnis internal yang terjadi, yang dapat dibagi ke dalam:

#### 1. Inovasi

Dalam proses ini, unit bisnis menggali pemahaman tentang kebutuhan laten dari pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang meraka butuhkan. Proses inovasi dilakukan dan setelah melalui serangkaian tes dan telah memenuhi syarat-



#### 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.

syarat pemasaran dan dapat dikomersilkan maka produk atau jasa tersebut diperkenalkan kepada pelanggan. Aktivitas ini merupakan aaktivitas penting yang berlangsung untuk jangka panjang sehingga menentukan kesuksesan organisasi dimasa sekarang dan dimasa mendatang.

#### 2. Operasional

Proses ini merupakan proses dalam pembuatan dan penyampaian produk atau jasa. Dalam proses ini pengukuran yang terkait dapat dikelompokkan pada waktu, kualitas dan biaya.

#### 3. Pelayanan purna jual

Proses ini dimulai pada saat produk atau jasa suda terjual atau digunakan. Organisasi dapat mengukur apakahupayanya dalam proses ini telah sesuai dengan harapan pelanggan. Pengukuran pada proses ini dapat menggunakan tolak ukur yang bersifat kualitas, biaya dan waktu.

### 2.6.4 Perspektif Orientasi Masa Depan (*Future Orientation*)

Menurut Grembergen dan Haes (dikutip Rahmayuni, 2014), Perspektif ini adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari departemen itu sendiri, yaitu: pelaksanaan para praktisidan professional yang ada. Pada perspektif terakhir ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan-tujuan dalam tiga perspektif lainnya dapat dicapai. Kemampuan organisasi untuk dapat menghasilkan produk atau jasa di masa mendatang dengan kemampuan layanan yang memuaskan harus dipersiapkan mulai dari saat ini. Pihak manajemen harus dapat mempekirakan tren dimasa mendatang dan membuat langkah-langkah persiapan dalam mengantisipasi.

Dalam perspektif initerdapat tiga kategori yang dapat diperhatikan secara khusus dalam penanganan dimasa depan yaitu:

#### 1. Kapabilitas pekerja

Salah satu perubahan yang dramatis dalam pemikiran manajemen selama ini adalah peran pegawai dalam organisasi. Perencanaan dan pelaksanaan pelatihan kembali (*reskilling*) pegawai yang dapat menjamin kecerdasan dan kreatifitasnya dapat dimobilisasi untuk mencapai tujuan organisasi.



#### 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.

Tiga pengukuran utama yang berlaku umum adalah:

- a. Kepuasan pekerja: menyatakan bahwa moral pekerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan saat ini dipandang sangat penting oleh sebagian besar organisasi. Pekerja yang puas merupakan pra-kondisi bagi meningkatnya produktivitas, daya tanggap dan layanan pelanggan dimasa kini maupun masa mendatang.
- b. Resensi pekerja: menyatakan lama tidaknya pekerjayang diminati organisasi dapat bertahan bekerja. Hal ini berdasarkan teori bahwa pada dasarnya suatu organisasi membuat investasi jangka panjang dalam diri para pekerja sehingga setiap kali ada pekerja yang berhenti dan bukan atas keinginan organisasi maka itu merupakan suatu kerugian modal intelektual bagi organisasi tersebut.
- c. Produktivitas pekerja: merupakan suatu ukuran hasil atau dampak keseluruhan usaha peningkatan moral dan keahlian pekerja, inovasi, proses internal dan kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah membandingkan keluaran yang dihasilkan oleh para pekerja dengan jumlah pekerja yang dikerahkan uantuk menghasilkan keluaran tersebut.

Selain tiga pengukuran inti tersebut di atas, maka terdapat pula faktor pendorong yang penting, yaitu:

- a. Kompetensi staf

Dengan adanya transformasi organisasi maka para pekerja harus mengambil tanggung jawab baru agar tujuan pelanggan dan keunggulan operasional dapat tercapai. Oleh karena itu maka dibutuhkannya pelatihan ulang dapat dipandang dalam dua dimensi yaitu: tingkat pelatihan yang dibutuhkan dan presentas tenaga kerja yang membutuhkan pelatihan ulang. Bila tingkat pelatihan ulang pekerja rendah, latihan dan pendidikan normal sudah mencukupi bagi organisasi untuk mempertahankan kapasitas kerja. dalamhal ini pelatihan ulang bukan merupakan prioritas untuk mendapatkan tempat dalam *IT Balanced Scorecard*. hal yang berbeda berlaku untuk situasi sebaliknya, dimana pekerja membutuhkanlatihan khusus.



#### 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.

#### b. Infrastruktur Teknologi

Mencerminkan kekuatan tepat guna dan sasaran dari teknologi yang digunakan organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Faktor-faktor yang dapat dimasukkan dalam kategori ini antara lain: penggunaan teknologi strategis, penggunaan database strategis, pengalaman yang dimiliki (*experience capture*), *proprietary* aplikasi dan paten atau hak cipta.

#### c. Ilmu untuk bertindak

Faktor pendorong ini biasanya diakibatkan oleh situasi dan kondisi tertentu yang tercipta dalam pelaksanaan proses-proses bisnis maupun pencapaian tujuan strategis organisasi. Faktor-faktor yang termasuk dalam kategori ini antara lain: siklus keputusan penting, fokus strategi, pemberdayaan staf, *personal alignment*, moral pekerja dan kerjasama tim.

### 2. Kapasitas sistem informasi

Selain motivasi dan keahlian pekerja, jika ingin para pekerja dapat bekerja lebih efektif dalam lingkungan yang kompetitif saat ini dan dimasa mendatang, maka diperlukan data dan informasi yang lebih banyak, yang menyangkut pelanggan, keadaan pasar, proses internal dan konsekuensi financial keputusan organisasi.

#### 2.6.5 Tujuan IT Balanced Scorecard

Menurut Keyes (2005), Terdapat beberapa tujuan dari *IT Balanced Scorecard*, dimana sederhana dalam cakupannya namun kompleks dalam implementasinya, tujuan-tujuan tersebut antara lain:

1. Menyelaraskan perencanaan IT dengan tujuan bisnis dan kebutuhan bisnis.
2. Membangun pengukuran yang tepat untuk melakukan evaluasi efektifitas dari IT.
3. Menyelaraskan usaha-usaha karyawan untuk mencapai sasaran-sasaran IT.
4. Merangsang dan meningkatkan kinerja IT.
5. Mendapatkan dan dapat memberikan hasil seimbang untuk seluruh *stakeholder*.





## 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.

### 2.6.6 Perbedaan *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard*

Menurut Keyes (dikutip Sartika, 2015), berikut beberapa perbedaan dalam penggunaan metode *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard*:

*Balanced Scorecard* digunakan dalam bisnis untuk:

1. Menjelaskan dan menterjemahkan visi dan strategi bisnis.
2. Mengkomunikasikan dan menghubungkan tujuan ukuran strategi.
3. Merencanakan, menentukan target, dan menyesuaikan inisiatif strategi.
4. Meningkatkan umpan balik dan pembelajaran strategi.

*Balanced Scorecard* digunakan dalam IT untuk:

1. Menyesuaikan rencana dan aktifitas IT dengan tujuan dan kebutuhan bisnis.
2. Menyesuaikan karyawan terhadap tujuan bisnis.
3. Membuat ukuran-ukuran untuk mengevaluasi dan mengetahui efektifitas organisasi IT.
4. Menstimulasi dan meningkatkan kinerja IT.
5. Mencapai hasil yang seimbang diantara kelompok *stakeholder*.

### 2.6.7 Generic Framework *IT Balanced Scorecard*

Dari keempat perspektif yang merupakan hasil modifikasi dari *balanced scorecard* tradisional, dibentuk satu *framework* umum *IT balanced scorecard* yang mewakili keempat perspektif tersebut, yang digambarkan dalam tabel *framework IT balanced scorecard* seperti Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1 *Generic Framework IT Balanced Scorecard*

Perspektif Orientasi Pengguna	Perspektif perusahaan Kontribusi
<p>penyedia aplikasi sistem yang diinginkan.</p> <p><b>Tujuan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadi penyedia aplikasi</li> </ol>	<p>Untuk mencapai kontribusi bisnis yang layak dari investasi sistem informasi.</p> <p><b>Tujuan:</b></p>



**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.

Tabel 2.1 *Generic Framework IT Balanced Scorecard* (Lanjutan)

<b>Perspektif Orientasi Pengguna</b>	<b>Perspektif Kontribusi perusahaan</b>
sistem yang lebih diinginkan. 1. Sebagai penyedia layanan operasional yang lebih diinginkan. 2. Kerjasama dengan pengguna Kepuasan pengguna	1. Mengontrol biaya investasi sistem informasi 1. Nilai bisnis proyek sistem informasi Penyedia kapabilitas untuk bisnis baru.
<b>Perspektif Kesempurnaan Operasional</b>	<b>Perspektif Orientasi Masa Depan</b>
<b>Pertanyaan perspektif:</b> Seberapa efektif dan efisien proses sistem informasi? <b>Misi:</b> Untuk memberikan layanan dan aplikasi sistem informasi yang efektif dan efisien <b>Tujuan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan sistem informasi yang efektif dan efisien</li> <li>2. Operasional sistem informasi (<i>IT help desk</i>) yang efektif dan efisien</li> </ol>	<b>Pertanyaan perspektif:</b> Seberapa baik posisi sistem informasi untuk memenuhi tantangan dimasa depan? <b>Misi:</b> Mengembangkan kesempatan untuk menjawab tantangan dimasa depan <b>Tujuan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan dan pelatihan staf sistem informasi</li> <li>2. Keahlian staf sistem informasi</li> <li>3. Penelitian terhadap sistem informasi</li> </ol>

Sumber : Grembergen (dikutip oleh Sartika, 2015)

**2.7 Delivery Information System (Delvis)**

PT. Citra Van Titipan Kilat yang di singkat PT. CV TIKI, yang merupakan suatu perusahaan yang menspesialis bisnis usahanya dibidang Cargo dan logistik secara profesional telah mengikuti perkembangan zaman saat ini yang



#### 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.

membutuhkan mitra bisnis yang konsisten dan memiliki layanan prima bagi konsumennya. Layanan tersebut di wujudkan dengan menerapkan beberapa aplikasi yang terintegrasi dengan baik untuk menunjang kinerja perusahaan. Salah satu layanan terintegrasi tersebut adalah *Delivery Information System* atau sering disebut Delvis.

Delvis adalah sistem pelayanan pengiriman barang yang digunakan oleh PT. CV TIKI untuk operasional perusahaan yang secara khusus bergerak dibidang kargo dan logistik. Dimana para *user*, dalam hal ini adalah para karyawan *Front Office*, *Customer Servise*, *Human Resource Departement* (HRD), dan *Counter* yang langsung berhadapan dengan sistem informasi ini telah dilatih secara khusus untuk dapat menggunakan sistem informasi ini.

Adapun fitur yang terdapat pada Delvis ini adalah sebagai berikut:

1. *Sytem Management*

Fitur ini digunakan untuk *login*, dan keluar bagi *user*.

2. *Customer Servise*

Fitur ini digunakan untuk mengecek kiriman, harga, jaringan TIKI baik di indonesia maupun diluar negeri.

3. *Operasional*

Fitur ini digunakan oleh seluruh devisi, yang berfungsi untuk *maniface*, barang masuk, data pengantaran, data yang gagal dikirim.

4. *Finance*

5. *Report*

Digunakan untuk semua jenis laporan pengantaran, *packing*, barang masuk, barang keluar, dan omset.

#### 2.7.1 *Interface Delivery Information System*

Dibawah ini merupakan printscreen yang sering digunakan oleh PT. CV TIKI khususnya dibagian *counter*, sebagai berikut:

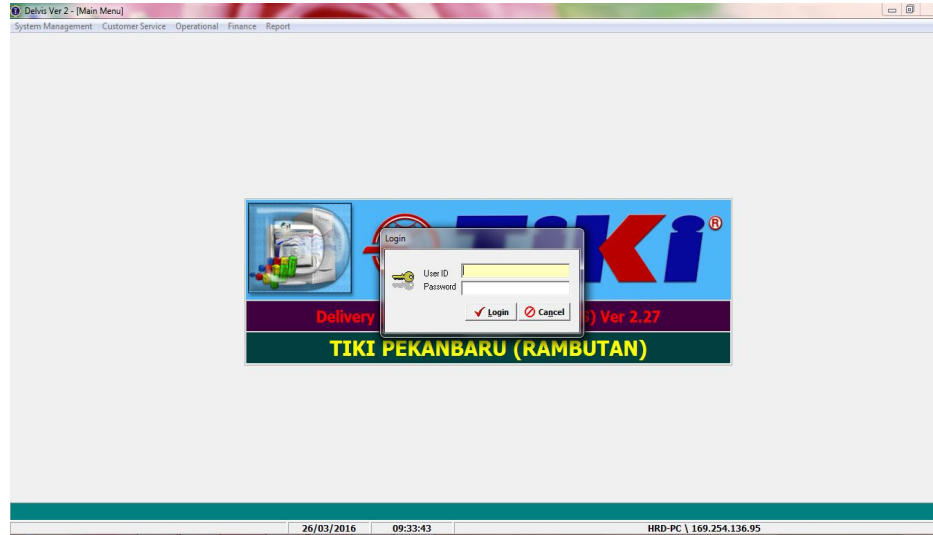
1. Tampilan Menu *Login User*

Setiap karyawan khususnya yang bertugas dibagian operational, Sales dan *Customer Service* akan mendapatkan nomor *Log in* untuk penggunaan Delvis.

### 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.

Untuk dapat menggunakan Delvis, tahap pertama adalah memasukkan nomor *Log in* dan *Password*, dapat dilihat pada Gambar 2.4 di bawah ini:



Gambar 2.4 Tampilan Menu Login

## 2. Tampilan *Delvis Cash Sales Transaction*

Dibawah ini merupakan tampilan *cash sales transaction* yang sering digunakan untuk pengiriman barang atau pun dokumen. Di bawah ini merupakan langkah atau keterangan kolom yang harus di isi oleh karyawan saat pengiriman barang atau dapat dilihat pada Gambar 2.5.

- a. Untuk dapat menggunakan Delvis, tahap pertama adalah memasukkan nomor *Log in* dan *Password*.
- b. Setelah itu barulah dapat menggunakan Delvis untuk menggunakan program *Cash Sales Transaction*.
- c. Dalam penginputan data kiriman barang tunai, isilah setiap kolom dengan berurutan.
- d. Pertama isilah kolom *Consignment Item* (s) yang terdiri dari beberapa kolom.
- e. Kemudian kolom *Consignee* (*Destination*).
- f. Kolom *Consignor* (*Shipper*).
- g. Kolom *Freight & Charge*.

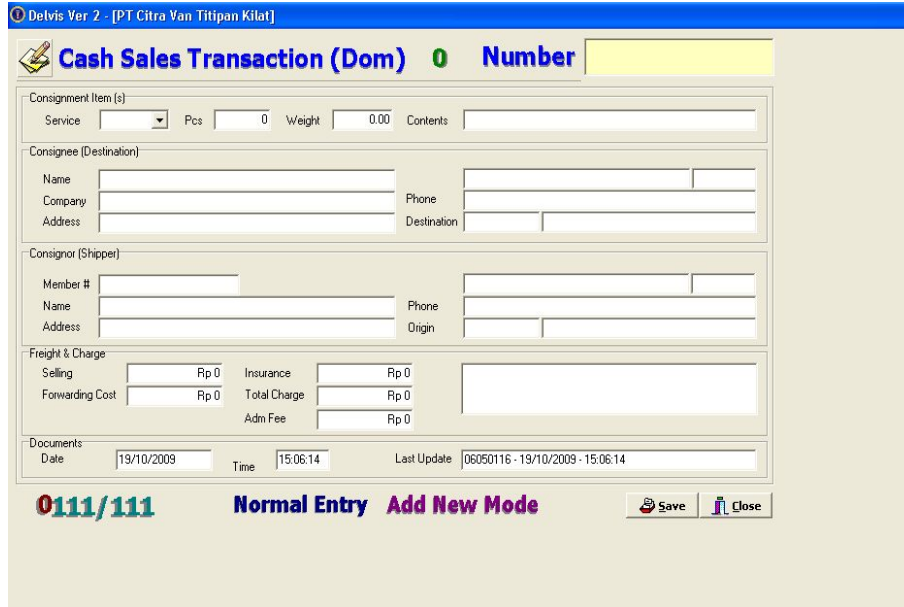




**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

h. Kolom *Document*.



Gambar 2.5 Tampilan Delvis *Cash Sales Transaction*

**2.8 PT. Citra Van Titipan Kilat ( CV.TIKI )**

**2.8.1 Sejarah Dan Perkembangan TIKI**

TIKI didirikan pada tanggal 1 September 1970 oleh Bp. H.Soeparto( Alm dan Ibu Hj.Nuraini dengan nama PT. CV Titipan Kilat yang beralamat di Jalan Raden Saleh Raya No. 2, Jakarta Pusat.

Pada tahun 1972 Bpk. Soeparto mengajak bergabung 3 ( tiga ) orang lainnya, yaitu Bp. Irawan Saputra ( Alm ), Bp. Gideon Wirasaputra dan Raphael Rusmadi untuk untuk mengembangkan TIKI. Dengan bergabungnya Pendiri yang lain, maka TIKI menjadi lebih besar sehingga mampu menguasai jasa pengiriman di Indonesia. TIKI mulai membentuk cabang utama yang pertama di kota Pangkal Pinang dan Semarang.

TIKI di Pekanbaru pertama kali didirikan tanggal 23 Maret 1973 oleh Bapak Darul Arief, dan sekarang TIKI Pekanbaru dipimpin oleh Bapak Didi



#### 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.

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.

### 2.8.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Citra Van Titipan Kilat Pekanbaru adalah:

#### 1. Visi

Visi kami untuk menjadi yang terbaik dalam jasa Pengiriman tercermin pada sistem manajemen professional TIKI dan menjadi azas-azas yang melandasi filosofi TIKI, yaitu: Kualitas dan loyalitas sumber daya manusia, inovatif, penggunaan teknologi dan kepuasan pelanggan.

#### 2. Misi

Misi kami adalah Bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik.

### 2.9 Skala Likert Sebagai Perhitungan Instrument Pengukuran Data

Skala likert merupakan skala yang terdiri dari pernyataan dan disertai 4 penentu jawaban dari yang paling negative sampai yang paling positif seperti jawaban sangat setuju - sangat tidak setuju, sering - tidak pernah, cepat - lambat, baik – buruk dan sebagainya (tergantung dari tujuan pengukuran). Skala likert digunakan untuk menggambarkan secara kasar posisi individu dalam kelompoknya (posisi relative), membandingkan skor subyek dengan kelompok normatifnya, menyusun skala pengukuran yang sederhana dan mudah dibuat.

Dalam penggunaan skala likert sebagai metode perhitungan dalam instrument pengukuran data maka hal yang harus di perhatikan penyusunannya adalah:

1. Membuat item sesuai kaidah.
2. Uji coba item.
3. Memilih item yang baik.
4. Menyusun item terpilih menjadi satu set alat ukur.
5. Mengimplementasikan pengukuran.

Dalam proses penetapan skala respon yang dianggap sebagai jawaban yang harus diperhatikan adalah:



**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. Merupakan prosedur penetapan sejumlah alternative respon tiap item pada suatu kontinum kuantitatif sehingga didapatkan angka sebagai skor masing-masing alternatif respon.
2. Data yang digunakan untuk penskalaan data yang di peroleh dari kelompok responden atau subjek yang menjawab item.

Dalam penentuan skor untuk tiap bobot jawaban dapat diulang untuk setiap item dimana titik jawaban yang digunakan dapat mengacu pada informasi nilai (kolerasi) dimana:

1. Menghitung dan menjumlahkan skor tiap subjek
2. Mengkorelasi skor tiap-tiap item dengan skor total yang diperoleh setiap subjek.

Dengan adanya penentuan di atas maka landasan penetapan yang di terapkan untuk setiap skor item adalah sebagai berikut:

1. Skor setiap item dalam subjek sesuai dengan tingkat skala.
2. Penentuan nilai indeks yang dilakukan merujuk pada rentang skala.
3. Penentuan nilai presentasi berdasarkan pada parameter subjek, item skor, skor maksimal (4 adalah nilai terbaik).

Skala likert dirumuskan secara matematis, dapat di lihat pada rumus 2.1 dan Rumus 2.2 yaitu:

$$\text{Hasil indeks} = \sum \left( \frac{\text{item skor}}{\text{subjek}} \right) \dots\dots\dots (2.1)$$

$$\text{Hasil persentasi} = \sum \left( \frac{\text{hasil indeks}}{\text{sasaran indek}} \right) \times 100\% \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan:

- 1. Item skor = Jumlah skor setiap item
- 2. Subjek = Jumlah responden
- 3. Sasaran indeks = Nilai terbaik dalam skore item



### 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Kosasi (2014), tentang Pengukuran Kinerja *Web Brinet System* dengan metode *IT Balanced scorecard* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Putussibau. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut sudah dapat memberikan manfaat dan yang masih membutuhkan penyempurnaan. Pengukuran kinerja aplikasi menggunakan *IT Balanced scorecard* sesuai masing-masing perspektif melalui deskriptif analisis, dengan hasil tertinggi pada orientasi masa depan (24,32%), kedua keunggulan kontribusi operasional (24,09%), ketiga orientasi pengguna (23,81%), dan yang terendah kontribusi organisasi (22,33%), dari target masing-masing perspektif sebesar 25%. Hasil akhir pencapaian sebesar 94,55%, dimana telah berada pada level A atau *Very good*.

#### 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.