

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI
PADA PT. MIROTA NAYAN MENGGUNAKAN *IT BALANCED*
*SCORECARD***

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Sistem
Informasi**



Dibuat Oleh:

Suhari Wanta Perangin-angin

16 17 09055

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. MIROTA
NAYAN MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD

yang disusun oleh

SUHARI WANTA PERANGIN-ANGIN

161709055

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 06 Agustus 2020

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui
Penguji 2	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	Telah menyetujui
Penguji 3	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.	Telah menyetujui

Yogyakarta, 06 Agustus 2020
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan
Ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir **“Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi pada PT. Mirota Nayan Yogyakarta menggunakan IT Balanced Scorecard”** ini dengan baik. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana Sistem Informasi dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dalam iman-Nya, memberikan berkat-Nya, dan menyertai penulis selalu.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Aloysius Bagas Pradipta, S.Kom., M.Eng, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis mulai dari pertama masuk kuliah sampai penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak Sudarto, selaku manager system PT. Mirota Nayan Yogyakarta yang senantiasa membantu dan bekerja sama selama penyelesaian tugas akhir ini.

7. Ibu Flourensia Spty Rahayu S.T., M.Kom. karena telah memotivasi dan memberikan sarn terhadap penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Orangtua tercinta mamak bapak dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Flora Violenta Sinurat yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
10. Bang Lasarus Bangun, Kak Tias, James Pascal Ginting, dan Bobyatta Ginting yang sudah menemani dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang dan saling memotivasi.
12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 06 Agustus 2020

Suhari Wanta Perangin-angin

16 17 09055

ABSTRAK

Judul Penelitian

ANALISA PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. MIROTA NAYAN MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD*

Teknologi informasi dalam penerapannya di sebuah bisnis sudah seharusnya bekerja sesuai dengan kebutuhan dan memberi nilai lebih terhadap bisnis. Jika penerapan teknologi informasi tersebut tidak memberikan nilai lebih terhadap bisnis, teknologi informasi tersebut hanya menjadi beban bagi perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kinerja untuk melihat sejauh mana penerapan TI tersebut dapat menunjang proses bisnis dan memberikan nilai lebih. PT. Mirota Nayan merupakan sebuah perusahaan ritel yang dalam menunjang bisnisnya sudah menerapkan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi di PT. Mirota Nayan belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kinerja TI yang ada. Terdapat banyak metode untuk melakukan pengukuran suatu kinerja, salah satunya adalah metode *IT Balanced Scorecard*. Penggunaan metode *IT Balanced Scorecard* dikarenakan metode ini dapat memberikan gambaran kinerja TI dalam sebuah organisasi secara keseluruhan berdasarkan 4 perspektif yaitu, Kontribusi Perusahaan (*Corporate Contribution*), Orientasi Pengguna (*Customer/User Orientation*), Penyempurnaan Operasional (*Operation Excellence*) dan Orientasi Masa Depan (*Future Orientation*). Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran kinerja TI PT. Mirota Nayan Yogyakarta menggunakan *IT Balanced Scorecard* dan membuat rekomendasi terhadap kinerja TI sesuai dengan hasil pengukuran kinerja dengan *IT Balanced Scorecard* pada PT. Mirota Nayan. Berdasarkan hasil analisis dan pengukuran kinerja TI PT. Mirota Nayan Yogyakarta diperoleh skor kinerja TI 62.64% berdasarkan 4 perspektif *IT Balanced Scorecard*, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor 68.50%, perspektif orientasi pengguna 63.00%, perspektif penyempurnaan operasional 62.06%, dan perspektif orientasi masa depan 57.44%, di mana pencapaian kinerja setiap perspektif termasuk kategori cukup. Namun, perspektif orientasi masa depan memperoleh skor paling rendah dan perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor paling signifikan. Kemudian, berdasarkan permasalahan TI di PT. Mirota Nayan Yogyakarta, terdapat beberapa rekomendasi adalah sebagai berikut. Menerapkan pengendalian biaya yang efektif, menerapkan tata kelola teknologi informasi, melakukan perbaikan terhadap sistem informasi SIRETA, penambahan staff ahli TI, melakukan penilaian kepuasan pengguna, melakukan pelatihan terhadap staff TI, dan meningkatkan pelayanan divisi TI terhadap keluhan pengguna.

Kata kunci: *Teknologi Informasi; IT Balanced Scorecard; Pengukuran Kinerja; PT. Mirota Nayan Yogyakarta; Key Performance Indicator;*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Keterkaitan Antara Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya	6
2.2. Dasar Teori	9
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	9
2.2.2. Teknologi Informasi	10
2.2.3. Balanced Scorecard.....	11
2.2.4. IT Balanced Scorecard	12
2.2.5. Key Performance Indicator (KPI).....	14
BAB 3	15
METODOLOGI PENELITIAN	15

3.1.	Waktu Penelitian	15
3.2.	Subyek Penelitian	15
3.3.	Metode Penelitian	15
3.4.	Tahapan Penelitian	15
3.3.1.	Identifikasi Masalah	17
3.3.2.	Studi Literatur	17
3.3.3.	Penentuan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	17
3.3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	18
3.3.4.	Pengumpulan Data.....	19
3.3.6.	Pengolahan Data.....	20
3.3.7.	Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi	21
3.3.8.	Analisa Hasil Pengukuran Kinerja TI.....	21
3.3.9.	Penyusunan Rekomendasi	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	22
4.1.1.	Deskripsi Singkat PT. Mirota Nayan Yogyakarta	22
4.1.2.	Visi dan Misi.....	23
4.1.3.	Struktur Organisasi	23
4.2.	Hasil Pengukuran Kinerja IT Balanced Scorecard	24
4.3.	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja IT Balanced Scorecard.....	25
4.3.1.	Perspektif Kontribusi Perusahaan.....	25
4.3.2.	Perspektif Orientasi Pengguna	30
4.3.3.	Perspektif Penyempurnaan Operasional	35
4.3.4.	Perspektif Orientasi Masa Depan	40
4.4.	Rekomendasi.....	44
4.4.1.	Rekomendasi Perspektif Kontribusi Perusahaan.....	44
4.4.2.	Rekomendasi Perspektif Orientasi Pengguna.....	45

4.4.3.	Rekomendasi Perspektif Penyempurnaan Operasional.....	47
4.4.4.	Rekomendasi Perspektif Orientasi Masa Depan	48
BAB V	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Penelitian	5
Gambar 2.2 Perbandingan Perspektif Balance Scorecard dan IT Balanced Scorecard ...	12
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Balanced Scorecard	11
Gambar 3 1 Tahapan Penelitian	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mirota Nayan Yogyakarta	23
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Kinerja IT Balanced Scorecard	24
Gambar 4.3 Grafik Persentase Kontribusi Perusahaan	26
Gambar 4.4 Grafik Persentase Pengendalian Biaya TI	27
Gambar 4.5 Grafik Persentase Tujuan TI dan Bisnis	28
Gambar 4.6 Grafik Persentase Produktivitas Karyawan dengan TI	30
Gambar 4.7 Grafik Persentase Perspektif Orientasi Pengguna	31
Gambar 4.8 Grafik Persentase Kualitas Produk TI	32
Gambar 4.9 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna.....	33
Gambar 4.10 Grafik Persentase Informasi Yang Dihasilkan TI	33
Gambar 4.11 Grafik Persentase Kemudahan Penggunaan TI.....	34
Gambar 4.12 Grafik Persentase Kontribusi Pengguna	35
Gambar 4.13 Grafik Persentase Penyempurnaan Operasional.....	36
Gambar 4.14 Grafik Persentase Waktu Perbaikan Masalah TI.....	37
Gambar 4.15 Grafik Persentase Layanan Unit TI	38
Gambar 4.16 Grafik Persentase Efektivitas Pengembangan Aplikasi	39
Gambar 4.17 Grafik Persentase Pemeliharaan TI	40
Gambar 4.18 Grafik Persentase Orientasi Masa Depan.....	41
Gambar 4. 19 Grafik Persentase Jumlah Staff Ahli TI.....	41
Gambar 4.20 Grafik Persentase Penelitian TI Terbaru.....	42
Gambar 4.21 Grafik Persentase Pelatihan TI.....	43
Gambar 4.22 Grafik Persentase Inovasi Produk TI.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 4.1 Skor Kinerja Perspektif Kontribusi Perusahaan	26
Tabel 4.2 Skor Kinerja Perspektif Orientasi Pengguna	30
Tabel 4.3 Skor Kinerja Perspektif Penyempurnaan Operasional	35



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*ICT - Information and Communication Technology*) pada masa ini adalah sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari [1]. Dalam perkembangannya, penggunaan Teknologi Informasi (TI) sudah banyak digunakan dalam skala perusahaan (*enterprise*) dengan tujuan menunjang proses dan kinerja bisnis didalamnya. Kemajuan Teknologi Informasi yang begitu cepat mengharuskan perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas TI agar dapat bersaing dalam dunia bisnis, serta dapat menunjang proses bisnis agar menjadi lebih efektif dan efisien [2]. Teknologi Informasi dianggap semakin penting untuk mendukung keunggulan kompetitif bisnis, di samping itu, Teknologi Informasi juga berkontribusi dalam memenuhi permintaan konsumen akan produk dan layanan yang inovatif [3]. Selain itu, penerapan Teknologi Informasi juga digunakan untuk mendukung proses bisnis, mendorong kinerja, dan memenangkan persaingan dipasar. Keterkaitan antara bisnis dan Teknologi Informasi sangat erat, sehingga suatu organisasi atau perusahaan berpotensi tidak dapat menjadi kompetitif jika strategi bisnis dan Teknologi Informasi tidak sejalan [4].

Penerapan TI di sebuah organisasi atau perusahaan merupakan hal yang tidak mudah. Salah satu hal yang menjadi penyebabnya adalah biaya yang dibutuhkan cukup besar dan membutuhkan pengguna yang dapat mengoperasikan TI tersebut [5]. Salah satu penerapan Teknologi Informasi dalam skala *enterprise* adalah dalam perusahaan ritel. Ritel merupakan kegiatan yang didalamnya terjadi penjualan barang atau jasa kepada pelanggan akhir untuk keperluan pribadi konsumen [6]. Teknologi informasi didalam perusahaan ritel biasanya dimanfaatkan untuk pemasaran, *supply chain*, manajemen SDM,

operasi, dan masih banyak lagi. Mengelola Teknologi Informasi untuk manajemen operasi menjadi salah satu masalah strategis utama dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan pencapaian tujuan yang optimal [7].

PT. Mirota Nayan merupakan sebuah perusahaan ritel dan masuk ke dalam salah satu perusahaan ritel terbesar di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). PT. Mirota Nayan sudah memiliki lima toko ritel yang tersebar di DIY. Sebagai perusahaan yang besar PT. Mirota Nayan sudah menggunakan teknologi informasi. Dalam penerapan TI, PT. Mirota Nayan memiliki beberapa permasalahan, seperti sistem yang masih sering *down*, data yang tidak cocok di sistem dengan yang di lapangan, dan laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi belum sepenuhnya sesuai kebutuhan. Selama penerapan TI di perusahaan, PT. Mirota Nayan belum pernah melakukan pengukuran terhadap kinerja TI yang ada. Padahal agar TI yang ada dapat dimanfaatkan dengan maksimal, diperlukan penilaian kinerja TI tersebut secara berkala [8].

Karena pentingnya TI yang berkualitas untuk keberlangsungan perusahaan termasuk perusahaan ritel, maka diperlukan pengukuran dan evaluasi kinerja atau nilai TI [7]. Terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk pengukuran kinerja antara lain *Balanced Scorecard*, *COBIT*, *Performance Prism*, *Academic Scorecard (ASC)*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, dan masih banyak lagi. Meskipun terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, tetapi efektivitasnya tergantung bagaimana perspektif kuantitatif dan kualitatif ditangani dalam metode yang bersangkutan [9].

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kinerja TI adalah *IT Balanced Scorecard*. *IT Balanced Scorecard* merupakan sebuah metode yang dikembangkan oleh Van Der Zee dan Van Grembergen pada tahun 1997. Metode ini merupakan pengembangan dari *Balanced Scorecard* yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1996 oleh Kaplan dan Norton [10]. Metode atau pendekatan pada *Balanced Scorecard* digunakan dengan cakupan yang luas terhadap bisnis, industri, pemerintahan dan organisasi guna menyesuaikan aktivitas bisnis dengan visi dan strategi organisasi. Perbedaan *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* adalah pada perspektif masing-masing metode. Pada perspektif *Balanced Scorecard* hal yang ingin diukur atau di

evaluasi adalah kinerja perusahaan secara menyeluruh sedangkan perspektif pada *IT Balanced Scorecard* lebih untuk melihat gambaran antara hubungan TI dan bisnis [11]. Karena PT.Mirota Nayan Yogyakarta memiliki departemen TI, maka *IT Balanced Scorecard* sangat cocok untuk melihat atau merumuskan sasaran strategi TI apakah selaras atau tidak dengan tujuan bisnis perusahaan [12]. Selain itu, pengukuran kinerja TI yang belum pernah dilakukan oleh perusahaan menjadi salah satu alasan untuk menggunakan *IT Balanced Scorecard* sebagai metode pengukuran kinerja TI tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

Beberapa masalah dalam operasional TI kerap dialami oleh PT. Mirota Nayan Yogyakarta, diantaranya beberapa informasi yang dihasilkan oleh TI yang ada belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sistem yang masih sering *down*, dan data yang dihasilkan oleh sistem tidak sesuai dengan data yang di lapangan. Beberapa masalah tersebut mengakibatkan laporan perusahaan menjadi tidak valid atau *miss reporting*. Belum pernah dilakukannya pengukuran terhadap kinerja TI yang ada, menyebabkan TI yang ada tidak dimanfaatkan secara maksimal dan performansi TI yang ada belum diketahui. Pemanfaatan TI yang kurang maksimal dapat berdampak terhadap pengertian dan fungsi teknologi informasi tersebut, di mana pemanfaatan TI digunakan untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja [13].

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kinerja TI pada PT. Mirota Nayan Yogyakarta?
2. Apa rekomendasi yang sesuai untuk perbaikan masalah teknologi informasi berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada PT. Mirota Nayan Yogyakarta?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya melibatkan karyawan *back office* atau kantor P3A PT. Mirota Naya Yogyakarta yang berada di Jl. C. Simanjuntak, no.70, Terban, Kota Yogyakarta.
2. Perspektif yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah berdasarkan perspektif yang terdapat dalam metode *IT Balanced Scorecard* (Perspektif Kontribusi Perusahaan, Orientasi Pengguna, Penyempurnaan Operasional, dan Orientasi Masa Depan).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran kinerja TI PT. Mirota Nayan Yogyakarta menggunakan *IT Balanced Scorecard*.
2. Membuat rekomendasi terhadap kinerja TI sesuai dengan hasil pengukuran kinerja dengan *IT Balanced Scorecard* pada PT. Mirota Nayan.

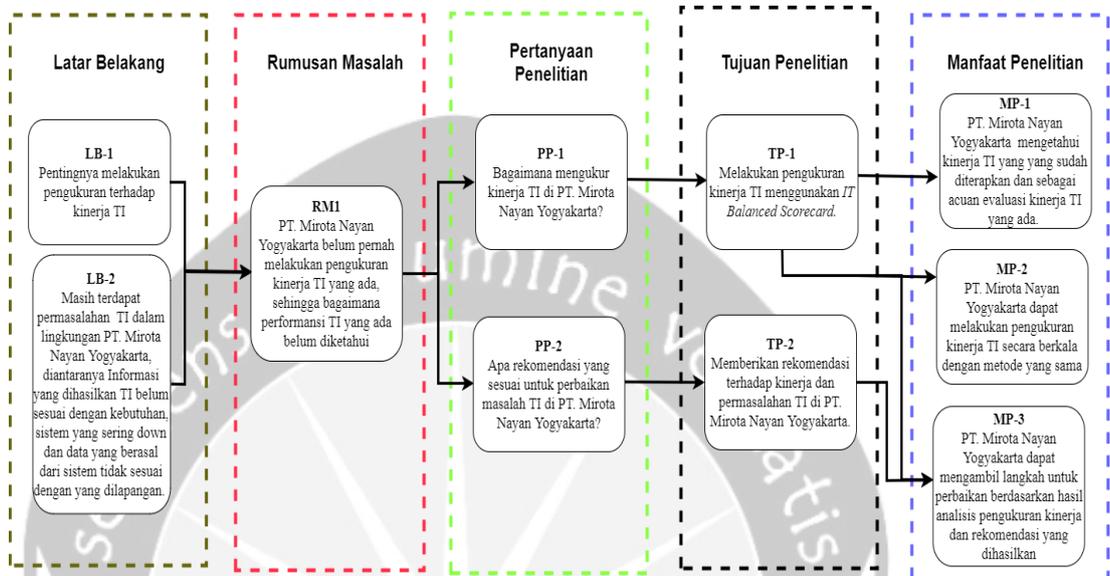
1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. PT. Mirota Nayan Yogyakarta dapat mengetahui kinerja TI yang sudah diterapkan di perusahaan untuk dijadikan sebagai evaluasi memaksimalkan kinerja TI yang ada.
2. PT. Mirota Nayan Yogyakarta dapat melakukan pengukuran kinerja secara berkala dengan metode yang sama agar penerapan TI dapat di maksimalkan.
3. PT. Mirota Nayan dapat mengambil langkah untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis pengukuran kinerja TI dan rekomendasi yang dihasilkan untuk memaksimalkan pemanfaatan dan kinerja TI.

1.6. Keterkaitan Antara Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian

Berikut merupakan diagram keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Penelitian

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Matsuki [14] melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat faktor yang diperlukan untuk mengukur kinerja TI serta bagaimana cara membuat model pengukuran kinerja TI yang optimal dan bagaimana pengaruh model tersebut terhadap kinerja TI. Temuan dari penelitian tersebut adalah terbentuknya model serta bisa dijadikan divisi TI sebagai acuan untuk melakukan perhitungan kinerja secara optimal, divisi TI sebaiknya fokus terhadap permasalahan yang menjadi indikator *IT Competency*, *IT Service Ability*, *Business Continuity* dan *IT Improvement*, dan dari hasil analisa, ditemukannya indikator yang tidak masuk pada proses analisa tetapi perlu diterapkan karena sesuai dengan kebutuhan [14].

Kosasi [15] melakukan penelitian yang membahas tentang mengukur kinerja sebuah aplikasi, di mana peneliti ingin mengetahui manfaat yang diberikan aplikasi tersebut. Setelah melakukan analisis terhadap hasil data yang telah didapat, serta menggunakan empat perspektif metode *IT Balance Scorecard*, dengan hasil akhir sebesar 94,55% di mana kinerja aplikasi tersebut sudah berada di level A atau *Very Good*. Namun, dari segi produktivitas karyawan belum efektif dan efisien serta perspektif organisasi mendapat skor yang paling rendah, sehingga masih membutuhkan perubahan dan evaluasi di masa yang akan datang [16].

Primasari & Setyohadi [17] melakukan penelitian yang membahas tentang Analisa Tata Kelola Infrastruktur TI dalam Perguruan Tinggi menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Dalam penelitian tersebut peneliti melakukan analisa untuk melihat infrastruktur TI yang sudah salah satu universitas swasta di Yogyakarta. Dalam temuannya untuk skor setiap perspektif dari *IT Balanced Scorecard* adalah sebagai berikut ; Perspektif Kontribusi

Perusahaan secara total memiliki skor 70,00%, Perspektif Orientasi Pengguna secara total sebesar 66,04%, Perspektif Penyempurnaan Operasional sebesar 67,29% dan Perspektif Orientasi Masa Depan 59,58. Secara keseluruhan kinerja berdasarkan IT Balanced Scorecard pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebesar 66% di mana hal tersebut tergolong baik [17].

Alit & Aditiyawan [1] melakukan penelitian yang membahas tentang pengukuran kinerja divisi IT pada sebuah universitas di Jawa Timur menggunakan IT Balanced Scorecard. Dalam penelitian tersebut, peneliti ingin melihat atau mengukur kinerja divisi IT sehingga didapat temuan bahwa secara skor masing-masing perspektif IT Balanced Scorecard ; Perspektif Kontribusi Perusahaan sebesar 34,18%, Orientasi Pengguna 31,68%, Penyempurnaan Operasional 38,33%, Orientasi Masa Depan 32,72% dan total kinerja sebesar 34,22% di mana hal tersebut termasuk kriteria kurang baik [1].

Berdasarkan penjelasan diatas perbandingan dan ringkasan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Matsuki	2015	Mengukur kinerja TI serta bagaimana cara membuat model pengukuran kinerja TI yang optimal dan bagaimana pengaruh model tersebut terhadap kinerja TI.	IT <i>Balanced Scorecard</i>	Terbentuknya model yang dijadikan divisi TI sebagai acuan untuk melakukan perhitungan kinerja secara optimal,

2.	Sandy Kosasi	2014	Untuk mengukur kinerja <i>Web Brinet System</i> .	<i>IT Balanced Scorecard</i>	Memperoleh perhitungan kinerja <i>Web Brinet System</i> dengan skor 94,55% di mana kinerja aplikasi tersebut sudah berada di level A atau <i>Very Good</i>
3.	Clara Hetty Primasari	2018	Analisa untuk melihat kinerja tata kelola infrastruktur TI salah satu Universitas swasta Yogyakarta	<i>IT Balanced Scorecard</i>	Memperoleh kinerja Tata Kelola TI berdasarkan IT Balanced Scorecard sebesar 66% di mana nilai tersebut tergolong baik.

4.	Ronggo Alit dan Firza Prima Adityawwan	2016	Mengukur kinerja divisi IT pada sebuah universitas di Jawa Timur	<i>IT Balanced Scorecard</i>	Total kinerja divisi TI berdasarkan <i>IT Balanced Scorecard</i> sebesar 34,22% di mana hal tersebut termasuk ke dalam kriteria kurang baik.
----	--	------	--	--------------------------------------	--

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja biasanya dipakai sebagai indikasi untuk mengukur suatu pencapaian yang berhubungan dengan suatu kegiatan atau aktivitas, apakah suatu kinerja sudah baik atau sebaliknya sehingga memerlukan evaluasi untuk mencapai hal-hal yang menjadi target [18]. Pengertian lain kinerja adalah fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan [19]. Dari pengertian diatas kinerja dapat diartikan sebagai indikasi untuk mengukur pencapaian suatu kegiatan atau aktivitas yang dihasilkan dari interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan.

Untuk memperbaiki suatu kinerja perlu dilakukan proses pengukuran kinerja yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja [20]. Pengukuran kinerja sangat penting dilakukan agar menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur untuk memperbaiki kinerja menjadi lebih baik lagi. Pengukuran akan sangat berguna untuk manajemen sebuah perusahaan jika data pengukuran dihimpun menjadi sebuah laporan yang bernilai. Melalui laporan kinerja, manajemen perusahaan

akan mengidentifikasi kegiatan mana yang beroperasi dengan baik dan sebaliknya [21].

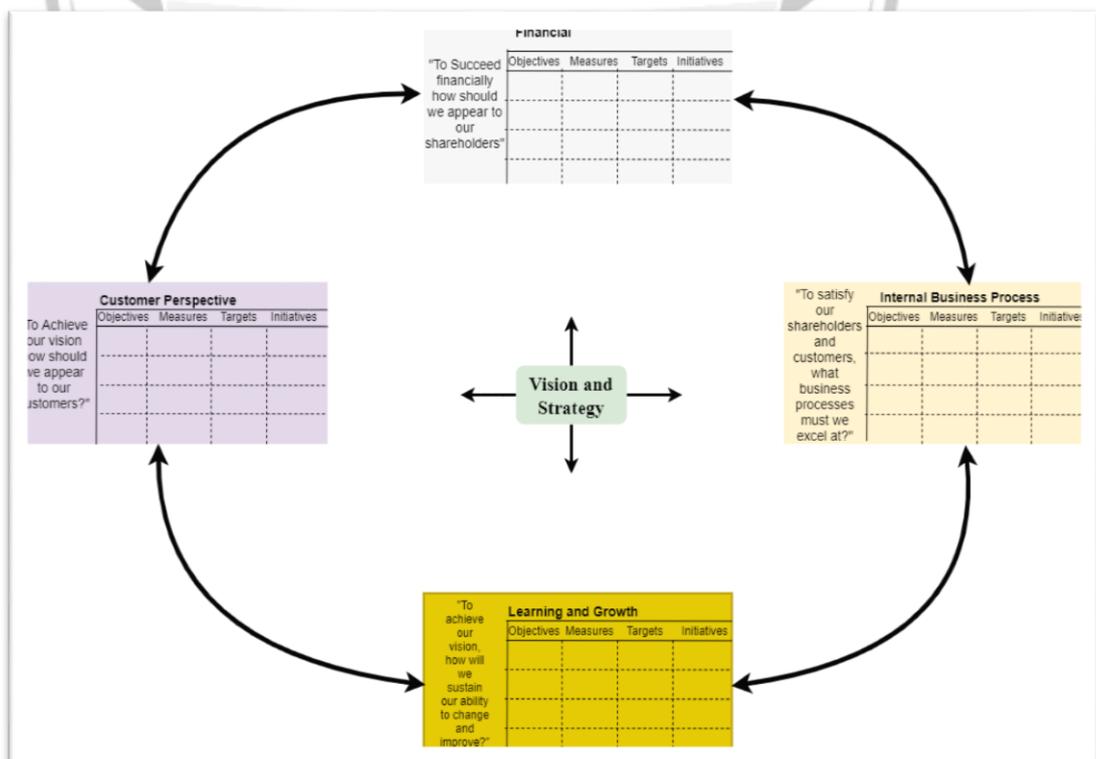
2.2.2. Teknologi Informasi

Menurut Haag & Keen dalam Fauzan dan Latifah [22] Teknologi Informasi adalah suatu studi atau peralatan khususnya komputer, yang memiliki fungsi sebagai alat untuk menyimpan, menganalisis, dan menyalurkan informasi, di mana didalamnya terdapat kata-kata, angka bahkan gambar. Teknologi Informasi juga membantu manusia bekerja dalam bidang yang berhubungan dengan informasi dalam hal pemrosesan informasi. Martin (1998) dalam [23] Teknologi Informasi tidak hanya sekedar perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang pemanfaatannya sebagai alat yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan teknologi komunikasi juga digunakan sebagai alat untuk mengirimkan informasi.

Sejak munculnya Teknologi Informasi, hal tersebut memicu fenomena yang sangat mengesankan untuk banyak sektor kegiatan manusia. Kemajuan Teknologi Informasi juga memicu banyak organisasi besar dan kecil dan menengah (UKM) menyadari pentingnya Teknologi Informasi dalam bisnis dan kegiatan lainnya [24]. Dengan perkembangannya, Teknologi Informasi tidak hanya berguna untuk memfasilitasi pekerjaan tetapi juga untuk meningkatkan produktivitas, keunggulan kompetitif, peningkatan kinerja manajemen dan dapat menghemat biaya operasional serta menambah nilai produk atau layanan [24].

2.2.3. Balanced Scorecard

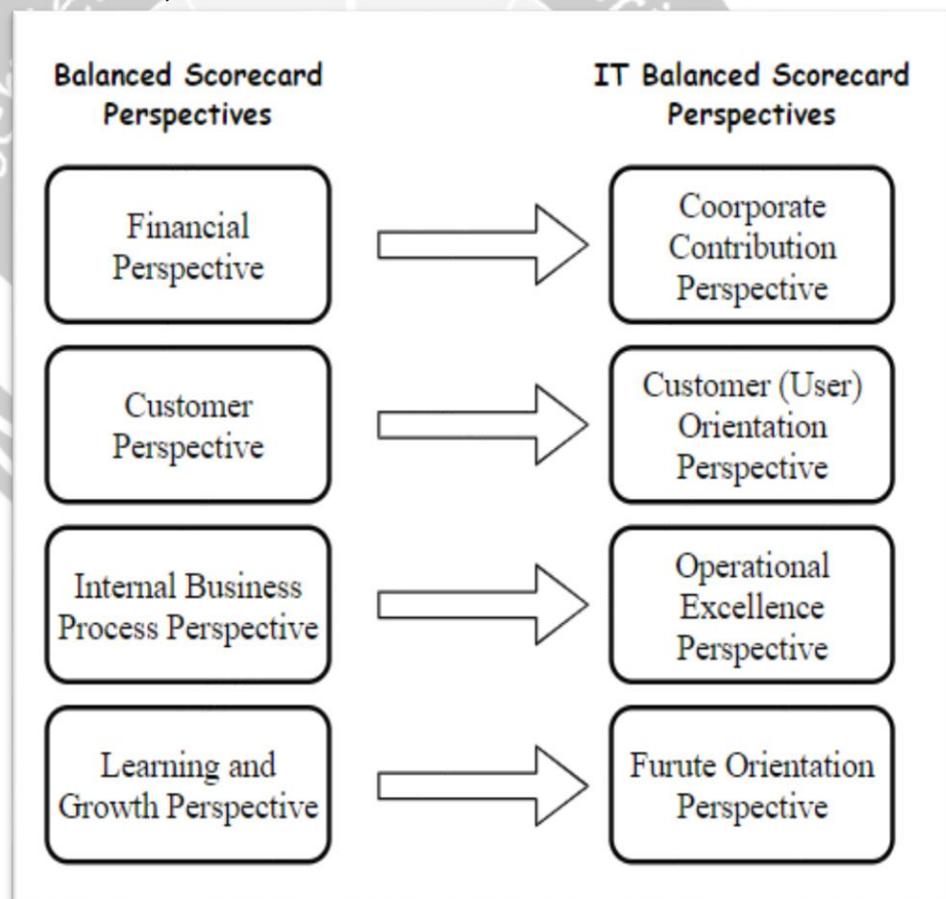
Balance Scorecard (BSC) diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1996. BSC merupakan sistem manajemen kinerja yang memungkinkan bisnis untuk mendorong strategi yang didasari oleh pengukuran dan tindak lanjut dari hal tersebut [25]. Gambar 1 menunjukkan kerangka kerja BSC. BSC melihat dari empat perspektif untuk mengukur kinerja sebuah perusahaan yaitu, Perspektif Finansial, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pelanggan, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Kaplan & Norton, 2006) [26]. Metode atau pendekatan pada *Balanced Scorecard* digunakan dengan cakupan yang luas terhadap bisnis, industri, pemerintahan dan organisasi guna menyesuaikan aktivitas bisnis dengan visi dan strategi organisasi [27]. *Balanced Scorecard* yang baik membandingkan ukuran dari kinerja perusahaan di masa depan serta menggabungkan ukuran finansial dari kinerja masa lalu perusahaan [27]. *Balanced Scorecard* tidak hanya digunakan sebagai metode pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi, tetapi juga merupakan sistem manajemen yang baru dengan pendekatan manajemen strategis [28].



Gambar 2.1 Kerangka Kerja Balanced Scorecard

2.2.4. IT Balanced Scorecard

Balanced Scorecard dimodifikasi oleh Van Grembergen dan Van Bruggen pada tahun 1997 agar dapat diterapkan untuk departemen TI didalam sebuah perusahaan/organisasi, menurut mereka bidang TI berperan penting sebagai penyedia layanan internal dalam sebuah perusahaan/organisasi [29]. Perbandingan perspektif *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* ditunjukkan pada Gambar 2. Grembergen dan Bruggen mengembangkan *IT Balanced Scorecard* dengan melihat empat perspektif sebagai tolok ukur dalam mengukur kinerja divisi TI dalam sebuah organisasi, yaitu Kontribusi Perusahaan (*Cooperate Contribution*), Orientasi Konsumen/User (*Customer Orientation*), Penyempurnaan Operasional (*Operation Excellence*) dan Orientasi Masa Depan (*Future Orientation*).



Gambar 2.2 Perbandingan Perspektif Balance Scorecard dan IT Balanced Scorecard

a. Perspektif Kontribusi Perusahaan (*Corporate Contribution*)

Perspektif ini melihat atau memberikan penilaian kinerja departemen TI yang dilihat dari sudut pandang manajemen perusahaan, direktur ataupun pihak terkait. Dalam evaluasi sebuah TI, dibagi menjadi 2, yaitu evaluasi jangka panjang berdasarkan sudut pandang keuangan/finansial dan evaluasi jangka panjang yang cenderung pada proyek dan fungsi TI tersebut [1]. Kontribusi Perusahaan memiliki keterkaitan dengan bagaimana pandangan manajemen perusahaan terhadap divisi TI. Dalam kontribusi perusahaan juga mewakili nilai bisnis yang berhasil dibangun oleh investasi TI [29]. Investasi TI yang tidak menghasilkan kontribusi bagi perusahaan/organisasi dapat disimpulkan bahwa investasi tersebut tidak tepat sasaran, sehingga keberadaan divisi TI atau TI hanya menjadi beban untuk perusahaan/organisasi dan perlu ditinjau ulang atau di restrukturisasi [30]. Dalam Grembergen dan Saull [25], perspektif kontribusi perusahaan memiliki tujuan sebagai kontrol biaya TI, Nilai bisnis proyek TI dan kemampuan TI menyediakan bisnis baru.

b. Perspektif Orientasi Pengguna (*Customer/User Orientation*)

Perspektif orientasi pengguna merupakan evaluasi kinerja TI berdasarkan pandangan atau perspektif dari pengguna TI atau konsumen. Menurut Grembergen dan Saull [25], jika dilihat dari sudut pandang pengguna, TI yang ada menjadi pemasok sistem informasi yang baik, sehingga dari hal tersebut perusahaan dapat menyesuaikan jenis-jenis ukuran konsumen, seperti; kepuasan pelanggan, retensi, komitmen, akuisisi dan profitabilitas dengan konsumen.

c. Perspektif Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellence*)

Pengukuran yang dilakukan didalam perspektif ini memfokuskan terhadap proses pengembangan sistem informasi yang baru dan proses komputasi [30]. Perspektif ini juga melihat sejauh mana TI meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih efisien dan efektif. Dalam penerapan TI diharapkan layanan yang dihasilkan memiliki keunggulan untuk memuaskan para pemangku kepentingan dan pelanggan serta memberikan layanan TI yang praktis dan tepat waktu dalam tingkat dan biaya layanan yang ditargetkan [26]. Menurut

Grembergen dan Saull [25], pertanyaan untuk perspektif ini tentang seberapa efektif dan efisien proses sebuah IT.

d. Perspektif Orientasi Masa Depan (*Future Orientation*)

Perspektif ini untuk mengukur seberapa baik TI dalam memenuhi kebutuhan bisnis di masa yang akan datang [25]. Diharapkan TI dapat melihat dan mengembangkan peluang sebagai jawaban untuk tantangan di masa depan. Hal yang dibahas dalam perspektif orientasi masa depan adalah pelatihan terhadap staff TI, keahlian staff TI, penelitian untuk dan pengembangan dan penyesuaian terhadap teknologi terbaru. Pemahaman terhadap TI terbaru merupakan syarat yang wajib untuk mendukung perspektif ini [30].

2.2.5. Key Performance Indicator (KPI)

Key Performance Indicator (KPI) biasanya didefinisikan sebagai patokan/skala dalam melihat kinerja dan proses TI yang dilakukan dengan alasan untuk mencapai target yang telah ditentukan [30]. Menurut Yalagi dan Krishman [31] KPI merupakan ukuran yang dilihat secara finansial dan *non-finansial* yang digunakan organisasi untuk seberapa sukses mereka dalam mencapai tujuan jangka panjang. Dalam pengertian lain, KPI juga diartikan sebagai seperangkat target nilai atau sasaran yang digunakan untuk mengukur kinerja atau suatu proses [32].

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan April sampai Juli 2020.

3.2. Subyek Penelitian

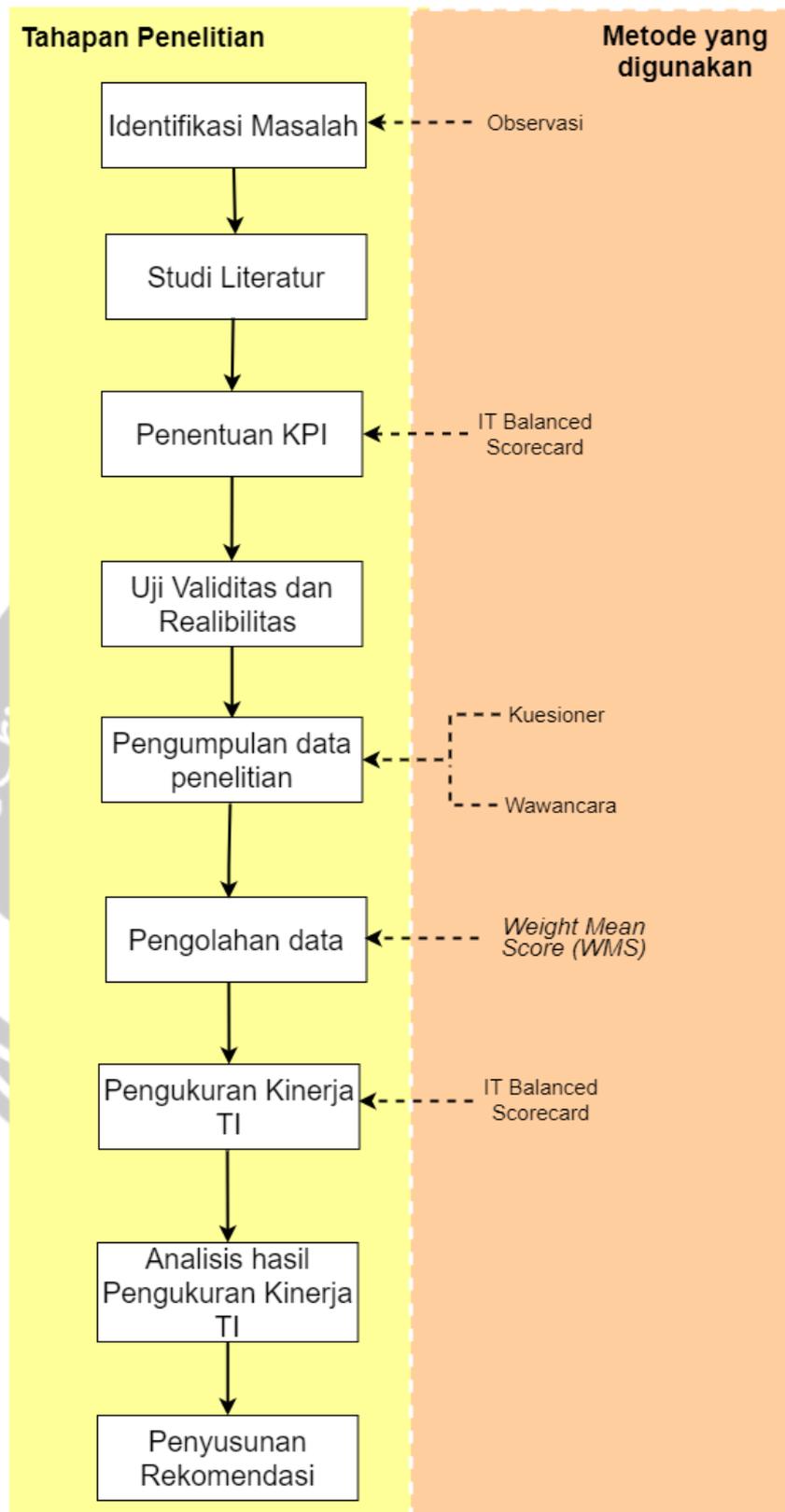
PT. Mirota Nayan Yogyakarta dijadikan sebagai subyek penelitian.

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif merupakan metode dalam penelitian suatu kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, serta suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian dari penelitian deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki [33].

3.4. Tahapan Penelitian

Tahapan pada penelitian analisis kinerja tata kelola TI menggunakan *IT Balanced Scorecard* dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3 1 Tahapan Penelitian

3.3.1. Identifikasi Masalah

Tahapan ini peneliti melakukan identifikasi terhadap permasalahan TI yang terdapat di PT.Mirota Nayan dengan metode observasi. Observasi secara umum merupakan cara atau metode mengumpulkan keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengalaman [34]. Pada penelitian ini dilakukan dengan observasi partisipasi. Menurut Mania [34], observasi partisipasi adalah peneliti melibatkan diri secara langsung ditengah kegiatan obyek yang sedang diteliti. Dalam kegiatan observasi, peneliti langsung terlibat di lapangan untuk melihat keadaan yang sesungguhnya, dalam hal ini lingkungan perusahaan PT.Mirota Nayan Yogyakarta. Observasi dilakukan peneliti pada saat terlibat sebagai mahasiswa magang di PT.Mirota Nayan Yogyakarta yang dilaksanakan kurang lebih selama tiga bulan.

3.3.2. Studi Literatur

Tahapan ini peneliti mempelajari literatur atau penelitian serupa terhadap pengukuran kinerja TI di sebuah organisasi. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh dasar tujuan dari penelitian pengukuran kinerja menggunakan IT Balanced Scorecard. Studi literatur untuk melihat hasil dari penilaian kinerja dari penelitian sebelumnya, sehingga dapat menjadi tolok ukur dalam melakukan penelitian ini.

3.3.3. Penentuan *Key Performance Indicator (KPI)*

Tahapan ini peneliti melakukan analisa KPI yang terdapat dalam *IT Balanced Scorecard* berdasarkan 4 perspektif yang ada. Ada pun KPI yang diperoleh berdasarkan empat perspektif *IT Balanced Scorecard* adalah Kontribusi Perusahaan (*Corporate Contribution*), Orientasi pengguna (*Customer/User Orientation*), Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellent*), dan Orientasi masa depan (*Future Orientation*).

Kemudian dari keempat perspektif *IT Balanced Scorecard* dihasilkan KPI untuk melihat ukuran kinerja TI di PT.Mirota Nayan [30]. Perspektif Kontribusi Perusahaan (*Corporate Contribution*) untuk melihat ukuran Pengendalian biaya

TI, Tujuan TI dan Bisnis, dan Produktivitas Karyawan dengan TI. Perspektif Orientasi pengguna (*Customer/User Orientation*) untuk melihat ukuran Kualitas Produk TI, Kontribusi Pengguna, Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan TI, dan Informasi yang dihasilkan TI. Perspektif Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellent*) untuk melihat ukuran Efektivitas Pengembangan TI, Pemeliharaan TI, Layanan Unit TI, dan Ketepatan Perbaikan Masalah TI. Dan Perspektif Orientasi masa depan (*Future Orientation*) untuk melihat ukuran Anggaran Pelatihan TI, Jumlah Staff TI, Pengembangan TI, dan Inovasi Produk TI.

3.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen penelitian benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur serta untuk melihat konsistensi instrumen penelitian [35]. Pada penelitian ini kuesioner terdiri dari empat perspektif utama, namun secara keseluruhan item kuesioner adalah sebanyak 18 item.

Pengujian instrumen penelitian menggunakan teknik korelasi *pearson* dengan level signifikansi sebesar 5%. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 sampel, maka dari jumlah tersebut r_{tabel} adalah 0.294. Kemudian analisis item pertanyaan yaitu menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor total (r_{hitung}) dengan nilai kritis (r_{tabel}) dengan kriteria jika r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka item tersebut valid, namun jika r_{hitung} lebih kecil dari pada r_{tabel} maka item tersebut tidak valid. Untuk pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha* dengan nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 [36].

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian terdapat 2 item yang tidak valid. Item tersebut merupakan KPI dari perspektif kontribusi perusahaan. Pertanyaan pertama adalah *Investasi TI memberikan keuntungan bagi PT.Mirota Nayan*. Dan pernyataan kedua adalah *Divisi TI menjadi beban bagi PT. Mirota Nayan*. Karena item tersebut tidak memenuhi ketentuan yaitu dari hasil perhitungan item pertama memperoleh nilai $r_{hitung} = 0.287$, dan item kedua memperoleh nilai $r_{hitung} = 0.253$, maka kedua item yang tidak valid tersebut di eliminasi dan tidak digunakan. Tabel hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada lampiran 4.

3.3.4. Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner sering digunakan dalam metode penelitian campuran untuk menghasilkan data yang valid [37]. Menurut Baker [38] kuesioner merupakan sarana utama yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui survei terhadap populasi atau sampel yang ditunjuk sebagai objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah karyawan *back office* PT.Mirota Nayan Yogyakarta yang berada di Jl. C. Simanjuntak, No. 70, Terban, Kota Yogyakarta yang berjumlah 79 orang. Jumlah ini didapat dari bagian personalia PT. Mirota Nayan Yogyakarta.

Penentuan responden kuesioner/angket dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono dalam Muhhamad [39] *Purposive Sampling* merupakan teknik pemilihan responden yang didasari oleh tujuan tertentu atau tujuan penelitian. Pemilihan teknik *pursive sampling* berdasarkan pertimbangan untuk memilih secara langsung responden yang paling sering menggunakan teknologi informasi. Kemudian, untuk nilai setiap jawaban kuesioner menggunakan *skala likert*. Pertanyaan kuesioner disusun berdasarkan *key performance indicator (KPI)* yang sebelumnya sudah ditentukan pada tahapan penelitian penentuan KPI diatas. Pertanyaan kuesioner dikelompokkan menjadi empat bagian yang didasari oleh perspektif *IT Balanced Scorecard*. Dengan rincian setiap jawaban sebagai berikut ; Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) =2, Cukup Setuju (CS) =3, Setuju (S) =4, dan Sangat Setuju (SS) =5 [40]. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan *slovin* dengan *margin of error* 10% yang dapat dilihat pada persamaan(1) [41]. Sehingga dari persamaan tersebut diperoleh jumlah total sampel minimal sebesar 44 orang.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel minimal

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of Error* (10%)

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data atau informasi. Wawancara merupakan interaksi sosial yang melibatkan pertemuan antara dua orang atau lebih dengan bertatap muka secara langsung yang bertujuan untuk mengumpulkan atau menghimpun data [42]. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk triangulasi data kuesioner. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa bagian di objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan *Manager System*, *Staff Mechanical Engineering*, *Supervisor Akuntansi/Keuangan*, *Manager Keuangan*, dan *Kepala Bagian Personalia*. Pemilihan narasumber wawancara ini didasari karena narasumber merupakan yang paling sering terlibat dalam perencanaan teknologi informasi di PT. Mirota Nayan Yogyakarta. Data wawancara digunakan untuk melakukan justifikasi terhadap data kuesioner untuk melihat penyebab dari *score* atau nilai yang dihasilkan *IT Balanced Scorecard*.

3.3.6. Pengolahan Data

Setelah melakukan uji validasi dan reliabilitas instrument penelitian, berikutnya dilakukan pengolahan data untuk melihat rata-rata jawaban setiap pertanyaan. Perhitungan rata-rata jawaban responden dilakukan untuk melihat jawaban rata-rata setiap pertanyaan menggunakan rumus persamaan *Weight Mean Score (WMS)*. Menurut Sugiyono dalam [43], berikut merupakan persamaan WMS(2).

$$\bar{X} = \frac{X}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-Rata Jawaban Responden

X = Jumlah Skor Jawaban Responden

n = Jumlah Responden

Tahapan yang dilakukan dalam perhitungan nilai rata-rata jawaban responden menggunakan rumus WMS adalah sebagai berikut:

1. Menentukan bobot setiap alternative jawaban pertanyaan dengan skala *likert*.
2. Menjumlahkan total skor berdasarkan setiap pertanyaan kuesioner.

3. Kemudian menghitung rata-rata skor jawaban setiap pertanyaan.

3.3.7. Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi

Hasil dari pengolahan data kuesioner terhadap rata-rata jawaban responden untuk setiap pertanyaan kemudian digunakan untuk mengukur kinerja TI pada PT. Mirota Nayan Yogyakarta. Pengukuran menggunakan aplikasi bernama *BSC Designer Light* dan *BSC Designer PRO*. Kemudian skor hasil kinerja *IT Balanced Scorecard* dilakukan pembagian interval 0% s.d 100%, dengan rincian sebagai berikut [39]:

- 0.00% - 44.99% “Sangat Kurang”,
- 45.00% - 54.99% “Kurang”,
- 55.00% - 69.99% “Cukup”,
- 70.00% - 84.99% “Baik”,
- 85.00% - 100% “Sangat Baik”

Kemudian target setiap perspektif dan KPI adalah 5 (lima). Penentuan target mengacu terhadap harapan yang ingin di capai oleh PT.Mirota Nayan Yogyakarta. Kemudian, penentuan target juga mengacu terhadap penentuan skor jawaban responden yang menggunakan skala *likert* yaitu 1-5.

3.3.8. Analisa Hasil Pengukuran Kinerja TI

Setelah mendapatkan skor kinerja menggunakan *BSC Designer Light*, selanjutnya dilakukan analisa terhadap hasil tersebut. Analisa dilakukan untuk melihat KPI yang mendapat nilai terendah dan tertinggi. Serta menganalisis penyebabnya berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara.

3.3.9. Penyusunan Rekomendasi

Pada tahapan ini peneliti melakukan penyusunan rekomendasi terhadap permasalahan kinerja TI yang sudah didapatkan berdasarkan analisa sebelumnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Deskripsi Singkat PT. Mirota Nayan Yogyakarta

Didirikan pada 1950 oleh Hendro Sutikno (Tan Kim Tik) dan Tini Yulianti (Nyoo Tien Nio) PT Mirota adalah perusahaan perorangan yang berlokasi di Jl. FM. Noto 7 Kotabaru Yogyakarta. Singkatan dari MIROTA adalah minuman, roti dan tart dimana pada masa itu merupakan usaha pertama dari PT. Mirota. Penamaan Mirota Kampus bukan tanpa sebab, letak toko yang berdekatan dengan kampus seperti UGM, UII, UNY, dan lain-lain serta sekolah seperti SMP 1, SMP 8, SMU 6, MAN 1, SMU 9, SMU 11, dan lain-lain merupakan alasan dari penamaan tersebut. Bapak Siswanto Hendro bersama sahabatnya Bapak Nico Sukandar membuka Mirota Kampus sebagai merek dagang dengan nama perusahaan yang terdaftar hukum PT (Perseroan Terbatas) Mirota Nayan.

Pada 13 Mei 1983, beridiri toko pertama dari Mirota Kampus yang berlokasi di Jl. Solo Km.7 Babarsari. Selanjutnya pada 13 Mei 1985 Mirota Kampus membuka toko kedua yang berlokasi di Jl. C. Simanjuntak 70 Yogyakarta. Hingga pada tahun 2012, PT. Mirota Nayan memiliki tiga cabang lain yang terletak di Jl. Menteri Supeno No. 38 Yogyakarta, Jl. Palagan Tentara Pelajar No. 31 Yogyakarta dan Jl. Godean KM. 2,8 Yogyakarta. Dengan logo "Mirota Kampus - Rumah Belanja Terpercaya". Mirota Kampus menyediakan berbagai kebutuhan barang-barang kelontong dan kebutuhan sehari-hari. Dengan segmentasi pasar adalah pelajar, mahasiswa dan dan ibu-ibu muda (usia 15 – 45 tahun), Mirota Kampus memposisikan sebagai tempat belanja yang murah. Seperti slogan yang di publikasikan "Belanja LUAR BIASA Murah".

4.1.2. Visi dan Misi

a. Visi

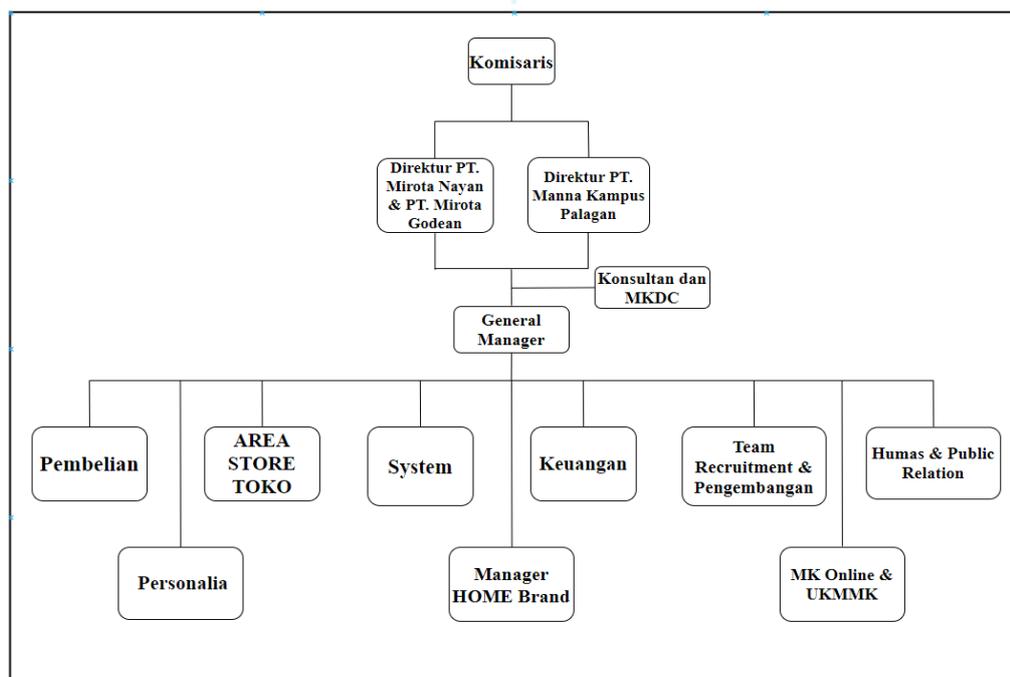
Menjadikan Mirota Kampus sebagai rumah belanja yang bernuansa kekeluargaan dengan memberikan layanan yang ramah, cepat, dan tepat, produk yang berkualitas, harga yang murah dan fasilitas yang nyaman serta aman sehingga Mirota Kampus mempunyai nilai lebih dan dapat dipercaya oleh masyarakat Yogyakarta.

b. Misi

- Meningkatkan kualitas layanan (Internal dan Eksternal) untuk kepuasan konsumen. Mirota Kampus adalah “Kualitas Layanan”. Nuansa kekeluargaan dengan memberikan layanan yang ramah, cepat, produk yang berkualitas, dan harga yang murah merupakan komitmen Mirota Kampus.
- Mengoptimalkan program-program penjualan melalui strategi penjualan “Belanja Luar Biasa Murah”.

4.1.3. Struktur Organisasi

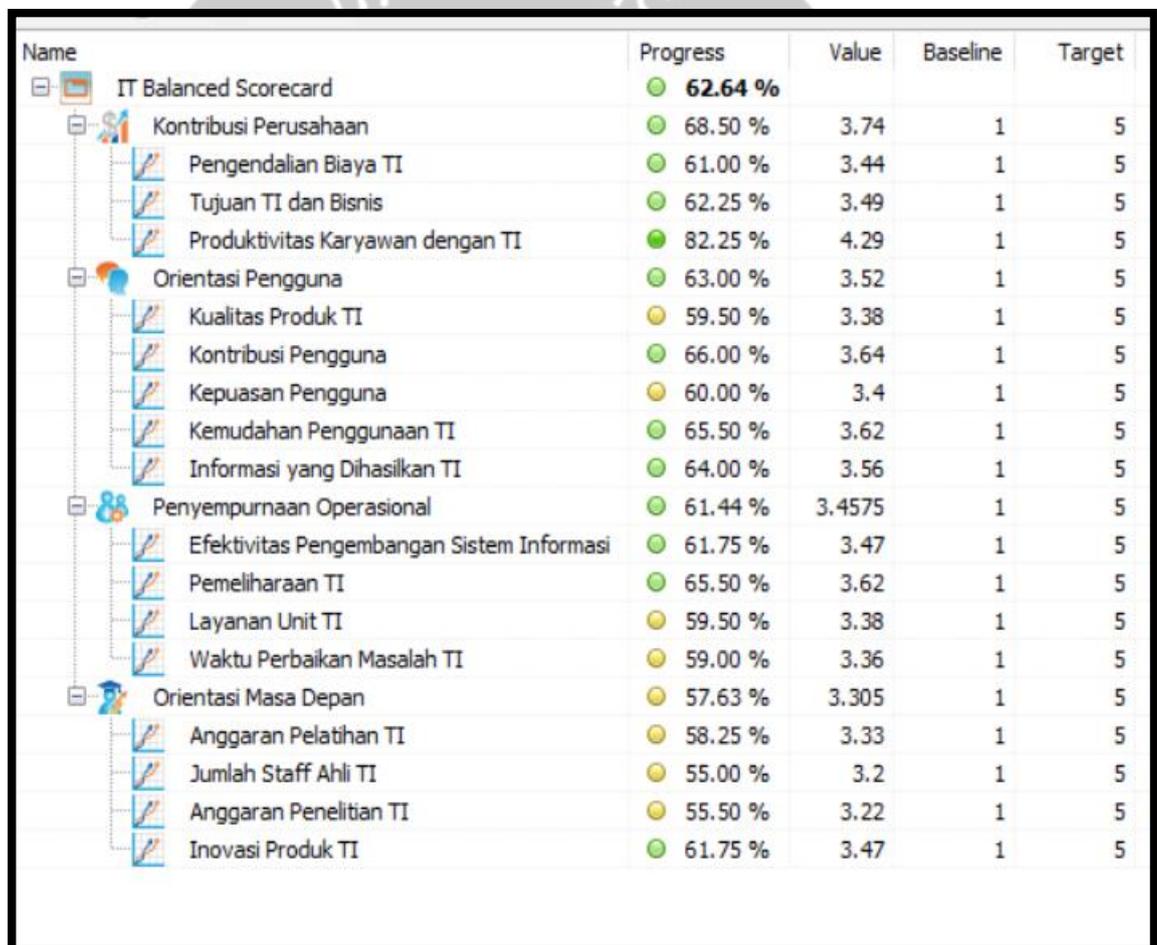
Struktur organisasi PT. Mirota Nayan Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mirota Nayan Yogyakarta

4.2. Hasil Pengukuran Kinerja IT *Balanced Scorecard*

Berdasarkan data yang diperoleh melalui jawaban kuesioner maka diperoleh perhitungan hasil kinerja TI pada gambar 4.1. Perhitungan dilakukan menggunakan aplikasi *BSC Designer Light*. Untuk perhitungan nilai *progress* setiap perspektif dan KPI adalah 1-100% dan nilai setiap perspektif dan KPI adalah 1-5, semakin tinggi nilai setiap perspektif dan KPI maka kinerja semakin baik [17]. Berdasarkan gambar 4.1, hasil perhitungan kinerja TI memperoleh skor 62.64%. Skor tersebut termasuk kategori “cukup”. Setelah mengetahui kinerja setiap perspektif dan KPI, akan dilakukan analisis untuk melihat penyebabnya berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara.



Name	Progress	Value	Baseline	Target
IT Balanced Scorecard	62.64 %			
Kontribusi Perusahaan	68.50 %	3.74	1	5
Pengendalian Biaya TI	61.00 %	3.44	1	5
Tujuan TI dan Bisnis	62.25 %	3.49	1	5
Produktivitas Karyawan dengan TI	82.25 %	4.29	1	5
Orientasi Pengguna	63.00 %	3.52	1	5
Kualitas Produk TI	59.50 %	3.38	1	5
Kontribusi Pengguna	66.00 %	3.64	1	5
Kepuasan Pengguna	60.00 %	3.4	1	5
Kemudahan Penggunaan TI	65.50 %	3.62	1	5
Informasi yang Dihasilkan TI	64.00 %	3.56	1	5
Penyempurnaan Operasional	61.44 %	3.4575	1	5
Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi	61.75 %	3.47	1	5
Pemeliharaan TI	65.50 %	3.62	1	5
Layanan Unit TI	59.50 %	3.38	1	5
Waktu Perbaikan Masalah TI	59.00 %	3.36	1	5
Orientasi Masa Depan	57.63 %	3.305	1	5
Anggaran Pelatihan TI	58.25 %	3.33	1	5
Jumlah Staff Ahli TI	55.00 %	3.2	1	5
Anggaran Penelitian TI	55.50 %	3.22	1	5
Inovasi Produk TI	61.75 %	3.47	1	5

Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Kinerja IT *Balanced Scorecard*

Pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa nilai paling signifikan adalah perspektif kontribusi perusahaan dengan skor 68.50%, di mana KPI Pengendalian Biaya TI memperoleh skor 61.00%, Tujuan TI Bisnis memperoleh skor 62.25%, dan Produktivitas Karyawan dengan TI memperoleh skor tertinggi 82.25%. Perspektif Orientasi Pengguna memperoleh skor sebesar 63.00%, di mana KPI Kualitas Produk TI memperoleh skor paling rendah 59.50%, KPI Kepuasan Pengguna memperoleh skor 60.00%, Kemudahan Penggunaan TI memperoleh skor 65.50%, Informasi Yang Dihasilkan TI memperoleh skor 64.00% dan KPI Kontribusi Pengguna memperoleh skor paling signifikan yaitu 66.00%. Berikutnya Perspektif Penyempurnaan Operasional berada di urutan ketiga dengan skor 61.44%, di mana KPI Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi memperoleh skor 61.75%, KPI Pemeliharaan TI memperoleh skor paling signifikan 65.50%, Layanan Unit TI memperoleh skor 59.50%, dan KPI Waktu Perbaikan Masalah TI memperoleh skor paling rendah yaitu 59.00%. Perspektif Orientasi Masa Depan memperoleh skor paling rendah 57.63%, di mana tiga KPI dalam Orientasi Masa Depan memperoleh skor dibawah 60.00%. Dengan rincian Anggaran Pelatihan TI memperoleh skor 58.25%, Anggaran Penelitian TI memperoleh skor 55.50%, Jumlah Staff Ahli TI memperoleh skor paling rendah yaitu 55.00%, dan KPI Inovasi Produk TI memperoleh skor paling signifikan 61.75%.

Hasil Pengukuran kinerja dilengkapi dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara. Proses ini dilakukan untuk menganalisis penyebabnya serta untuk memperoleh saran perbaikan, apa yang perlu dipertahakan, dan untuk peningkatan kinerja TI di masa yang akan datang [17].

4.3. Analisis Hasil Pengukuran Kinerja *IT Balanced Scorecard*

4.3.1. Perspektif Kontribusi Perusahaan

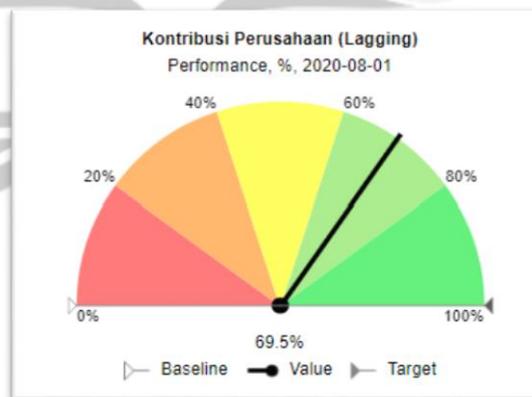
Secara keseluruhan hasil pengukuran kinerja perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor sebesar 68.50%, di mana nilai tersebut termasuk ke dalam kategori cukup. Berdasarkan tabel 4.1 kontribusi perusahaan memiliki 3 KPI yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu Pengendalian Biaya TI, Tujuan TI

dan Bisnis, dan Produktivitas Karyawan dengan TI. Ketiga KPI tersebut di kembangkan ke dalam pertanyaan kuesioner untuk memperoleh skor atau nilai.

Tabel 4.1 Skor Kinerja Perspektif Kontribusi Perusahaan

Name	Progress (%)	Value	Target
Perspektif Kontribusi Perusahaan	68.50	3.74	5
Pengendalian Biaya TI	61.00	3.44	5
Tujuan TI dan Bisnis	62.25	3.47	5
Produktivitas Karyawan dengan TI	82.25	4.34	5

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor 68.50%, di mana skor tersebut termasuk cukup. Dengan rincian, KPI Pengendalian biaya TI memperoleh skor paling rendah 61.00%. Berikutnya KPI Tujuan TI dan Bisnis memperoleh skor terendah kedua dan KPI Produktivitas Karyawan dengan TI memperoleh skor paling signifikan 82.25%. Untuk grafik skor perspektif kontribusi perusahaan secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Grafik Persentase Kontribusi Perusahaan

4.3.1.1. Pengendalian Biaya TI

KPI pengendalian biaya TI memperoleh skor 61.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.4, di mana kategori tersebut termasuk kategori cukup. Hal tersebut didukung dengan 47% responden setuju, 38% cukup setuju, serta sisanya tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa investasi TI di PT.Mirota Nayan Yogyakarta sudah sesuai dengan anggaran. Hal ini karena anggaran

investasi TI dilakukan berdasarkan kebutuhan yang ada di lapangan. Kemudian, dalam pengendalian biaya TI perusahaan masih dilakukan secara manual dan tergantung kebutuhan perusahaan. Didalam sistem informasi SIRETA sudah terdapat menu pengendalian biaya TI, tetapi tetapi menu tersebut tidak dapat digunakan oleh pengguna SIRETA. Hal tersebut karena belum terintegrasinya SIRETA secara sempurna sehingga dalam pengelolaan biaya TI masih dibutuhkan tindakan lanjutan seperti melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi atau *tools* lain. SIRETA sendiri merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh PT.Mirota Nayan Yogyakarta untuk melakukan *purchase order* (PO), input data barang dan produk, melihat jumlah pembelian, mengatur barang keluar masuk toko dan gudang serta sebagai sistem informasi untuk menyimpan data pembelian, penjualan dan data setiap produk tersebut. Kemudian, pengendalian juga dilakukan dengan memanfaatkan asset yang masih digunakan, membandingkan beberapa pemasok peralatan TI, membandingkan *provider* penyedia *software* untuk memperoleh harga dan kualitas sesuai kebutuhan. Selain itu, pengendalian biaya TI juga dilakukan dengan melihat kebutuhan pengguna di lapangan dan anggaran dari perusahaan. Serta biaya terhadap TI setiap tahunnya mengalami peningkatan kurang lebih 25%



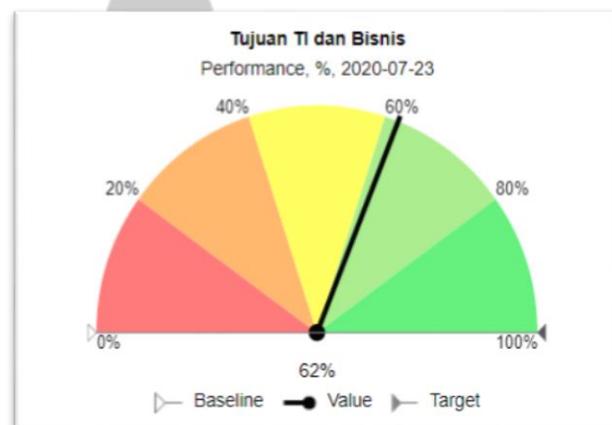
Gambar 4.4 Grafik Persentase Pengendalian Biaya TI

4.3.1.2. Tujuan TI dan Bisnis

KPI tujuan TI dan bisnis memperoleh skor 62.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.5, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Hal tersebut didukung dengan 60% responden setuju, 26% cukup setuju bahwa tujuan TI sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan. Meskipun termasuk kategori yang cukup baik, masih terdapat 9% responden tidak setuju. Dari informasi yang

diperoleh melalui wawancara, hal tersebut karena TI yang ada sudah sesuai dengan tujuan bisnis, tetapi masih dibutuhkan perkembangan untuk menyesuaikan kebutuhan di masa yang datang serta peningkatan optimalisasi TI. Kemudian juga masih terdapat sistem informasi yang membutuhkan perbaikan, di mana sistem informasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna maupun perusahaan.

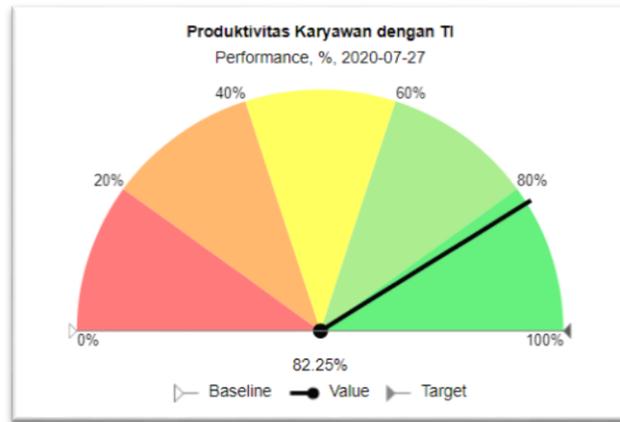
Tujuan strategis penerapan TI diperusahaan secara garis besarnya (1)menyajikan data dan informasi yang akurat dan cepat, (2)membantu pengambilan keputusan yang cepat, tepat, dan optimal, dan (3)mempermudah pekerjaan semua bagian. Jika dilihat berdasarkan tujuan perusahaan dalam penerapan TI, maka tujuan tersebut belum tercapai seutuhnya. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, pembuatan laporan perusahaan yang masih dilakukan secara manual, padahal semua kegiatan mulai dari pembelian produk sampai penjualan produk ke konsumen akhir semua dilakukan di sistem informasi SIRETA. Hal tersebut tentu berbeda jauh dengan tujuan penerapan TI yaitu dalam menyajikan data dan informasi yang akurat dan cepat. Kemudian, dalam membantu mewujudkan misi perusahaan, TI juga belum sepenuhnya mendukung hal tersebut. Masih terdapat permasalahan TI dalam meningkatkan layanan internal dan eksternal perusahaan yang merupakan salah satu misi dari perusahaan. Hal tersebut karena masih terdapat server yang sering *down*, yang mengakibatkan *loading* lambat dan berdampak kepada pelayanan terhadap sales dan *collector*.



Gambar 4.5 Grafik Persentase Tujuan TI dan Bisnis

4.3.1.3. Produktivitas Karyawan dengan TI

KPI produktivitas karyawan dengan TI memperoleh skor 82.25% yang dapat dilihat pada gambar 4.6, di mana skor tersebut termasuk kategori baik. KPI ini memperoleh nilai yang paling tinggi atau signifikan dalam perspektif kontribusi perusahaan. Karena sebanyak 58% responden setuju 31% sangat setuju bahwa dengan adanya TI produktivitas mereka meningkat. Hal tersebut karena TI memiliki peran yang sangat vital dalam perusahaan bahkan hampir setiap bagian perusahaan menggunakan TI. Dengan penerapan TI di perusahaan menjadikan pekerjaan lebih mudah serta arus barang atau produk lebih mudah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan ketepatan data dan informasi lebih tinggi. Kecepatan dalam memperoleh data jika dilakukan secara manual bisa memakan waktu kurang lebih satu bulan, sedangkan dengan adanya TI distribusi dan pengambilan data bisa dilakukan kurang lebih tiga hari. Kemudian contoh lain bahwa TI meningkatkan produktivitas karyawan adalah dalam hal pencatatan nota, jika dengan manual pencatatan 100 nota bisa dilakukan dalam waktu satu hari, tetapi dengan TI hal tersebut hanya dilakukan selama 1-2 jam saja. Kemudian, perhitungan laba setelah penggunaan TI juga sudah pernah dilakukan dengan cara melihat perbandingan antara jumlah penjualan dikurangi pembelian dan biaya dan hasilnya dengan adanya TI sudah terjadi efisiensi yang signifikan dengan biaya sebelum dan sesudah penggunaan TI dan hasilnya TI tersebut memberikan keuntungan yang signifikan, mulai dari biaya dan penggunaan SDM. Meskipun TI memberi dampak yang baik terhadap produktivitas karyawan, di lapangan masih terdapat masalah TI yang menjadi keluhan karyawan sebagai pengguna TI tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, masalah TI tersebut berupa server yang *down* dan jaringan bermasalah yang mengakibatkan pelayanan terhadap *supplier*, *sales*, dan *collector* menjadi kurang maksimal. Selain itu, hal tersebut juga menyebabkan distribusi data menjadi lama dan tidak maksimal.



Gambar 4.6 Grafik Persentase Produktivitas Karyawan dengan TI

4.3.2. Perspektif Orientasi Pengguna

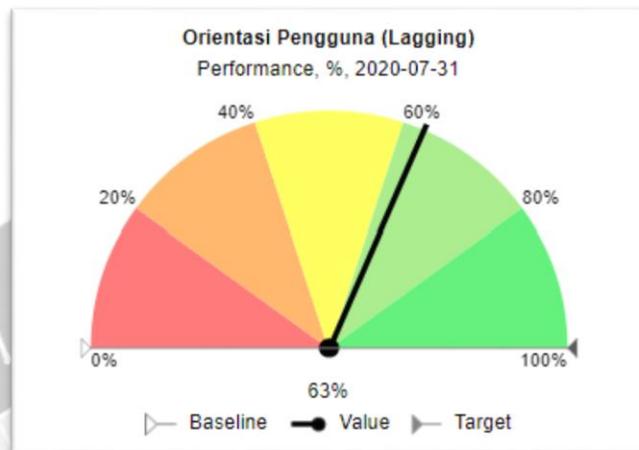
Perspektif orientasi pengguna digunakan untuk melihat kinerja TI berdasarkan sudut pandang pengguna TI tersebut. Pada tabel 4.2 terdapat lima KPI Orientasi Pengguna yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu Kualitas Produk TI, Kontribusi Pengguna, Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan TI, dan Informasi yang dihasilkan TI. Kelima KPI tersebut di kembangkan ke dalam pertanyaan kuesioner untuk memperoleh skor atau nilai dari masing-masing KPI. Berdasarkan gambar 4.7 dapat dilihat bahwa perspektif orientasi pengguna secara keseluruhan memperoleh skor 63.00%, di mana kategori tersebut termasuk kategori cukup.

Tabel 4.2 Skor Kinerja Perspektif Orientasi Pengguna

Name	Progress	Value	Target
Perspektif Orientasi Pengguna	63.00	3.52	5
Kualitas Produk TI	59.50	3.38	5
Kepuasan Pengguna	60.00	3.64	5
Informasi Yang Dihasilkan TI	64.00	3.40	5
Kemudahan Penggunaan TI	65.50	3.62	5
Kontribusi Pengguna	66.00	3.64	5

Kemudian, pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan perspektif orientasi pengguna memperoleh skor 63.00%, di mana skor tersebut termasuk cukup. Dengan rincian, KPI kualitas produk TI memperoleh skor paling rendah 59.50%, kemudian Kepuasan Pengguna 60.00%, Informasi yang dihasilkan TI 64.00%, Kemudahan Penggunaan TI 65.50%, dan KPI Kontribusi

Pengguna memperoleh skor paling signifikan 66.00%. Kemudian untuk mencapai target kinerja setiap KPI dibutuhkan waktu kurang lebih 3-4 tahun. Untuk persentase skor perspektif orientasi pengguna secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.7.

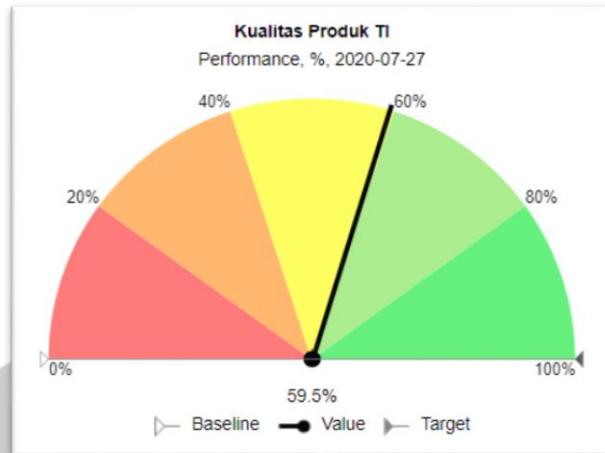


Gambar 4.7 Grafik Persentase Perspektif Orientasi Pengguna

4.3.2.1. Kualitas Produk TI

KPI kualitas produk TI memperoleh skor 59.50% yang dapat dilihat pada gambar 4.8, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 47% responden cukup setuju bahwa produk TI yang dibeli sudah sesuai dengan kebutuhan di perusahaan. Hal ini disebabkan karena terdapat 4% responden yang tidak setuju dan satu responden sangat tidak setuju bahwa produk TI sudah sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut karena sistem informasi maupun teknologi informasi sangat membantu kegiatan bisnis di dalam perusahaan. Namun, berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, terdapat beberapa masalah TI yang masih membutuhkan perbaikan, seperti menu laporan yang tidak berjalan dengan baik didalam sistem informasi yang digunakan responden. Selain itu, data yang terdapat didalam sistem terkadang tidak sesuai dengan data yang di lapangan, sehingga menyebabkan *miss reporting*. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh TI tidak relevan. Padahal salah satu hal yang menunjukkan kualitas suatu sistem adalah relevansi informasi yang dihasilkan. Kemudian pengembangan sistem yang tidak pernah selesai dan terus dilakukan menjadi faktor utama terhadap kualitas TI di

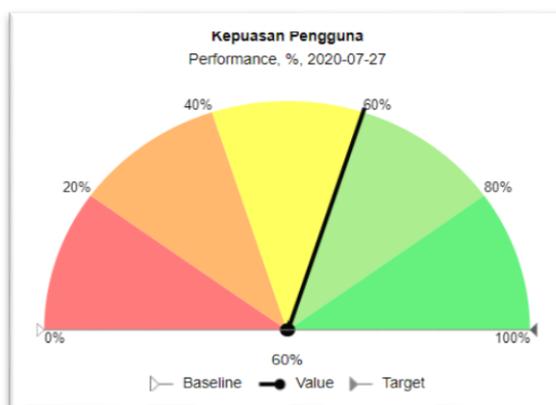
perusahaan. Dampak dari pengembangan sistem yang dilakukan terus menerus tersebut adalah terdapat *bug* serta beberapa menu yang tidak berfungsi.



Gambar 4.8 Grafik Persentase Kualitas Produk TI

4.3.2.2. Kepuasan Pengguna

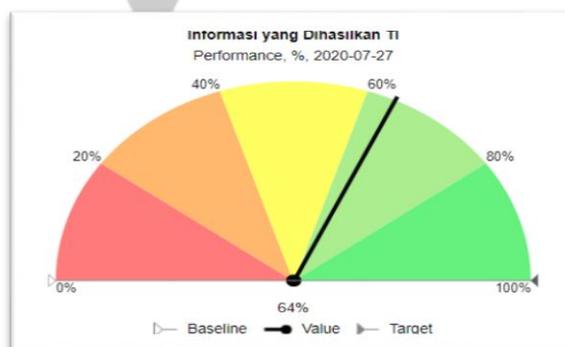
KPI kepuasan pengguna memperoleh skor 60.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.9, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 40% responden merasa cukup puas dengan sistem informasi yang digunakan saat ini. Tetapi terdapat 11% responden yang merasa tidak puas dengan sistem informasi yang ada. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, hal tersebut karena masih terdapat masalah diwaktu-waktu tertentu, seperti *loading* lambat yang mengakibatkan pelayanan terhadap pihak-pihak yang terkaiti kurang maksimal, kemudian jaringan bermasalah yang berdampak terhadap pengambilan dan distribusi data antar bagian, dan beberapa kebutuhan pengguna yang terdapat di lapangan namun tidak ditemukan didalam sistem informasi, salah satunya adalah laporan yang dihasilkan sistem belum ada. Dan beberapa pengguna yang sudah nyaman dengan sistem informasi yang lama atau cara tradisional.



Gambar 4.9 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna

4.3.2.3. Informasi Yang Dihasilkan TI

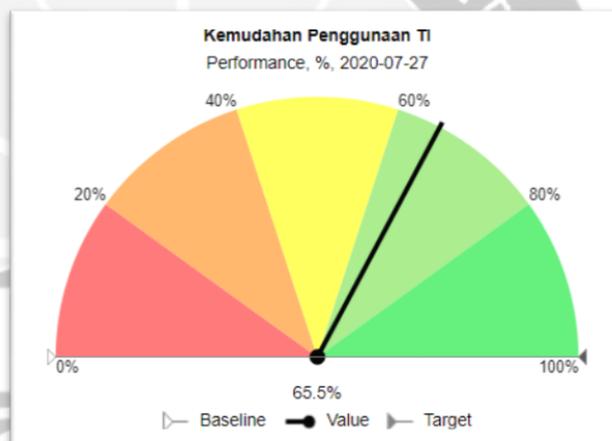
KPI Informasi yang dihasilkan TI memperoleh skor 64.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.10, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 49% responden setuju, 40% cukup setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh TI sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun terdapat 4% responden yang tidak setuju dengan hal tersebut. Hal ini disebabkan karena masih terdapat beberapa kebutuhan informasi yang di lapangan namun tidak dapat diperoleh melalui sistem. Misalnya untuk laporan perperiode *debit note* yang tidak terdapat di sistem, padahal menu *debit note* sudah tersedia di sistem informasi SIRETA, tetapi menu tersebut tidak berjalan dengan baik. Kemudian, permasalahan yang lain adalah pencatatan nota pembayaran ke *supplier* yang masih dilakukan menggunakan *Microsoft Excel* padahal yang tersebut berasal dari SIRETA. Dan data yang di lapangan dengan yang ada di SIRETA tidak relevan, sehingga terkadang menghasilkan *miss reporting* serta pencocokan ulang oleh pengguna.



Gambar 4.10 Grafik Persentase Informasi Yang Dihasilkan TI

4.3.2.4. Kemudahan Penggunaan TI

KPI kemudahan penggunaan TI memperoleh skor 65.50% yang dapat dilihat pada gambar 4.11, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 36% responden cukup setuju, 53% setuju bahwa sistem informasi yang ada mudah untuk digunakan dan dipahami. Meskipun termasuk kategori cukup, masih terdapat 4% responden yang tidak setuju dengan hal tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, terdapat beberapa pengguna yang enggan berpindah dari sistem lama ke sistem yang baru. Hal tersebut dikarenakan mereka sudah nyaman dengan cara lama (manual). Jarangnya dilakukan pelatihan terhadap pengguna juga menjadi penyebab masih terdapat pengguna merasa bahwa sistem informasi tersebut sulit untuk digunakan dan dipahami.

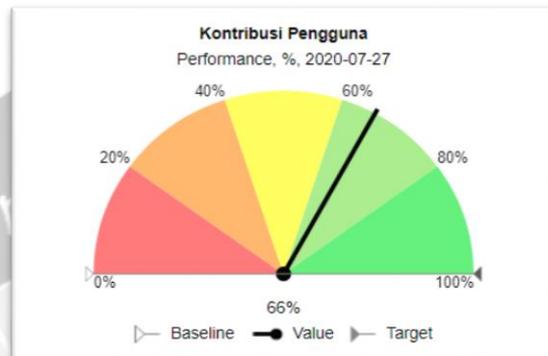


Gambar 4.11 Grafik Persentase Kemudahan Penggunaan TI

4.3.2.5. Kontribusi Pengguna

KPI kontribusi pengguna memperoleh skor 66.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.12, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 29% responden cukup setuju dan 51% setuju bahwa setiap pengembangan sistem informasi atau TI selalu melibatkan pengguna. Tetapi 9% responden yang tidak setuju bahwa pengguna selalu dilibatkan dalam setiap pengembangan sistem informasi atau TI. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, pengguna dilibatkan dari awal pembuatan sistem informasi, tetapi ada beberapa bagian yang hanya melibatkan kepala bagian. Kepala setiap bagian melakukan *gathering requirement* terhadap anggota di bagiannya,

kemudian disampaikan ke bagian *system*, dan bagian *system* meneruskan ke bagian *developer*. Kemudian hal tersebut menyebabkan beberapa pengguna merasa tidak dilibatkan secara langsung dalam pengembangan sistem informasi atau TI. Setiap sistem informasi yang dibeli bersifat *custom* yang nantinya disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan sistem tersebut di *trial* oleh pengguna secara langsung.



Gambar 4.12 Grafik Persentase Kontribusi Pengguna

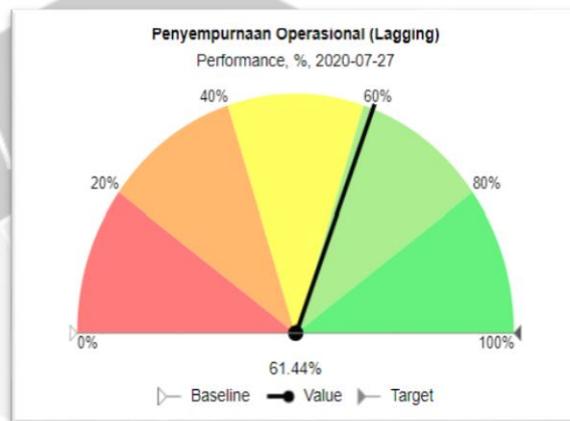
4.3.3. Perspektif Penyempurnaan Operasional

Perspektif penyempurnaan operasional memfokuskan terhadap proses pengembangan sistem informasi yang baru dan proses komputasi. Pada tabel 4.3 terdapat empat KPI penyempurnaan operasional yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu Efektivitas Pengembangan Aplikasi, Pemeliharaan TI, Layanan Unit TI, dan Waktu Perbaikan Masalah TI. Keempat KPI tersebut di kembangkan ke dalam pertanyaan kuesioner untuk memperoleh skor atau nilai dari masing-masing KPI.

Tabel 4.3 Skor Kinerja Perspektif Penyempurnaan Operasional

Name	Progress	Value	Target
Perspektif Penyempurnaan Operasional	61.44%	3.52	5
Waktu Perbaikan Masalah TI	59.00%	3.36	5
Layanan Unit TI	59.50%	3.38	5
Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi	61.75%	3.47	5
Pemeliharaan TI	65.50%	3.62	5

Kemudian, pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan perspektif penyempurnaan operasional memperoleh skor 61.44%, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Dengan rincian, Kapi Waktu Perbaikan Masalah TI memperoleh skor paling rendah 59.00%. Kemudian KPI Layanan Unit TI memperoleh skor 59.50%, Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi 61.75%, dan Pemeliharaan TI memperoleh skor paling signifikan yaitu 66.00%. Untuk grafik skor perspektif penyempurnaan operasional secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.13.

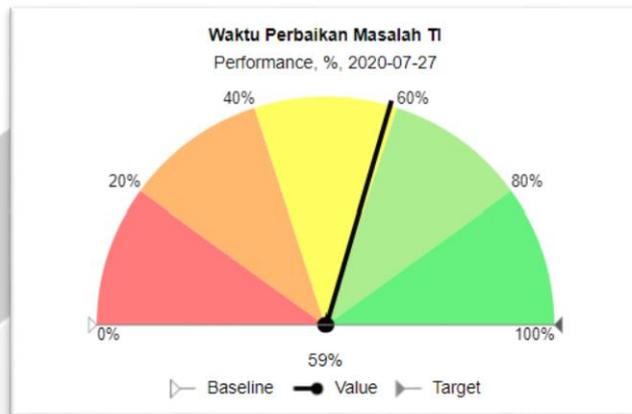


Gambar 4.13 Grafik Persentase Penyempurnaan Operasional

4.3.3.1. Waktu Perbaikan Masalah TI

KPI waktu perbaikan masalah TI memperoleh skor 59.00% yang dapat dilihat pada gambar 4.14, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Skor tersebut termasuk rendah jika dibandingkan dengan KPI yang lain dalam perspektif penyempurnaan operasional hal ini karena 2% responden sangat tidak setuju, 13% tidak setuju, dan 33% cukup setuju bahwa waktu penyelesaian masalah dan keluhan TI dilakukan secara cepat dan tepat waktu oleh divisi TI. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan yang terjadi didalam divisi TI. Kurangnya personil TI yang ahli, khususnya yang menangani sistem informasi perusahaan menyebabkan penyelesaian masalah TI terutama di bagian sistem informasi menjadi kurang tepat waktu. Hal ini juga disebabkan dengan hanya satu personil TI yang bertanggung jawab penuh terhadap permasalahan sistem informasi di perusahaan. Kemudian, jumlah TI yang digunakan di setiap bagian perusahaan juga tidak sebanding dengan jumlah personil TI yang ada. Ditambah

lagi dengan permasalahan TI yang bermacam-macam. Jika masalah TI tersebut tidak parah, seperti server *down*, komputer rusak dan masalah ringan lainnya penyelesaiannya akan cepat, namun sebaliknya jika permasalahan tersebut menyangkut sistem informasi khususnya SIRETA maka lama penyelesaiannya akan lama, karena hanya mengandalkan satu personil TI saja. Hal tersebut kemudian berdampak terhadap aktivitas karyawan yang menggunakan SIRETA.

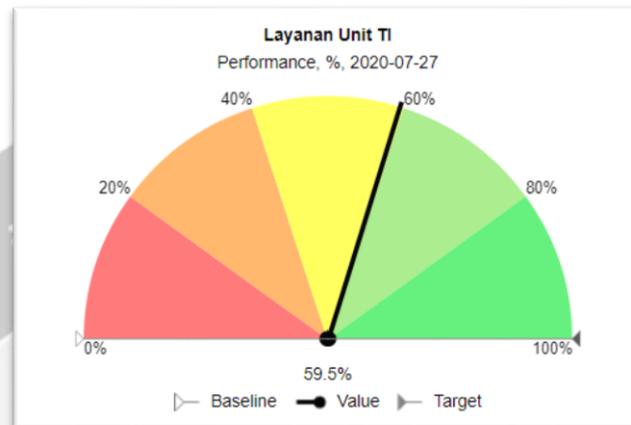


Gambar 4.14 Grafik Persentase Waktu Perbaikan Masalah TI

4.3.3.2. Layanan Unit TI

KPI layanan unit TI memperoleh skor 59.50% yang dapat dilihat pada gambar 4.15, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Meskipun kinerja layanan divisi TI termasuk kategori cukup, masih terdapat 2% responden sangat tidak setuju dan 17% responden tidak setuju bahwa divisi TI merespon dengan cepat dan tepat waktu terhadap keluhan TI yang ada. Masih terdapat beberapa kendala divisi TI dalam memaksimalkan pelayanan terhadap keluhan pengguna. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, respon terhadap permasalahan cepat jika permintaan tidak tinggi. Permasalahan tersebut akan selesai cepat dan tepat waktu jika masalah yang ditangani tidak terlalu vital, tetapi jika masalah tersebut vital waktu yang dibutuhkan relatif lama. Misalkan untuk memperbaiki jaringan dan server, divisi TI hanya membutuhkan waktu 0-1 jam saja, namun jika yang muncul adalah permasalahan sistem informasi khususnya SIRETA maka waktu yang dibutuhkan cukup lama, karena hanya terdapat satu *Person In Charge (PIC)* yang bisa mengatasi masalah tersebut. Kemudian, kurangnya kerja sama tim TI dan tingginya permintaan di perusahaan

juga menjadi penyebab utama lamanya penanganan masalah TI. Di samping itu, jumlah personel TI yang aktif di lapangan juga tidak sebanding dengan jumlah TI yang ada diperusahaan. Terdapat 5 cabang toko PT.Mirota Nayan Yogyakarta dan hanya didukung oleh 3 staff TI yang selalu *ready*, ditambah lagi jarak antara cabang yang cukup jauh.

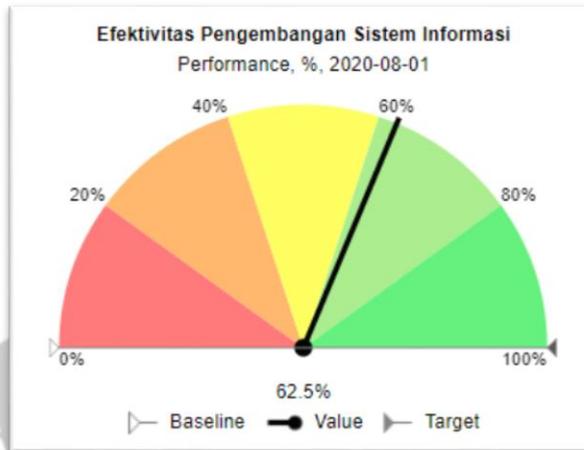


Gambar 4.15 Grafik Persentase Layanan Unit TI

4.3.3.3. Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi

KPI efektivitas pengembangan sistem informasi memperoleh skor 61.75% yang dapat dilihat pada gambar 4.16, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 51% responden setuju, 24% cukup setuju bahwa pengembangan dan penyesuaian sistem informasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal. Tetapi terdapat 2% responden sangat tidak setuju dan 13% responden tidak setuju dengan hal tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, hal tersebut dikarenakan pengembangan sistem informasi belum dilakukan secara bertahap tetapi berdasarkan kebutuhan di lapangan bukan berdasarkan siklus pengembangan sistem informasi pada umumnya. Misalnya jika sistem informasi yang digunakan saat ini tidak lagi memenuhi kebutuhan perusahaan dan mengalami kerusakan maka sistem informasi tersebut akan dikembangkan sesuai kebutuhan. Padahal pengembangan yang dilakukan secara terjadwal bermanfaat untuk memperbaiki masalah-masalah sistem informasi sebelumnya. Kemudian sistem informasi yang digunakan kebanyakan dibeli dari pihak ketiga menyebabkan pengembangan sistem informasi menjadi kurang teratur dan bergantung kepada pihak ketiga

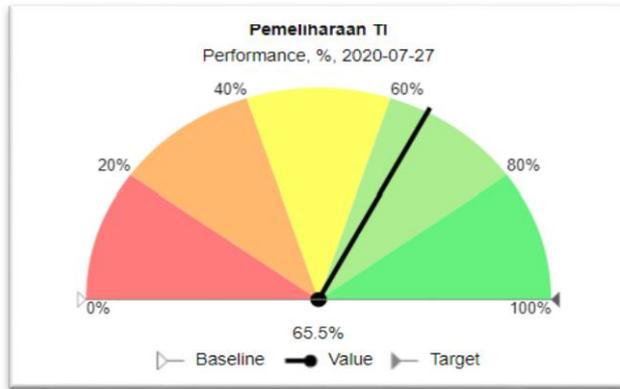
tersebut. Kemudian, sistem informasi di perusahaan, khususnya SIRETA sudah digunakan kurang lebih 10 tahun.



Gambar 4.16 Grafik Persentase Efektivitas Pengembangan Aplikasi

4.3.3.4. Pemeliharaan TI

KPI pemeliharaan TI memperoleh skor paling signifikan yaitu 65.50% yang dapat dilihat pada gambar 4.17, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Hal tersebut karena 51% responden setuju, 22% cukup setuju, dan 14% sangat setuju bahwa pemeliharaan sistem dilakukan secara bertahap dan terjadwal. Tetapi terdapat 2% responden yang sangat tidak setuju dan 11% tidak setuju dengan hal tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, hanya beberapa bagian pemeliharaannya dilakukan secara terjadwal, misalnya seperti *backup* data yang rutin dilakukan, kemudian pemeliharaan terhadap perangkat keras seperti komputer dilakukan setiap satu bulan sekali dan pengecekan sistem informasi dilakukan pengecekan setiap paginya, hal tersebut untuk memastikan sistem informasi tidak memiliki kendala pada saat digunakan. Namun, keterbatasan staff TI juga menjadi kendala untuk pemeliharaan TI yang lebih maksimal.



Gambar 4.17 Grafik Persentase Pemeliharaan TI

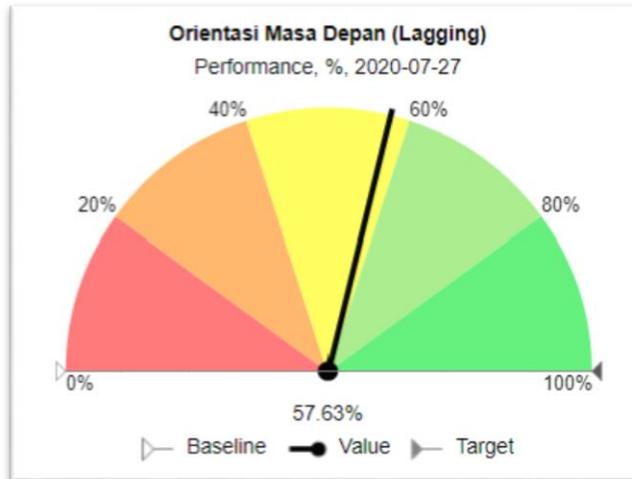
4.3.4. Perspektif Orientasi Masa Depan

Perspektif orientasi masa depan untuk mengukur seberapa baik TI dalam memenuhi kebutuhan bisnis di masa yang akan datang. Terdapat empat KPI Orientasi Masa Depan yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu Anggaran Pelatihan TI, Jumlah Staff Ahli TI, Pengembangan TI, dan Inovasi Produk TI. Keempat KPI tersebut di kembangkan ke dalam pertanyaan kuesioner untuk memperoleh skor atau nilai dari masing-masing KPI.

Tabel 4.4 Skor Kinerja Perspektif Orientasi Masa Depan

Name	Progress	Value	Target
Perspektif Orientasi Masa Depan	57.63%	3.52	5
Jumlah Staff Ahli TI	55.00%	3.33	5
Penelitian TI Terbaru	55.50%	3.20	5
Pelatihan Staff TI	58.25%	3.22	5
Inovasi Produk TI	61.75%	3.47	5

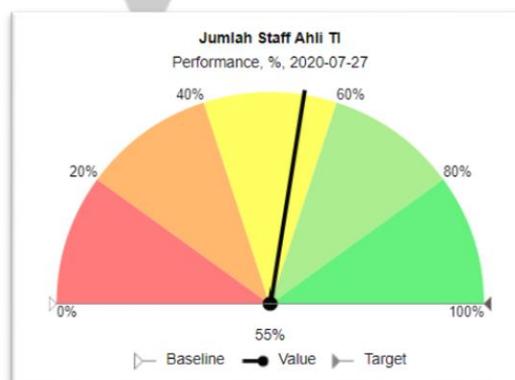
Kemudian, pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan perspektif orientasi masa depan memperoleh skor 57.63%, di mana skor tersebut termasuk cukup, orientasi masa depan memperoleh skor paling rendah dari antara perspektif yang lain. Dapat dilihat juga bahwa KPI Jumlah Staff Ahli TI memperoleh skor paling rendah yaitu 55.00%. Dan KPI Penelitian TI Terbaru 55.50%, Pelatihan Staff TI 58.25%, dan KPI Inovasi Produk TI memperoleh skor paling signifikan yaitu 61.75%. Untuk grafik skor perspektif orientasi masa depan secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.18.



Gambar 4.18 Grafik Persentase Orientasi Masa Depan

4.3.4.1. Jumlah Staff Ahli TI

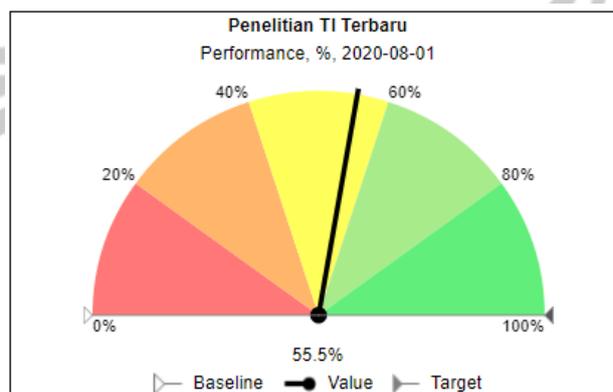
KPI jumlah staff ahli TI memperoleh skor paling rendah di antara semua KPI. Berdasarkan gambar 4.19 KPI jumlah staff ahli TI memperoleh skor 55.00%, di mana skor tersebut termasuk kategori kurang. Hal ini tentu harus diperhatikan oleh perusahaan mengingat semakin tingginya kebutuhan perusahaan terhadap TI di masa depan. Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh, sebanyak 20% responden tidak setuju dengan jumlah staff ahli TI. Kebutuhan TI di PT.Mirota Nayan Yogyakarta meningkat seiring dengan jumlah cabang toko yang bertambah. Dengan jumlah personil TI pada saat ini berjumlah 4 orang dan satu *programmer*, tentu jumlah ini tidak sebanding jika melihat kebutuhan TI di perusahaan, kemudian jarak antara cabang juga menjadi hal yang harus dipertimbangkan jika melihat jumlah staff TI yang hanya berjumlah 4 orang saja. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi terhadap jumlah staff ahli TI, terutama di bagian *programmer*.



Gambar 4. 19 Grafik Persentase Jumlah Staff Ahli

4.3.4.2. Penelitian TI Terbaru

KPI Penelitian TI Terbaru memperoleh skor 55.50% yang dapat dilihat pada gambar 4.20, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 4% responden yang sangat tidak setuju, 9% tidak setuju, dan 49% cukup setuju dengan anggaran penelitian TI yang bertujuan untuk pengembangan TI terbaru. Anggaran penelitian TI di PT. Mirota Nayan Yogyakarta tidak ada dalam rencana perusahaan. Divisi TI terkadang hanya mengikuti *workshop* tentang trend TI yang dilaksanakan pihak ketiga, kemudian dari *workshop* tersebut jika dirasa sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka pengetahuan trend TI yang diperoleh melalui *workshop* tersebut akan ditinjau lebih lanjut. Tetapi anggaran khusus untuk penelitian unit TI, perusahaan tidak menyediakan. Faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah perusahaan akan memperbaharui TI yang ada jika TI yang lama tidak lagi memenuhi kebutuhan perusahaan. Jadi, TI di perusahaan akan diperbaharui jika hanya TI yang lama sudah tidak sesuai kebutuhan. Hal tersebut mengakibatkan TI di perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan kebutuhan bisnis, hal tersebut dapat dilihat dengan masih terdapat kebutuhan pengguna yang tidak didukung oleh TI, misalnya untuk laporan, *debit note*, dan transaksi dengan *stakeholder* terkait.

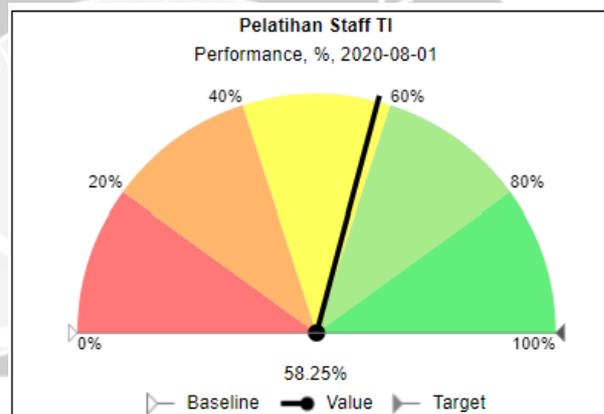


Gambar 4.20 Grafik Persentase Penelitian TI Terbaru

4.3.4.3. Pelatihan Staff TI

KPI Pelatihan Staff TI memperoleh skor 58.25% yang dapat dilihat pada gambar 4.21, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Karena sebanyak 2% responden sangat tidak setuju, 13% tidak setuju dan 36% cukup setuju bahwa anggaran untuk pelatihan divisi TI sudah sesuai dengan anggaran yang diberikan

oleh perusahaan, sedangkan sisanya setuju dan sangat setuju dengan hal tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, pelatihan TI jarang dilakukan karena sistem yang dibeli merupakan sistem *custom* sehingga pelatihan dilakukan bersamaan dengan pengembangan sistem. Anggaran untuk pelatihan TI dari perusahaan juga masih simpang siur apakah ada atau tidak pelatihan untuk personil TI hanya pihak manajemen yang mengetahui hal tersebut. Kemudian, perusahaan juga pernah melakukan pelatihan terhadap staff TI tetapi hanya sebatas pelatihan tentang jaringan saja, tidak menyangkut semua TI yang digunakan. Tetapi pelatihan biasanya hanya dilakukan jika perusahaan membeli sistem informasi baru dan biasanya sudah diimplementasikan dilingkungan perusahaan.

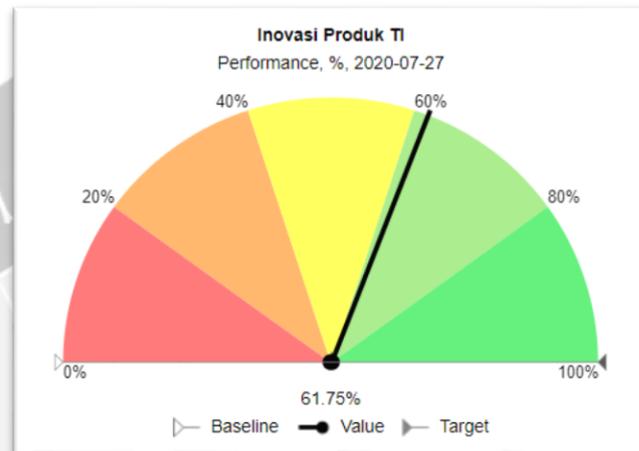


Gambar 4.21 Grafik Persentase Pelatihan TI

4.3.4.4. Inovasi Produk TI

KPI inovasi produk TI memperoleh skor 61.75% yang dapat dilihat pada gambar 4.22, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Inovasi produk TI memperoleh skor paling signifikan antara KPI lain yang terdapat pada perspektif orientasi masa depan. Hal ini karena 46% responden setuju bahwa TI yang digunakan di perusahaan merupakan TI yang terbaru. Hal tersebut karena secara garis besar TI yang ada masih mendukung kebutuhan di perusahaan meskipun usianya sudah terbilang cukup lama. Tetapi masih terdapat kurang lebih 46% responden cukup setuju dan 4% tidak setuju dengan hal tersebut. Hal ini karena masih terdapat kebutuhan perusahaan yang belum terpenuhi meskipun dengan adanya TI tersebut. Seperti sistem informasi SIRETA yang belum dapat memberikan laporan bisnis bagi

perusahaan, kemudian Mirota Kampus Online yang masih memiliki *bug* dan membutuhkan perbaikan, serta satu sistem informasi dengan sistem informasi yang lain masih belum terintegrasi secara sempurna. Masalah TI tersebut memberikan kerugian terhadap perusahaan, mulai dari *miss reporting*, data sistem tidak sesuai dengan data di lapangan, dan masalah server yang sering down. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan bahwa kebutuhan akan perkembangan TI sangat cepat.



Gambar 4.22 Grafik Persentase Inovasi Produk TI

4.4. Rekomendasi

Penyusunan rekomendasi dilakukan berdasarkan KPI yang memperoleh kategori skor “cukup”, sehingga diharapkan rekomendasi yang diberikan dapat memberi perbaikan terhadap masalah TI yang ada.

4.4.1. Rekomendasi Perspektif Kontribusi Perusahaan

Beberapa rekomendasi dari peneliti terhadap perspektif kontribusi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pengendalian Biaya TI
 - a) Menerapkan pengendalian biaya yang efektif.
 - b) Melakukan pengembangan terhadap menu pengendalian biaya yang terdapat dalam sistem informasi SIRETA.
2. Tujuan TI dan Bisnis

- a) Meninjau ulang kebutuhan perusahaan agar TI yang ada dapat disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan perusahaan.
 - b) Menerapkan Tata Kelola TI yang baik dan benar. Pentingnya tata kelola TI didasari oleh peran teknologi informasi sebagai fasilitator utama dalam kegiatan bisnis yang harus sejalan dengan investasi yang dikeluarkan untuk TI tersebut [45]. Berikutnya melakukan evaluasi kinerja TI atau tata kelola TI. Evaluasi kinerja TI bertujuan untuk menunjang kelancaran proses bisnis dalam mencapai tujuan perusahaan [46]. Penerapan tata kelola TI dapat menciptakan keselarasan tujuan TI dengan tujuan bisnis perusahaan, memaksimalkan *value* dan merealisasikan keuntungan yang dijanjikan dari penerapan TI [47].
 - c) Penyempurnaan dan perbaikan sistem informasi SIRETA, terutama penambahan fitur laporan semua kegiatan yang dilakukan didalam SIRETA, pengendalian biaya TI dan operasional perusahaan.
3. Produktivitas Karyawan dengan TI
- Meskipun KPI ini sudah memperoleh skor dengan kategori “baik”, namun masih membutuhkan sedikit perbaikan sehingga rekomendasi masih tetap diusulkan, antara lain:
- a) Melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur TI. Melakukan pengecekan rutin dan terjadwal terhadap perangkat keras seperti komputer dan *printer*. Kemudian melakukan pemeliharaan terhadap server, jika server sudah sering *down* ada baiknya melakukan *upgrade* server *hosting*. Dan melakukan *update* antivirus serta faktor lain yang dapat menyebabkan TI di perusahaan berjalan tidak normal.

4.4.2. Rekomendasi Perspektif Orientasi Pengguna

Beberapa rekomendasi peneliti terhadap perspektif orientasi pengguna adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk TI
 - a) Melakukan pengembangan sistem informasi yang berpedoman terhadap siklus hidup suatu sistem informasi yaitu perencanaan, pengembangan,

dan evaluasi secara terus menerus untuk menentukan apakah sistem informasi tersebut masih layak digunakan [48].

- b) Melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap tahap pengembangan sistem informasi untuk menghindari molornya waktu pengembangan sistem informasi tersebut. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat perkembangan suatu sistem informasi dan kebutuhan penggunaanya berubah dengan cepat.

2. Kepuasan Pengguna

- a) Melakukan pengukuran kepuasan pengguna. Hal ini karena pengukuran kepuasan pengguna adalah salah satu cara mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja suatu sistem informasi, dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, kinerja suatu sistem informasi dapat dilihat [49].
- b) Meyakinkan pengguna bahwa sistem informasi yang digunakan saat ini dapat menunjang pekerjaan mereka.
- c) Memberikan layanan yang semaksimal mungkin terhadap keluhan pengguna TI dilingkungan perusahaan. Terus melakukan inovasi terhadap produk-produk TI, melakukan pelatihan terhadap pengguna serta rutin melakukan *maintenance* terhadap TI yang ada.
- d) Divisi TI memberikan informasi secara berkala tentang progress dari pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan.

3. Informasi Yang Dihasilkan TI

- a) Mengkaji ulang kebutuhan pengguna dan perusahaan terhadap sistem informasi. Terutama penambahan menu laporan dan *debit note* yang dibutuhkan oleh pengguna dan perusahaan.
- b) Melakukan perbaikan sistem informasi SIRETA, khususnya meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, karena kualitas informasi juga menyangkut kepuasan pengguna.

4. Kemudahan Penggunaan TI

- a) Adanya ketegasan dan himbauan secara terus menerus dari pimpinan setiap unit agar semua staff mau belajar sesuatu yang baru, terutama pada saat ada pergantian sistem baru.

b) Melakukan pelatihan penggunaan TI terhadap pengguna, sehingga memberikan pemahaman secara menyeluruh terhadap TI yang digunakan di perusahaan.

5. Kontribusi Pengguna

Selalu melibatkan semua pengguna dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari *requirement gathering* sampai sistem informasi tersebut diimplementasikan.

4.4.3. Rekomendasi Perspektif Penyempurnaan Operasional

Permasalahan utama perspektif penyempurnaan operasional adalah kurangnya staff TI di perusahaan. Padahal hampir semua bagian di perusahaan menggunakan TI. Terdapat beberapa rekomendasi peneliti terhadap perspektif penyempurnaan operasional:

1. Waktu Perbaikan Masalah TI dan Layanan Unit TI

a) Penambahan staff ahli TI, khususnya *programmer* yang dapat membantu dalam mengembangkan sistem informasi di perusahaan dan mengatasi permasalahan sistem informasi yang digunakan.

b) Membangun *helpdesk* yang menampung setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna TI di perusahaan.

c) Memperbaiki komunikasi internal divisi TI serta setiap staff divisi TI memiliki visi dan misi yang sama agar pelayanan terhadap pengguna lebih baik.

d) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas kinerja divisi TI kemudian setelah evaluasi dilanjutkan dengan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi kinerja tersebut.

2. Efektivitas Pengembangan Sistem Informasi

Melakukan pengembangan sistem informasi secara terjadwal, pengembangan dilakukan untuk melihat permasalahan dan kekurangan yang terdapat didalam sistem informasi, kemudian diambil langkah pengembangan atau penanganan terhadap masalah tersebut.

3. Pemeliharaan TI

Melakukan pemeliharaan sistem secara rutin dan terjadwal. Pemeliharaan sistem perlu dilakukan karena permasalahan sistem pada saat pengembangan bisa saja belum terdeteksi, sehingga permasalahan tersebut perlu diperbaiki, kemudian sistem tidak lagi memenuhi kebutuhan penggunanya hal tersebut karena perubahan pengguna terus berubah, meningkatkan efisiensi, dan perubahan bisnis yang juga berdampak terhadap perubahan sistem [50].

4.4.4. Rekomendasi Perspektif Orientasi Masa Depan

Terdapat beberapa rekomendasi terhadap perspektif Orientasi Masa Depan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Staff Ahli TI

Menambah Staff Ahli TI. Hal ini karena keahlian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan [51]. Semakin tinggi tingkat keahlian karyawan maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan hal ini karena setiap bagian yang digunakan untuk mengukur keahlian adalah factor yang dapat menentukan kinerja karyawan.

2. Penelitian TI Terbaru dan Pelatihan Staff TI

a) Melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap personil TI, terutama pelatihan terhadap TI terbaru. Hal tersebut karena pelatihan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan [52]. Adapun beberapa manfaat dari pelatihan dan pengembangan adalah sebagai berikut [53]:

- Meningkatkan kuantitas dan kualitas karyawan.
 - Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
 - Membentuk sikap loyalitas, dan kerja sama yang menguntungkan.
 - Memenuhi kebutuhan perencanaan SDM.
 - Membantu dalam peningkatan dan pengembangan pribadi karyawan.
- Melakukan integrasi semua sistem informasi yang terdapat pada

b) Melakukan integrasi semua sistem informasi yang terdapat pada perusahaan. Dengan terintegrasinya sistem informasi maka arus informasi dalam perusahaan juga akan lebih baik.

3. Inovasi Produk TI

Menurut informasi yang diperoleh, TI yang digunakan di perusahaan masih terbilang baru, hal tersebut karena masih mendukung kebutuhan perusahaan meskipun tidak sepenuhnya. Oleh karena itu, produk TI hanya perlu perbaikan dan pengembangan untuk memperbaiki kekurangan dan untuk memenuhi kebutuhan di perusahaan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja TI menggunakan *IT Balanced Scorecard* tujuan TI dan bisnis belum sepenuhnya selaras, hal tersebut karena masih terdapat permasalahan dan kebutuhan bisnis yang belum terpenuhi oleh TI. Kemudian, hasil analisis dan pengukuran kinerja TI PT. Mirota Nayan Yogyakarta memperoleh skor 62.64% berdasarkan 4 perspektif *IT Balanced Scorecard*, di mana skor tersebut termasuk kategori cukup. Perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor 68.50%, perspektif orientasi pengguna 63.00%, perspektif penyempurnaan operasional 62.06%, dan perspektif orientasi masa depan 57.44%, di mana pencapaian kinerja setiap perspektif termasuk kategori cukup. Namun, perspektif orientasi masa depan memperoleh skor paling rendah dan perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor paling signifikan. Kemudian, KPI jumlah staff divisi IT memperoleh skor yang paling rendah 55.00% dan KPI produktivitas karyawan dengan TI memperoleh skor paling signifikan.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa PT. Mirota Nayan Yogyakarta sudah menerapkan TI dalam mendukung proses bisnis di perusahaan, tetapi penerapan TI tersebut kurang maksimal. Berdasarkan hal tersebut peneliti memberikan beberapa rekomendasi terhadap perbaikan masalah TI yang ada, adalah sebagai berikut:

- a) Menerapkan pengendalian biaya yang efektif. *Work Breakdown Structure (WBS)*, *Cost Code* (Kode Biaya), *Earned Value Concept* merupakan 3 cara pengendalian yang efektif.
- b) Menerapkan Tata Kelola TI yang baik dan benar.
- c) Penyempurnaan dan perbaikan sistem informasi SIRETA.
- d) Melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur TI.

- e) Melakukan pengembangan sistem informasi yang berpedoman terhadap siklus hidup suatu sistem informasi.
- f) Melakukan pengukuran kepuasan pengguna.
- g) Melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap tahap pengembangan sistem informasi.
- h) meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan
- i) Melakukan pelatihan penggunaan TI terhadap pengguna.
- j) Penambahan staff ahli TI, khususnya *programmer*.
- k) Membangun *helpdesk* yang menampung setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna TI di perusahaan.
- l) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas kinerja divisi TI.
- m) Melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap personel TI
- n) Melakukan integrasi semua sistem informasi yang terdapat pada perusahaan.

5.2. Saran

Mengingat masih terdapat kekurangan terhadap penelitian yang telah dilakukan ini, maka terdapat beberapa saran adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan sampel dengan melibatkan setiap cabang PT. Mirota Nayan Yogyakarta, sehingga hasil penilaian lebih menyeluruh.
2. Pengembangan lebih banyak *Key Performance Indicator* untuk melihat kinerja TI dengan lebih banyak indikator penilaian.
3. Penggunaan metode lain yang memiliki lebih banyak perspektif dalam mengukur suatu kinerja, khususnya kinerja TI.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Alit and F. P. Adityawan, "PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL ' VETERAN ' JAWA TIMUR)," vol. XI, 2016.
- [2] E. Anastasia, "Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT Pegadaian menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT Pegadaian Cabang Salatiga)," 2015.
- [3] E. Pantano, "Innovation drivers in retail industry," *Int. J. Inf. Manage.*, 2014, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2014.03.002.
- [4] L. Aversano, C. Grasso, and M. Tortorella, "MANAGING THE ALIGNMENT BETWEEN BUSINESS PROCESSES AND SOFTWARE SYSTEMS," *Inf. Softw. Technol.*, 2016, doi: 10.1016/j.infsof.2015.12.009.
- [5] E. Gunawan, "ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DIVISI IT MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD PADA PT. XYZ," *J. Manaj. BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, vol. 3, pp. 103–110, 2019.
- [6] G. Amstrong, S. Adam, S. Denize, and P. Kotler, *Principles of Marketing*. China, 2015.
- [7] M. K. Sharma, R. Bhagwat, and G. S. Dangayach, "Performance measurement of information systems in small and medium sized enterprises: A strategic perspective," *Prod. Plan. Control*, vol. 19, no. 1, pp. 12–24, 2008, doi: 10.1080/09537280701737059.
- [8] R. Haerani, "Mengukur Tingkat Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Menggunakan IT Balanced Scorecard," pp. 25–28, 2017.
- [9] J. Thakkar, S. G. Deshmukh, A. D. Gupta, and R. Shankar, "Development of a balanced scorecard: An integrated approach of Interpretive Structural Modeling (ISM) and Analytic Network Process (ANP)," *Int. J. Product. Perform. Manag.*, vol. 56, no. 1, pp. 25–59, 2007, doi: 10.1108/17410400710717073.
- [10] R. S. Kaplan and D. P. Norton, *Putting the Balanced Scorecard to Work*. 2004.

- [11] A. F. Syarif, P. N. Basuki, and A. F. Wijaya, "Analisis Kinerja Sistem Informasi pada PT . Bank Central Asia Menggunakan IT Balanced Scorecard," vol. 7, no. 1, 2017.
- [12] R. K. Wiyati, "Penggunaan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada Stikom Bali," pp. 120–128.
- [13] R. Oktari and A. Nasir, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)," *J. Ekon. Univ. Riau*, vol. 19, no. 02, p. 8841, 2011.
- [14] Matsuki, "IT BALANCED SCORECARD IMPLEMENTATION TO MEASURE INFORMATION TECHNOLOGY PERFORMANCE ON INFORMATION TECHNOLOGY DIVISION OF PT . SAMUDERA INDONESIA TBK .," vol. 6, no. 3, pp. 444–458, 2015.
- [15] 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.
- [16] S. Kosasi, "Pengukuran Kinerja Web Brinet System Dengan Metode IT Balanced Scorecard," pp. 1–10, 2014.
- [17] C. H. Primasari and D. B. Setyohadi, "Improvement of information technology infrastructure in higher education using IT balanced scorecard," *Int. Conf. Electr. Eng. Comput. Sci. Informatics*, vol. 2018-Octob, no. July 2019, pp. 619–624, 2018, doi: 10.1109/EECSI.2018.8752870.
- [18] D. K. Sofyan, "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA," *Malikussaleh Ind. Eng.*, vol. 2, no. 1, pp. 18–23, 2013.
- [19] D. Jaya, Maryana Kuswandi and E. S. Mulyadi, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Karawang," *Manajemen*, vol. 10, no. 1, pp. 1038–1046, 2012.
- [20] S. Sigilipu, "Penerapan Informasi Akuntansi ..," vol. 1, no. 3, pp. 239–247.
- [21] M. R. Sellenheim, "J. I. Case Company: Performance Measurement," *Strateg. Financ.*, vol. 73, no. 3, p. 50, 1991.
- [22] R. Fauzan and R. Latifah, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk

- Mengontrol Manajemen Kualitas Menggunakan Cobit 4.1 (Studi Kasus : PT Nikkatsu Electric Works)," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 3, pp. 235–244, 2015, doi: 10.28932/jutisi.v1i3.402.
- [23] R. Atmaja, Puji Anjasmira, "Audit Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain Dss (Studi Kasus : Radio Jusyan)," vol. 2, no. 1, pp. 1129–1144, 2019.
- [24] A. R. Hamdan, J. H. Yahaya, A. Deraman, and Y. Y. Jusoh, "The success factors and barriers of information technology implementation in small and medium enterprises: An empirical study in Malaysia," *Int. J. Bus. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 4, pp. 477–494, 2016, doi: 10.1504/IJBIS.2016.075257.
- [25] W. Van Grembergen and R. Saull, "Aligning business and information technology through the balanced scorecard at a major canadian financial group: Its status measured with an IT BSC maturity model," *Proc. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, vol. 00, no. c, p. 242, 2001, doi: 10.1109/HICSS.2001.927176.
- [26] W. Van Grembergen, R. Saull, and S. De Haes, "Linking the IT Balanced Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Financial Group," *Strateg. Inf. Technol. Gov.*, 2011, doi: 10.4018/9781591401407.ch005.
- [27] N. Arofah, Sholiq, and A. S. Nisafani, "Penyusunan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT Di PT. Pertamina UPMS V Surabaya," vol. 1, no. 2, 2012.
- [28] M. Fooladvand, M. H. Yarmohammadian, and S. Shahtalebi, "The Application Strategic Planning and Balance Scorecard Modelling in Enhance of Higher Education," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 186, pp. 950–954, 2015, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.115.
- [29] J. Swierk, "IT Balanced Scorecard As a Significant Component of Competitive and Modern Company," *Manag. Knowledge, Learn. Int. Conf.*, pp. 822–825, 2014.
- [30] R. Alit, "ANALISA TATA KELOLA INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN COBIT FRAMEWORK4.1 DAN IT BALANCED SCORECARD," 2015.
- [31] S. Yalagi and K. Krishnan, "Importance of Key Performance," *Int. J. Eng. Res. Adv.*

- Technol.*, vol. 2, no. 01, pp. 328–336, 2016.
- [32] A. Selmeçi, I. Orosz, G. Györök, and T. Orosz, “Key Performance Indicators used in ERP performance measurement applications,” *2012 IEEE 10th Jubil. Int. Symp. Intell. Syst. Informatics, SISY 2012*, pp. 43–48, 2012, doi: 10.1109/SISY.2012.6339583.
- [33] A. Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [34] S. Mania, “Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran,” *Lentera Pendidik. J. Ilmu Tarb. dan Kegur.*, vol. 11, no. 2, pp. 220–233, 2008, doi: 10.24252/lp.2008v11n2a7.
- [35] S. Janti, “Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X,” *Snast*, no. November, pp. 211–216, 2014.
- [36] S. Hanuma, “ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus pada PT. Astra Honda Motor),” *H Soc. Sci. Financ.*, pp. 1–24, 2011.
- [37] L. R. Harris and G. T. L. Brown, “Mixing interview and questionnaire methods: Practical problems in aligning data,” *Pract. Assessment, Res. Eval.*, vol. 15, no. 1, 2010.
- [38] M. J. Baker, “Data Collection – Questionnaire Design,” *Mark. Rev.*, vol. 15, no. 1, pp. 329–342, 2003.
- [39] M. Al Agani, R. Munadi, and M. Subianto, “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh,” *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, 2018, doi: 10.26877/JIU.V4I1.2071.
- [40] W. Budiaji, “Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale),” *Ilmu Pertan. dan Perikan.*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013.
- [41] K. Y. Wiguna, R. Wati, and Y. Marliza, “Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja,” *Balanc. J. Akunt. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, p.

- 571, 2019, doi: 10.32502/jab.v4i2.1956.
- [42] S. J. Taylor, R. Bogdan, and M. DeVault, *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. 2015.
- [43] E. Ridayandi, "PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI NIRWANA GARDEN RESORTS BINTAN SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata Jurusan Management Resort And Leisure Oleh : ERDI RIDAYANDI JURUS," 2013.
- [44] C. Charoenngam and E. Sriprasert, "Assessment of cost control systems: A case study of Thai construction organizations," *Eng. Constr. Archit. Manag.*, vol. 8, no. 5–6, pp. 368–380, 2001, doi: 10.1108/eb021197.
- [45] P. Nusantara, I. I. I. Medan, and H. T. Sihotang, "PENERAPAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK 4 . 1 STUDI KASUS PADA PT . Abstrak," vol. 17, no. 1, pp. 115–124, 2015.
- [46] S. A. Noya, A. D. Cahyono, and A. F. Wijaya, "Evaluasi tata kelola teknologi informasi di perpustakaan daerah kota salatiga dengan menggunakan it balanced scorecard," pp. 374–380.
- [47] R. Astuti, "Model Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit Pada Proses Pendidikan Dan Pelatihan Pengguna," vol. 2008, 2008.
- [48] T. Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012.
- [49] N. L. A. K. Y. Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25.
- [50] L. Liana, "Pemeliharaan Perangkat Lunak (Software Maintenance)," 2015.
- [51] Mustamin, M. Kambolong, and M. Yusuf, "PENGARUH KEAHLIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT HADJI KALLA CABANG KENDARI," pp. 1–7.
- [52] Y. Nababan, H. Tawas, and J. Uhing, "Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Pln (Persero) Area Manado," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 4, no. 3, pp. 751–759, 2016, doi: 10.35794/emba.v4i3.14417.

- [53] A. Nazir, "Pengaruh Pelatihan dan Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Surya Mustika Nusantara," *Pengaruh Pelatih. dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Surya Mustika Nusant.*, vol. 3, no. 1, pp. 150–169, 2019.



LAMPIRAN

1. Pertanyaan Kuesioner Penelitian

Identitas Responden :

Nama	
Jabatan	
Divisi	
NIK (Nomor Induk Kepegawaian)	
Tanggal Pengisian Kuesioner	

Contoh Pengisian Kuesioner :

Berikan tanda \checkmark sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu atau yang menurut Bapak/Ibu mendekati dengan keadaan saat ini DI PT.Mirota Nayan Yogyakarta.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Pegawai di PT.Mirota Nayan telah menggunakan komputer					\checkmark
2	Pegawai di PT.Mirota Nayan telah menggunakan internet untuk mendukung pekerjaan sehari-hari.					\checkmark

Keterangan Jawaban:

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

TS =TIDAK SETUJU

CS = CUKUP SETUJU

S = SETUJU

SS = SANGAT SETUJU

Perspektif Kontribusi Perusahaan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Investasi Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan sudah sesuai dengan anggaran					
2	Investasi Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan sudah sesuai dengan tujuan TI dan Bisnis					
3	Investasi terhadap Teknologi Informasi memberikan keuntungan bagi PT. Mirota Nayan					
4	Unit/Divisi IT menjadi beban bagi PT. Mirota Nayan					
5	Penggunaan TI atau Sistem Informasi dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan.					

Perspektif Orientasi Pengguna

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan					
2	Setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi selalu melibatkan pengguna di lingkungan PT. Mirota Nayan					
3	Pengguna merasa puas dengan sistem yang ada di PT.Mirota Nayan					
4	Sistem informasi yang ada mudah untuk digunakan atau dipahami					
5	Apakah informasi yang dihasilkan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan. (request dari responden)					

Perspektif Penyempurnaan Operasional

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal					
2	Pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal					
3	Respon terhadap keluhan dan masalah direspon dengan cepat dan tepat waktu					
4	Waktu Penyelesaian terhadap keluhan dan masalah yang ada dilakukan dengan cepat dan tepat waktu					

Perspektif Orientasi Masa Depan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Anggaran pelatihan pada divisi IT PT.Mirota Nayan sudah sesuai dengan anggaran dari perusahaan					
2	Jumlah staf Divisi IT yang dilatih untuk menggunakan teknologi baru sudah sesuai dengan kebutuhan di PT.Mirota Nayan					
3	Anggaran penelitian pada divisi IT sudah sesuai dengan anggaran dari PT. Mirota Nayan					
4	Penelitian yang dilakukan oleh divisi TI sudah menghasilkan aplikasi maupun sistem dengan teknologi terbaru.					

2. Rekap Tabulasi Jawaban Responden untuk *IT Balanced Scorecard*

		Jumlah Responden																																															
4 Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	Kode-KPI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	Jumlah	Rata-Rata	
Kontribusi Perusahaan	KP-1	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	155	3.44	
	KP-2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	157	3.49
	KP-3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	193	4.29
		Rata-Rata																																														3.74	
Orientasi Pengguna	OP-1	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	152	3.38	
	OP-2	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	164	3.64	
	OP-3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	153	3.40	
	OP-4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	163	3.62	
	OP-5	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	160	3.56	
		Rata-Rata																																														3.52	
Penyempurnaan Operasional	PO-1	4	4	3	5	1	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	156	3.47	
	PO-2	4	4	3	5	1	4	5	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	5	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	163	3.62		
	PO-3	1	4	4	5	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	3	152	3.38	
	PO-4	1	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	3	151	3.36	
		Rata-Rata																																														3.46	
Orientasi Masa Depan	OM-1	2	4	3	5	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	150	3.33	
	OM-2	3	4	3	5	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	1	4	2	4	4	3	4	4	3	144	3.20	
	OM-3	3	3	3	5	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	1	4	4	3	3	4	3	145	3.22	
	OM-4	3	3	3	5	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	156	3.47	
		Rata-Rata																																														3.31	

3. Transkrip Wawancara

Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi pada PT. Mirota Nayan Yogyakarta Menggunakan IT Balanced Scorecard

Keterangan:

P = Peneliti

N = Narasumber

Nama Narasumber : Sudarto

Jabatan : Manager System

Tanggal Wawancara : 18 Juni 2020

P :	Apakah sudah pernah dilakukan perhitungan laba setelah penggunaan TI/sistem informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Sudah pernah, dengan melihat perbandingan antara jumlah penjualan dikurangi pembelian dan biaya. Dengan adanya sistem sudah terjadinya efisiensi yang signifikan dengan biaya sebelum dan sesudah penggunaan sistem
P :	Apa rencana strategis atau tujuan dari penerapan Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Kalo sebetulnya TI itu esensinya adalah menyiapkan informasi yang akurat dan cepat sehingga bisa digunakan untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat pula sehingga bisa menghasilkan keputusan yang optimal. Strategi itu bagaimana informasi itu dapat tersaji dengan cepat dan akurat, karena secanggih apapun sistem itu, ada lima kunci TI di sini, yang pertama bahasanya harus sama atau <i>maintenance</i> , yang kedua adalah sistem (HW dan SF) ada <i>maintenance develop</i> , yang keempat dan kelima lebih ke sifat komitmen dan kelima adalah <i>monitoring</i> , evaluasi dan perbaikan.
P :	Dalam dokumen apa rencana strategis itu tertera (terpisah tidak?) apakah ada dokumen sendiri2, mana yang lebih dulu dibuat atau secara bersamaan?
N:	Terdokumentasi, sebenarnya tidak bisa dibuat sendiri2 atau terpisah, sebenarnya terintegrasi walaupun integrasinya itu tidak selalu dalam bentuk <i>ERP</i> yang langsung online, tetap harus ada pengolahan lebih lanjut, belum terkoneksi memang ia, tapi itu untuk di evaluasi.
P :	Siapa yang menyusun perencanaan strategis TI dan bisnis di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya manajemen, dalam hal ini antara <i>Top Management</i> , seperti GM, dan direksi sebatas menyetujui dan mengiyakan strategi tersebut, dan manager2 setiap divisi kalau dibilang secara pure merencanakan sih enggak, tetapi kalau ada perencanaan dari setiap divisi, manager akan menyampaikan ke bagian top management. Kalau untuk strategi TI sendiri perencanaannya kan sebetulnya dari divisi System ada perencanaan, tetapi iya tidak akan tetap dipegang oleh bagian management.
P :	Bagaimana proses penyusunan rencana strategis dan setiap berapa tahun Pak?

N:	Kita lebih sering ke maintenance and development, karena apa tidak setiap setahun sekali, tetapi berdasarkan kebutuhan, selama sistem tersebut masih support akan tetap digunakan. Penyusunan strategi itu akan dilakukan jika sistem atau TI yang akan sudah tidak mendukung kebutuhan di perusahaan
P:	Bagaimana proses investasi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Yang pasti kita tidak melakukan semacam budgeting tetapi berdasarkan kebutuhan di lapangan, tapi memang kita menggunakannya berdasarkan usia ekonomi dari TI yang berkaitan dengan hardware tetapi jika dengan sistem informasi (software) akan dilihat berdasarkan fungsi sistem tersebut, apakah masi support terhadap kebutuhan di perusahaan atau tidak.
P:	Bagaimana perencanaan Investasi TI Pak?
N:	Prosesnya berdasarkan keadaan di lapangan, misalnya suatu sistem membutuhkan update, maka akan dilakukan proses update begitu juga dengan hardware, ketika TI membutuhkan perubahan atau perbaikan, maka bagaian system akan membuat perencaan dan pengajuan ke top management.
P:	Siapa yang merencanakan investasi TI Pak?
N:	Yang pasti GM, komisaris, dan bagian system sekedar mengusulkan, untuk keputusan akhir berada di tangan GM dan departemen yang terkait.
P:	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Pak?
N:	Dalam konteks kebutuhan perusahaan yang sekarang iya, tetapi kalo misalnya untuk berikutnya itu mesti harus ada perkembangan. Tetapi dengan tujuan perusahaan masih dalam proses, kalau dari sisi progresnya dari apa yang diberikan untuk perusahaan, bisa dibilang sudah 80%, tetapi kalo dilihat dari kualitas secara global belum sampai 80%.
P:	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan anggaran Pak?
N:	Sudah sesuai, buktinya dengan d acc oleh pihak top management
P:	Apakah investasi TI sudah memberikan keuntungan bagi perusahaan Pak?
N:	Tentu sudah, yang pasti ada progress yang lebih efisiensi
P:	Bagaimana cara mengukur keuntungan dari investasi IT Pak?
N:	Cara mengukur ya kita melihat variabel cost yang ada di setiap departemen itu progressnya seperti apa, naik atau turun. Misalnya ada 10 variabel biaya, dengan adanya TI, dari 10 biaya tersebut dengan value yang diterima, sama atau turun setelah adanya TI.
P:	Apakah investasi TI yang digunakan pernah memberikan kerugian kepada perusahaan Pak?
N:	Kerugian kalo misalnya offline atau trouble, server tidak jalan, dampaknya tokonya tutup, atau yang lain ada menu yang ada di program tidak bisa dipakai, sehingga harus melakukan pengolahan ulang secara manual, yang dapat memberikan kerugian dilamanya waktu mengerjakan dan barangkali menjadi tidak optimal.
P:	Apakah divisi IT merupakan beban bagi perusahaan Pak?

N:	Buak beban, tetapi merupakan support system kita
P:	Apakah penggunaan TI sudah meningkatkan produktivitas karyawan Pak? kalo iya contohnya seperti apa ya Pak?
N:	Ee contohnya apa, contohnya misalnya kinerja masing-masing orang dan divisi itu dengan teknologi itu bisa diukur, contoh misalnya perusahaan bisa membandingkan karena kita punya 5 toko, sebenarnya toko yang mana si yang mendekati efektifnya bagus atau mendekati ideal, dari sisi SDM, biaya, modal kerja yang dapat dilihat dari Informasi, bisa dilihat berarti antara MK1, 2,3 4, 5 itu sebetulnya kalo dilihat dari kaca mata SDM yang paling efektif MK berapa, kalo dilihat dari sisi luas areanya berarti yang paling produktif tempat MK berapa yang bisa dilihat dari sistem.
P:	Apa peran dari unit/divisi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Perannya support system, kemudian apa namanya sebetulnya dari divisi itu banyak hal dapat dikerjakan dengan divisi yang punya kepentingan, contoh bagian gudang dan pembelian, sistem informasi atau IT itu seperti lampu, karena kita terbiasa lampu terang itu hal biasa, biasa saja, bahkan sesungguhnya kan kita biasa karena ada lampu, tapi bayangkan kalo lampunya mati, jalan bisa jalan, tapi nabrak, jadi peran divisi IT itu seperti lampu di perusahaan
P:	Apakah tujuan dari penggunaan TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Pak?
N:	Sebetulnya, nek menurut saya lo, bukan sesuai atau tidak sesuai, tapi apakah sudah optimal, kalo sesuai sudah jelas sesuai dong, sekarang apa ada perusahaan yang tidak butuh TI? Ndak ad akan, Cuma mungkin barang kali optimisasinya perlu ditingkatkan gitu, kontribusinya, pemanfaatan hasil informasinya perlu ditingkatkan, kualitas dan kecepatannya perlu ditingkatkan.
P:	Bagaimana proses pengendalian biaya TI dan operasional dilakukan, apakah dilakukan melalui sistem atau secara manual Pak?
N:	Sebetulnya secara sistem ada, tetapi seperti yang saya bisa belum terintegrasi, mengolahnya masih harus dengan manual, menu di sistem sudah ada, hanya barangkali ada bagian yang terkait itu secara optimal itu belum menggunakan, contoh dalam sistem kita ada POS biaya meskipun barang kali masih perlu dilengkapi, tapi bagian terkait yang punya tanggung jawab pengolahan terhadap biaya itu masih juga menggunakan excel misalnya, berarti itu bentuk inefisiensi, ada divisi yang lebih memilih dengan cara manual.
P:	Apakah SI/TI di perusahaan lebih banyak dikembangkan atau dibeli Pak?
N:	Sebetulnya lebih banyak dikembangkan, awalnya dulu di beli jadi, kemudian kaya tadi seperti yang saya sampaikan karena alatnya kita beli kemudian berubahnya teknologi gak support lg kemudian kita mengembangkan, jarang beli jadi sesuai kebutuhan, seperti beli bahan kemudian dikembangkan di perusahaan. (20.38)
P:	Apakah produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan Pak? contoh sistem informasi/TI yang pernah dibeli apa saja Pak?
N:	Sesuai saya rasa ada sebagian yang sesuai dan ada bagian-bagian yang masih membutuhkan perbaikan, yang tidak sesuai biasanya menu yang di sistem itu belum ada menu laporannya, harus menggunakan excel untuk membuat laporan, sistem itu

	ada di sistem admin barang (SIRETA). Jadi sebetulnya di sini itu, semua sistem itu awalnya tetap kita beli, seperti SIRETA, MK Online, tapi sebetulnya ibaratnya begini kita beli basic terus kita develop. Ibaratnya beli computer yang isinya biasa, kemudian kita akan develop sendiri.
P:	Apa dasar pembelian sistem/TI tersebut Pak?
N:	Yang pasti untuk memenuhi kecepatan dan akurasi data yang ada di perusahaan, kemudian yang kedua yang sekarang kita pakai adalah <i>assessment</i> , perubahan program itu sudah ada assesmentnya ada sertifikasinya. Semua sistem dibeli dasarnya butuh tapi kan tidak hanya butuh kemudian membelinya asal-asalan, kita mesti melihat dari sisi kehandalan sistem itu, kemudian kecepatan, keakurasian sistem tersebut.
P:	Berapa harga SI/TI tersebut Pak?
N:	Ya itu hal yang tidak bisa kita sampaikan, pokoknya kalau ada pertanyaan yang jawabannya itu seperti value, finansial itu kita tidak menjawab
P:	Sistem informasi yang pernah dibeli tersebut digunakan dalam lingkup apa Pak?
N:	Ya lingkup toko, untuk jualan aja dan kalo yang sekarang, program yang kita punya sekarang itu, selain program front office, back office, personalia, tenaga kerja lepas dan MK online, itu sudah di lingkup masing-masing
P:	Bagaimana alur SI/TI digunakan dalam perusahaan Pak?
N:	Misalnya SIRETA, kemarin tak sampaikan SIRETA dipakai misalnya untuk pemesanan barang, kemudian ke supplier, supplier ngirim barang, ada proses penerimaan, proses alokasi gudang, proses labelisasi, proses distribusi dari gudang ke toko, penjualan, pembayaran, proses retur kan begitu, kurang lebih seperti itu, nah kalo MK Online, kita memang membuat aplikasinya untuk kebutuhan kita berjualan di aplikasi itu, selain itu prosesnya sama dengan SIRETA, kalo untuk sistem informasi HRD, pastikan yang pertama database karyawan, kemudian didalamnya terdapat, isolir pekerjaan, jabatan, keluarga karyawan, masa pensiun karyawan, gaji karyawan kemudian training yang pernah diikuti, profile, kalo dapat penghargaan apa penghargaannya, kalo dapat warning karena apa, kemudian hasil tes sikotesnya, selain merekam absen istirahat, absen masuk, pulang, cuti besar, cuti melahirkan, itu seperti itu.
P:	Bagaimana tanggapan pengguna terhadap implementasi sistem disini Pak? (kemudahan sistem, kepuasan menggunakan sistem)?
N:	Puas si saya rasa gak ada orang puas pasti itu, tapi ada juga yang merasa cukup ada yang merasa sangat membantu, ada yang merasa belum sempurna masih banyak yang harus diperbaiki, beragam si, tapi secara umum kalo kita melihat secara kebutuhan perusahaan dari awal program dibuat itu ya cukup
P:	Apakah ada pelatihan pengguna terhadap SI/TI yang ada Pak?
N:	Ada, walaupun sifatnya tidak selalu in class, yang melatih ada sebagian dari <i>mechanical engeneering</i> ada sebagian yang kita sifatnya begini, kalo ada karyawan baru, itu biasanya di dampingi sama karyawan lama, kemudian karyawan lama itu yang mengajari.
P:	Adakah support untuk pengguna SI/TI tersebut Pak?

P:	Yang support yang pertama ada PIC dari dari setiap departemen, contoh seperti akuntansi, kalo ga ngerti ya ke mas Gotama, kalau tidak bisa baru ke ME.
N:	Apakah pengguna merasakan manfaat dari SI/TI tersebut?
P:	Dirasakan, karena ya mereka pekerjaannya banyak yang cepat selesai, contohnya misalnya kaya bank data, itu kan ya datanya banyak, kalo tidak ada SIRETA atau Excel, mungkin sebulan pun tidak akan selesai itu mengolah datanya
N:	Apakah setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan selalu melibatkan pengguna? Sejauh mana mereka terlibat Pak?
P:	Melibatkan sejauh mereka menyampaikan kebutuhan mereka, kebutuhan mereka kemudian kita minta semacam persetujuan dari tim akuntansi, kenapa karena kan semua transaksi yang berada di bawah itu, itukan lingkupnya ada di akuntansi dalam bentuk pelaporan harapannya ketika ada permintaan menu atau update di masing-masing unit itu inline dengan laporan yang nantinya dibentuk oleh sistem.
N:	Bagaimana cara mengembangkan pengguna dalam pengembangan SI Pak?
P:	Melakukan pelatihan yang lebih sering dilakukan on the job training
N:	Apakah pengembangan terhadap TI sudah berdasarkan kebutuhan Pak?
P:	Sudah, walaupun pemenuhan terhadap kebutuhan itu bisa relative, relative itu kalo misalnya kita bandingkan dengan secara kebutuhan di sini, itu sudah cukup, kemudian kalo kita bandingkan dengan kemajuan teknologi barang kali aka beda.
P:	Apa saja keluhan TI yang sering muncul di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya tidak support itu, ada menu-menu yang tidak support, belum mendukung, belum berfungsi secara maksimal, gak supportnya laporannya belum ada, analisisnya belum ada, evaluasinya belum ada, contoh misalnya tim bu ending butuh servis level, di sistem ada , tapi laporannya tidak ada, laporannya harus dibuat pakai excel.
P:	Apakah respon terhadap keluhan dan masalah Teknologi Informasi direspon dengan cepat dan tepat waktu Pak?
N:	Harusnya kalo dari segi sistem kita cepat, tapi kalo yang lambat itu itu di PIC developnya, karena PIC dari pengembangan TI itu dari awal mereka bukan tim, dia nggak punya tim, semua dikerjakan sendiri, apapun dikerjakan sendiri.
P:	Berapa lama rata-rata penyelesaian masalah dan keluhan TI Pak?
N:	Ya itu relative,tetapi seringnya memang tidak cepat, sebetulnya kalo tidak cepat itu kalo kita melihatnya dari kaca mata teknologi, itu bisa berbeda dengan ketika kita minta barang, artinya begini, kalo proses waktu yang digunakan untuk memenuhi permintaan sistem dalam artian software itu kan tidak bisa dibandingkan dengan lama sebetulnya ketika kita order barang sehingga, kalo misalnya kita melihat dari sisi itu, kadang2 memang ada yang bisa cepat, itu sangat tergantung diminta, tapi kalo permintaannya tu, kalo sifatnya hanya update maintenance itu gak sampai 24 jam. Tergantung request nya itu apa, kalo requestnya tidak sampai merubah struktur sistem itu ya cepat,
P:	Apakah ada langkah yang sudah direncanakan agar penyelesaian keluhan atau masalah TI yang ada dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu Pak?

N:	Sebetulnya itu sudah ada di <i>programmer</i> , sudah mulai dikembangkan dan ditinjau agar segera di implementasikan
P:	Apakah tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Iya, ya misalnya yang terjadwal itu ada jadwal <i>maintenance</i> , kemudian kalo apa namanya bertahap misalnya kaya sekarang ada anak baru kita coba perbaiki disisi mapping instalasi. Kemudian kalo apa namanya bertahap misalnya kaya sekarang ada anak baru kita coba perbaiki disisi mapping instalasi. Kalo tertahap itu lebih ke sesuai kebutuhan di lapangan.
P:	Apakah pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Iya, sama seperti yang di atas, yang melakukan pemeliharaan itu bagian ME, tapi kalo merawat, semua user wajib merawat, tetapi kalo user itu melakukan perawatan hanya sebatas membersihkan asset saja, masa ga bisa membersihkan tapi kalau masuk software itu sudah wilayah ME
p:	Apa kekurangan teknologi informasi yang saat ini digunakan di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Menu sudah ada, tapi belum bisa memproses sampek laporan, belum bisa menganalisa, itu yang dibutuhkan, analisa itukan banyak.
P:	Apakah ada kegiatan penilaian kepuasan penggunaan TI yang dilakukan oleh karyawan Pak? Kalo iya bagaimana cara mengukurnya?
N:	Belum pernah dilakukan, alasannya karena sistem yang ada dibeli berdasarkan by request dari pengguna, custom, artinya sudah permintaan dari awal
P:	Adakah langkah yang sudah direncanakan agar penyelesaian keluhan atau masalah TI yang ada dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu?
N:	Sudah ada, sekarang itu tergantung PIC sistemnya itu, perencanaannya bisa kita lihat dari tugas dan tanggung jawab PIC di sistem, contoh misalnya apa tugasmu atau tanggung jawabmu adalah memastikan seluruh menu pada sistem berfungsi dengan baik, kan jelas, Cuma kan membuat itu semua tidak sesederhana itu, menunya banyak, selama masih ada masalah, perencanaannya ya itu, melakukan develop dengan melihat langsung masalah di lapangan sampai masalahnya hilang (41.46)
P:	Adakah pelatihan terhadap staff TI? kalo ada apa saja dan setiap apa seperti TI baru ? ada pelatihan untuk TI terbaru Pak?
N:	Pelatihan ada tetapi tidak sering, karena sebenarnya kan gini karena sistem itu adalah custom sehingga kan gimana ya, contonya kalo custom ya belajarnya sambil berjalan, tetapi beli jadi ya enggak, ganti lagi ya belajar lagi, kalo custom dia lebih bertahap, jadi pelatihan itu sekalian mengembangkan sistem. Kalo untuk TI terbaru juga ada tetapi ada
P:	Apakah ada anggaran untuk pelatihan personil TI tersebut Pak?

N:	Ya ada sih, tapi kita lebih seringnya gini, kalo ada workshop dari vendor atau perusahaan2 IT gitu, nah dari situ kita bisa update informasi, jadi kita lebih banyak mengambilnya dari workshop
P:	Adakah sertifikasi yang dipegang oleh staff TI Pak? dan apakah staff TI diikutkan dalam sertifikasi tertentu sesuai bidangnya Pak?
N:	Sertifikasi sih gada, tapi mereka kan kuliahnya dulu di jurusan Teknologi, sertifikasi khusus gada. Belum pernah diikutkan
P:	Apakah pelatihan terhadap unit/divisi TI sudah sesuai dengan anggaran perusahaan Pak?
N:	Sesuai, itu mungkin bukan wewenang saya untuk menjawab, karena ya gak pernah dibilang berapa atau gak pernah diberitahu, tapi mesti ada
P:	Apakah personil TI sudah cukup sesuai kebutuhan perusahaan?
N:	Sebetulnya kalo sekarang saya rasa cukup
P:	Bagaimana Struktur Organisasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Dari Manager system, supervisor ME, dan ME
P:	Bagaimana Visi Misi divisi IT di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya memberikan informasi yang cepat dan akurat, kalo misinya sebenarnya kalau kita visinya tetap mengambil visi perusahaan, dari situ kita terjemahkan itu tadi, akurasi dan kecepatan informasi itu, kemudian misinya optimalisasi data dan informasi di lingkungan perusahaan, memberikan support terhadap semua TI di perusahaan, dan membantu mewujudkan misi perusahaan
P:	Apakah divisi TI secara rutin melakukan update informasi seputar trend TI? Kalo iya dengan apa? Seperti berita, laporan orang lain?
N:	Secara rutin si enggak, kita lebih sering kalau ada workshop
P:	Apakah divisi TI melakukan riset secara rutin terhadap teknologi terbaru yang kemungkinan bisa di implementasikan di perusahaan Pak?
N:	Tidak, ya selama perusahaan itu memutuskan untuk menggunakan sistem yang custom ini, ya kita akan konsisten mengembangkan yang ada, kecuali kalau ya perusahaan merubah kebijakan.
P:	Apakah penelitian/riset yang dilakukan oleh divisi TI sudah menghasilkan aplikasi maupun sistem dengan teknologi terbaru Pak?
N:	Pernah, ERP itu dari workshop, sudah dalam tahap pengembangan, meskipun kita gak tau itu sampai kapan
P:	Apa saran bapak untuk masalah IT di perusahaan?

N:	PIC dari programmer tadi memang harus terbuka, jadi kalau dia terbuka dia bisa sharing, sharing informasi, kemampuan, sehingga masalah2 yang di anggap tidak cepat tadi akan bisa tertangani dengan cepat.
-----------	--

Nama Narasumber : Robert Andryas

Jabatan : Mechanical Engeneering

Tanggal Wawancara : 15 Juni 2020

P:	Apakah sudah pernah dilakukan perhitungan laba setelah penggunaan TI/sistem informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Sudah pernah, kita kan mengetahui jumlah omset yang dicapai oleh perusahaan dalam satu waktu, misalnya dalam satu blan atau sekitaran satu tahun, nanti dibandingkan dengan persediaan yang sudah ada, kita modal awal berapa modal akhir berapa, memang tidak didalam sistem, didalam sistemnya itu belum ada di akuntansi tapi memang hasil nilai2 yang didapat itu dari hasil proses IT yang dijalankan, laba nya tersebut jelas signifikan karena banyak proses yang dulu dijalankan secara manual, bisa dijalankan dengan IT kan bisa lebih cepat dan akurasi datanya lebih tepat.
P:	Apa rencana strategis atau tujuan dari penerapan Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Kalo rencana strategis itu kan memang keputusan dari manajemen, intinya kita kalo misalkan ada cabang baru, nanti kita terapkan, kira2 nanti prosesnya itu gimana, apakah penjualannya seperti apa yang sudah jalan di cabang2 lain atau tidak, itu biasanya dari manajemen sendiri, IT ya tinggal menjalankan saja. Tujuannya yang jelas mempermudah kerja semua bagian dan memperlanca untuk akurasi data dan informasi yang didapat sesuai memang realnya seperti apa.
P:	Dalam dokumen apa rencana strategis itu tertera (terpisah tidak?) apakah ada dokumen sendiri2, mana yang lebih dulu dibuat atau secara bersamaan?
N:	Sepertinya saya belum tau, itu mungkin manajemen yang tau
P:	Siapa yang menyusun perencanaan strategis TI dan bisnis di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Manajemen, yang melibatkan yang jelas mungkin general manager, operasional, dan juga pihak2 tidak hanya IT saja bahkan melibatkan yang lain-lain juga
P:	Bagaimana proses investasi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Biasanya kita kan ada mau pengembangan misalkan bagaian HRD, atau MK Online, nanti kita biasanya ada penawaran dari pihak ketiga, kebutuhan perusahaan seperti apa, nanti proposal kita samakan dengan kebutuhan perusahaan, kalau sudah disepakati baru develop, nah seperti itu , apakah sistem informasi yang dicapai seperti apa, terus arah ke mana, biasa kita bicarakan dengan tim, ada timnya tersendiri nanti
P:	Bagaimana perencanaan Investasi TI Pak?
N:	Kalo sekarang sesuai kebutuhan, saya melihat sekarang seperti itu, sesuai kebutuhan saja

P :	Siapa yang merencanakan investasi TI Pak?
N:	Ya sementara ini bagian IT masing-masing mengajukan ke manajemen nanti dari manajemen memberi pertimbangan, apakah itu sesuai dengan yang ingin kita capai apa enggak, kalau sesuai ya biasanya kita jalan. Dan biasanya itu melibatkan manajemen, operasional, karena untuk melihat kebutuhannya sejauh mana kek gitu.
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Pak?
N:	Ya sudah sesuai, biasanya kan kita lihat investasi itu kan mesti lihat kebutuhan dari perusahaan, kebutuhannya apa kita invesatsikan, seperti itu
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan anggaran Pak?
N:	kalo itukan masalah penganggaran kan bagian IT gatau sih, anggaran perusahaan budgeting itu berapa, cuman kan biasanya ketutuhan IT berapa pengajuan kalau di acc ya kita jalan, tapi secara budgeting mungkin dari pihak manajemen yang tahu. Biasa kalau mengajukan proposal ya ada bagian2 tertentu yang di acc ada yang enggak juga tergantung budget juga dari perusahaan
P :	Apakah investasi TI sudah memberikan keuntungan bagi perusahaan Pak?
N:	Ya jelas, <i>Insyallah</i> si sistem informasi yang kita dapat itu sesuai dengan harapan dari perusahaan terus proses pekerjaan lbeih mudah dan arus barang ya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, apakah masalah stok,pejualan, informasi harga itu akan lebih akurasinya lebih besar, mungkin lain ceritanya kalo kita tanpa teknologi mungkin tidak seperti yang diharapkan oleh perusahaan
P :	Bagaimana cara mengukur keuntungan dari investasi IT Pak?
N:	Yang jelas kan kita lihat, mungkin kan dari perusahaan kan bisa lihat modal awalnya berapa, persediaan berapa, setelah diketahui omsetnya berapa nanti bisa diperhitungkan antara omset yang didapat sama persediaan sama modal awal akan diketahui rugi labanya berapa, Cuma itu bagiannya, ranahnya bagian akuntng ya yang tau.
P:	Apakah investasi TI yang digunakan pernah memberikan kerugian kepada perusahaan Pak?
N:	Ya kalo kaya kelihangan data juga pernah, kemeran di cabang itu pernah kehilangan data, Cuma kita antisipasi biar tetep akurasi datanya bisa kita utamakan, kita memang ada backup data, tapi kan kemarin suatu ketika itu kan data itu loss, karena server rusak atau hilanga datanya itu memang pernah kejadian, tapi sudahlama, ditahun-tahun awal eeee apa itu digunakan terutama di cabang MK2 sih kejadian seperti itu. Kalo diukur si ya sebenarnya kan kita jadi akurasi data yang tidak valid, tapi kalo masalah finansial kan bagian IT ga bisa ngukur ya, karena itu bagian akunting yang tau, karena dulu itu kan kehilangan data terutama di bagian penagihan, kalo dari sisi penagihannya dari supplier itu jujur, kalo ga jujur ya akibatnya kerugian ke perusahaan. Hal lain juga pernah terjadi di bagian operasional tapi di bagian kassa itu memang ada dari kassa itu memang ada cela, jadi cela itu digunakan oleh oknum dan akhirnya merugikan perusahaan. Tapi dengan kejadian itu ya sudah ditutup seperti itu.
P:	Apakah penggunaan TI sudah meningkatkan produktivitas karyawan Pak? kalo iya contohnya seperti apa ya Pak?

N:	Ya yang jelas kan proses distribusi data, informasi barang, informasi stok dan informasi barang ke toko itu akan akurasiya lebih jelas dan kalo waktu begitu masuk toko, dulu kan kita stok manual, itu kan lebih membutuhkan waktu yang lebih lama, tapi kan dengan perkembangan IT dengan menggunakan IT sekarang itu kan pertama menghemat dari masalah waktu pekerjaan, tenaga dan SDM yang digunakan juga lebih efektif, dan informasi yang didapat bisa kita dapatkan ya kalo dulu secara manual, mungkin bisa makan waktu set bulan, tapi kalo dengan IT paling lama kita 3 hari udah ketemu datanya
P:	Apa peran dari unit/divisi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya yang jelas memberi kelancaran ke bagian-bagian yang membutuhkan, seperti itu yang menggunakan sistem, bagian-bagian yang masih manual ya kita harapkan bisa diakomodir oleh bagian sistem (IT) untuk mempermudah kinerja dan akurasi data yang diperoleh dan lebih menghemat tenaga dan SDM, maintenance software dan hardware serta mengetasi masalah-masalah IT di perusahaan
P:	Bagaimana proses pengendalian biaya TI dan operasional dilakukan, apakah dilakukan melalui sistem atau secara manual Pak?
N:	Ya yang jelas kita bisa meee tidak harus setiap kali ganti, ganti yang baru, yang bisa kita manfaatkan kita manfaatkan ya, misalkan ya waktu upgrade computer, misalkan kita berusaha mengasi penghematan ya pertama untuk pengadaan barang, kita bandingkan dengan beberapa tempat, apakah yang kita dapati itu sudah benar2 murah, karena perbandingan dengan beberapa tempat, kita akan lebih mendapatkan harga yang sesuai dengan yang kita harapkan, itu yang pertama, yang kedua, waktu kita penggantian alat, akan kita maksimalkan, kita lihat kebutuhan dari user yang akan menggunakan, apakah sesuai dengan tujuan atau endak, apakah budgetnya sesuai apa endak, nanti akan kita bisa lihat, misalkan kita pengadaan biasanya kita tidak semua yang kita adakan itu harus masih baru, nanti kita lihat dari kebutuhannya apakah yang lama bisa kita manfaatkan atau tidak, ya seberapa persen pun kita akan berusaha untuk penghematan, dan itu dilakukan secara manual
P:	Apakah SI/TI di perusahaan lebih banyak dikembangkan atau dibeli Pak?
N:	Kebanyakan si dibeli dari pihak ketiga, ya yang jelaskan perusahaan memandang lebih, kita memang belum ada tim untuk pengembangan itu pertama, kedua kita dipandang, saya lihat memang perusahaan lebih percaya dengan pihak ketiga dibandingkan kita(IT)
P:	Apakah produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan Pak? contoh sistem informasi/TI yang pernah dibeli apa saja Pak?
N:	Ya sistem informasi yang didevelop di Mirota itu kan masih dalam pengembangan, belum sampai tahap finish itu belum, itu memang berkembang sesuai kebutuhan, jadi kadang2 malah developnya gak selesai2, karena berkembang terus sesuai perkembangan jaman,
P:	Apa dasar pembelian sistem/TI tersebut Pak?
N:	Sistem informasi ritel, itu kan kita dua, yang untuk operasional untuk kassa yang dibelakanga retail untuk back office itu tersendiri, dulu kenapa kita memutuskan untuk pergantian sejak awal kan manual belum terkomputerisasi kita waktu masih awal itu kan kita masih pakai database konvensional, itu pertama sering terjadi permasalahan di

	indexnya jadi waktu index bermasalah, itu all operasional akan berhenti, dengan ada TI yang baru kita pakai database yang sudah moder yang sql, jadi kejadi index rusak itu terjadi sangat minim, sehingga tidak mengganggu kegiatan operasional secara keseluruhan. Makenya waktu pengembangan awal, di operasional antara kassa dan back office datanya di pisah, tapi kedepankan atau sekarang kan sudah nyambung antara depan dan belakang. Yang sekarang SIRETA
P:	Berapa harga SI/TI tersebut Pak?
N:	Dulu berapa ya, lupa ya, itu yang tahu mungkin manajemen
P:	Sistem informasi yang pernah dibeli tersebut digunakan dalam lingkup apa Pak?
N:	EE digunakan di toko, gudang, office semua bagian menggunakan.
P:	Bagaimana alur SI/TI digunakan dalam perusahaan Pak?
N:	Pertama pengadaan barang itu kan di bagian operasional pembelian, itu barang baru misalkan itu akan masukkan listing fee, itu masuk ke bagian, kalo disini penamaan barang itu kan memangnya tugas pembelian tapi disini bagian pembelian itu hanya untuk order saja. Kalo ada barang baru akan dipasrahkan ke administrasi harga untuk pemberian nama, harga dan lainlain. Lalu akan di order bagian pembelian, setelah di order akan dikirim oleh bagian supplier diterima di bagian penerimaan, penerimaan akan dilakukan pengecekan apakah barang yang diterima sesuai dengan PO(purchase order) apa tidak, kalo tidak sesuai akan ditolak dengan cara di scan barcodenya, jlhnya berapa qty berapa, setelah dicek apakah sesuai dengan kemudian pesanan jumlah harga sama enggak, kalo sama sudah diverifikasi barang akan masuk ke gudang dan berkas untuk inputan akan masuk ke bagian pembayaran barang di gudang kalo untuk barang yang sudah di order itu akan menjadi stok gudang kalo dia mutasinya ke toko, berarti sewaktu dikeluarkan ke toko dia akan masuk ke stok toko dan langsung dipajak dan juga dijual, nanti setelah diterima customer masuk kassa sudah terjual dan masuk nota itu di bagian penerimaan akan masuk ke akuntansi untuk diverifikasi oleh checker pembayaran. Kalo sudah selesai masuk ke bagian pembayaran, proses untuk penagihan bagian supplier itu akan mengecek di bagian retur, apakah ada retur barang untuk supplier tertentu yang menagih itu enggak, kalo ada namanya berkas retur, berkas itu akan dibawa ke bagian pembayaran, kalo ada pembayaran berarti ada proses pemotongan pembayaran tapi kalo misalkan tidak ada retur itu akan dibayarkan sesuai dengan tagihan, semua kegiatan ini dilakukan di SIRETA.
P:	Apakah ada pelatihan pengguna terhadap SI/TI yang ada Pak?
N:	Kalo dulu memang ada, misalkan ada kasir baru itu memang ada kaya class itu ada memang, untuk sekraang memang langsung tidak inclass langsung ke lapangan, misalnya ada orang baru misalnya di kassa gitu lo nanti ada akan di anu sama co trainernya dia didampingi sama co trainernya, dibilangin langkah-langkahnya seperti ini nanti langsung terjun ke lapngan didampingi <i>co trainer</i> untuk aplikasi di kassa. Kalo di bagian kantor itu, dulu ada tapi sekarang gak tau ya kok kenapa gak ada, itu malah akhir misalkan ada orang baru bagian akuntansi dia akan belajar kepada rekannya yang senior dan teman2 yang lain ya seperti itu.
P:	Adakah support untuk pengguna SI/TI tersebut Pak?
N:	Ya ada, mesti divisi IT akan ke sana, misalkan ya, kita ada upgrade sistem dengan ada perubahan dari sistem dia itu akan support. Dulu misalnya salah satu di bagian

	penerimaan dulu penerimaan itu prosesnya kan ga pakai scanner terus ktia berubah jadi pakai scanner itu kita sosialisasi ke bagian operasional, cara pengoperasiannya seperti apa itu akan mendampingi sampai mereka berjalan lancar, begitu
P:	Apakah pengguna merasakan manfaat dari SI/TI tersebut?
N:	Ya jelas pasti memberi manfaat karena kan akan mempermudah pekerjaan, selama ini misalkan untuk mutasi barang dulu mutasi barang dari gudang ke toko, itu kan tidak ada pencatatan, secara komputerise, itu ada bagian yang dicatat ada bagian yang tidak dicatat, tapi dengan SI pakai IT itu mutasinya kan jelas, jadi stoknya itu lebih akurat jadi untuk bagian-bagian pengadaan itu memantau stoknya berapa gitu. Kalo untuk bank data itu kan die melihat omset itu sangat membantu dengan adanya seperti ini, ya memang apa yang dibutuhkan operasional untuk maslah informasi dari bank data itu memang berbeda dengan yang disajikan sistem, karena memang beberapa bagian itu lebih di custom seperti itu, karena memang waktu develop SIRETA itukan dulu laporannya belakang jadi ga kebalikny, jadikan harusnya membuat sistem itu kan, yang dibutuhkan apa kan seperti itu, karena dokumentasinya itu memang berkembang, dari sejak awal itu yang dibutuhkan abc, ternyata kedepannya yg dibutuhkan tdakhanya abc, makanya ada bank data seperti itu. Sebenarnya memang bisa pengembangan kedepannya itu bank data itu membutuhkan apa saja bisa kita siapkan. Sebenarnya kan bahan bakunya sudah ada Cuma impelmentasikan di reportnya belum ada seperti itu
P:	Apakah setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan selalu melibatkan pengguna? Sejauh mana mereka terlibat Pak?
N:	Mesti melibatkan pengguna, karena bagian develop dari sistem itu kan minta masukan juga dari pengguna yang dibutuhkan pengguna itu apa, ya biasanya seperti itu tapi ya tidak semua kebutuhan pengguna itu mesti dituruti, kita lihat ada koridornya batas-batasnya, kalo itu memang sesuai dengan tujuan awal, kalo enggak ya gak dipakai sistemnya. Biasanya dilibatkan pengguna itu dari survey awal waktu develop itu suvery awal dari pengembang sistem itu kira2 yang dibutuhkan bagian retur apa saja, seperti itu, karena waktu pengembangan sistem yang pertama itu kan sudah jadi, kita beli jadi yang kedepannya waktu pengembangan SIRETA itu kan karena lihat sistem yang lama seperti apa terus kita kembangkan kebutuhan dari pengguna itu apa aja, seperti itu. Cuma tahap survey awal, yang ada berapa bagian yang di Tanya satu-satu da nada juga Cuma SPV aja
P:	Apa saja keluhan TI yang sering muncul di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Kadang-kadang prosesnya itu lambat, itu kan kita melakukan pengecekan apakah jaringannya yang lambat atau karena algoritmanya yang keliru, itu kita sudah pernah konsultasi ke bagian yang develop, itu kita masih dalam proses pencarian, sampai sekarang masih belum ketemu, jadi ada beberapa bagian terutama yang berkaitan dengan update stok, itu memang terjadi keterlambatan waktu proses, jadi sudah di ketik PLU nya terus sampai tahapan berikutnya itu kadang-kadang bisa berapa detik. Komputer rusak, jaringan rusak juga pasti terjadi tapi itu kan tidak sekali waktu, kita cuma bisaantisipasi, tapi ya kapan terjadi itu tidak terjadwal, seperti itu. Kita cobaantisipasi dari perawatan hardware e seperti itu
P:	Apakah respon terhadap keluhan dan masalah Teknologi Informasi direspon dengan cepat dan tepat waktu Pak?

N:	Ya biasanya kita langsung bagian yang bermasalah itu yang akan kita datangi langsung tapi biasanya kita lihat permasalahan yang ada itu apa dulu, kalo itu kan memang kaya prosesnya lambat, itu kan kita perlu analisis juga, tidak bisa menyimpulkan secara cepat, apakah karena Hardwarenya atau sistemnya. Jadi berdasarkan keluhan dari masalahnya
P:	Berapa lama rata-rata penyelesaian masalah dan keluhan TI Pak?
N:	Kalo hardware ya itu tergantung kerusakan kita tidak bisa memprediksi secara langsung, kalo Cuma jaringan putus Cuma karena itu ya paling lama setengah jamlah, satu jam gitu tapi untuk penggantian unit baru itu kan memang ada proses, pengadaan, proses instalasi, itu mungkin bisa 1-2 hari, dan bergantung dari kiriman barang dari supplier nya juga.
P:	Apakah tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Ketok e ora si, itu keknya bagian manajemen yang tau, kalo operasional ini belum, belum tau itu
P:	Apakah pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Ya beberapa bagian itu memang terjadwal, seperti pengecekan computer, printer2 itu juga ada penjadwalan, mungkin karena jumlah IT sekarang ini kan masi terbatas. Kalau untuk sistem informasi sendiri biasanya pagi itu ada pengecekan, ada backup data seperti itu, nanti kan kita bisa uji coba juga ada kendala atau enggak, setiap pagi itu ada pengecekan. Kalo untuk hardware, seperti printer itu kita Cuma lihat jumlah tinta aja kadang kan di jadwal perbulan itu tidak signifikan, karena kan printer itu berdasarkan pemakaian bukan berdasarkan waktu, kalo PC biasanya kita pengecekan yo sebulan sekali lah
p:	Apa kekurangan teknologi informasi yang saat ini digunakan di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya apa ya, kita masih banyak berkembang si, berapa informasi masih harus diambil secara offline jadi mungkin di inginkan informasi itu diperoleh secara online dan mesti pengembangan kedepannya seperti itu, kadang-kadang informasinya kan ya kita butuh informasi itu gimana cara nya bisa didapat, Cuma kan itu bukan salah satu solusi, jadi pengembangan selanjutnya itu kalo bisa ya data informasi itu bisa kita di mana pun dan secara online, terutama informasi manajemen, pengennya seperti itu.
P:	Apakah ada kegiatan penilaian kepuasaan penggunaan TI yang dilakukan oleh karyawan Pak? Kalo iya bagaimana cara mengukurnya?
N:	O belum pernah, jadi internal belum pernah, ya kalo alasannya mungkin kadang-kadang kita memang sibuk dengan rutinitas kita jadi tidak sempat dilakukan.
P:	Adakah pelatihan terhadap staff TI? kalo ada apa saja dan setiap apa seperti TI baru ? ada pelatihan untuk TI terbaru Pak?
N:	Kalo dulu itu ada, beberapa kali kita mengadakan pelatihan, tapi yo karena kadang-kadang ada, kadang2 tidak ada, karena kan memang itu kebijakan dari perusahaan juga mau mengadakan pelatihan atau tidak gitu. Kita pernah berapa kali mengambil guru private, yang khusus kita panggil di waktu tertentu kita memang melakukan pelatihan seperti jaringan dll gitu. Dulu pun pelatihan ya diluar kebutuhan sistem gitu.

P:	Apakah ada anggaran untuk pelatihan personil TI tersebut Pak?
N:	Itu saya gak tau, itu pihak manajemen yang tau, tapi yang dulu kita melakukan pengajuan, karena dirasa ada budget dari manajemen, ya dikasi, tapi ya secara langsung dari manajemen budget untuk palatihan TI sekian itu gak tau saya
P:	Adakah sertifikasi yang dipegang oleh staff TI Pak? dan apakah staff TI diikutkan dalam sertifikasi tertentu sesuai bidangnya Pak?
N:	Tidak ada, belum pernah diikutkan dalam sertifikasi apa pun,
P:	Apakah personil TI sudah cukup sesuai kebutuhan perusahaan?
N:	Dengan semakin kompleks dan jumlah cabang yang bertambah, memang jumlah personil IT itu belum terpenuhi memang ada penambahan, kemarin waktu beberapa kali ketemu manajemen kita memang ada pengajuan penambahan personil IT di bagian tertentu. Yo itu mungkin 2 3 orang cukup untuk personil IT.
P:	Bagaimana Struktur Organisasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Manager system, SPV ME, ME
P:	Apakah divisi TI secara rutin melakukan update informasi seputar trend TI? Kalo iya dengan apa? Seperti berita, laporan orang lain?
N:	Ya selama ini memang pencarian di masing-masing pribadi ya, untuk informasi kita update sendiri-sendiri seperti itu, jadi itu dari perusahaan itu memang tidak ada tuntutan seperti itu, tapi kita harus menyesuaikan diri gitu lo. Tapi biasanya informasi itu didapat dari internet dan juga melihat kebutuhan dari perusahaan
P:	Apakah divisi TI melakukan riset secara rutin terhadap teknologi terbaru yang kemungkinan bisa di implementasikan di perusahaan Pak?
N:	Sepertinya enggak ya, Cuma lihat perkembangan saja seperti itu, riset secara langsung gak pernah si, Cuma liat keluhan dari bagian, kalo riset secara langsung itu ga bisa cuma kita liat kebutuhan penggunaanya seperti ini kita tangkap, kita punya ide seperti ini kita rundingkan dengan tim TI dan disampaikan ke perusahaan seperti itu, jadi ga harus riset secara mendetail itu si enggak
P:	Apa saran bapak untuk masalah IT di perusahaan?
N:	Ya yang jelas e, harus ada penjadwalan untuk berapa bagian yang perlu kita tangani harus ada penjadwalan, ntah untuk maintenance apa, itu memang dalam proses pengembangan, seperti itu, dan informasi yang disajikan selama ini secara offline, bisa dijangkau secara online, ntah via wa, email, dan bisa dilihat secara <i>realtime</i> .

Nama Narasumber : Gotama

Jabatan : Supervisor Akutansi

Tanggal Wawancara : 13 Juni 2020

P:	Apakah sudah pernah dilakukan perhitungan laba setelah penggunaan TI/sistem informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
-----------	--

N:	Kalo laporan keuangan sih kita masih pakai excel ya, tapi sumber datanya kita dari sistem, jadi untuk misalnya sumber penjualan gitu kita gak ambil dari data lain, kita gak rekap sendiri-sendiri hanya saja untuk menyusun itu menjadi laporan keuangan atau laporan laba rugi kita menggabungkan itu. Itu enggak, kita sudah baku itu, jadi kebetulan dari awal kita sudah pakai sistem juga ya, jadi enggak ada yang seperti itu sih, ibaratnya itu sudah baku, kecuali ada kejadian yang membuat data itu ibaratnya hilang atau apa, Cuma kita ga pernah ada yang seperti itu
P:	Apa rencana strategis atau tujuan dari penerapan Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya, tujuannya itu yang jelas untuk mempermudah jalannya data ya disini ya, penyimpanan, data base, pengambilan data, termasuk pengarsipan data, pengolahan data, itu tujuan sistem itu kan mempermudah penyajian data itu, termasuk dalam menyimpan dan disajikan
P:	Dalam dokumen apa rencana strategis itu tertera (terpisah tidak?) apakah ada dokumen sendiri2, mana yang lebih dulu dibuat atau secara bersamaan?
N:	Oo ada, di sini semuanya berdasarkan SOP, jadinya sebelum kita actionlah itu sistem, kita jalan itu sistem, kita susun blueprint dulu biasanya, ya kita buat SOP, kita rundingkan, kita bahas, kita trail, kita bahas, baru kita jalankan. Terkait. Aku rasa ga bisa terpisah ya gitu jadi, biasanya gini,kebutuhannya apa biasanya akan di buatkan.
P:	Siapa yang menyusun perencanaan strategis TI dan bisnis di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Biasanya itu terkait antar bagian ya, biasanya kita ada issue atau kita ada masalah yang di angkat gitu ya, atau kita ada kebutuhan yang harus dipenuhi gitu, itu nanti biasanya melibatkan beberapa bagian, nah dari bagian-bagian itu lalu dirundingkan dengan bagian sistem atau IT, setelah itu ada perundingan lebih lanjut, bagian IT menyediakan fasilitas itu, sistemnya itu akan dibuat, seperti rencana awalnya yang sudah dibicarakan, gitu
P:	Bagaimana proses penyusunan rencana strategis dan setiap berapa tahun Pak?
N:	Ada yang regular, ada yang ireguler ya. Yang regular itu biasanya kita evaluasi bertahap misalnya, ya minimal rangenya aku ga bisa bilang pastinya, Cuma dalam setahun itu kita beberapa kali evaluasi, terutama semesteran, kita lihat ada yang kurang, atau ada yang masalah gitu ya nah, yang ireguler kita ada pengembangan ni, itu baru tapi kan itu sifatnya gak setiap tahun ada, gak setiap saat ada, misalnya kita mau buka unit bisnis baru gitu ya, itu kan perlu sistem yang baru ibaratnya ga sama, sama yang sudah diaplikasikan, itu yang disebut ireguler.
P:	Bagaimana proses investasi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Mungkin kalo aku secara brif aja, soalnya kan investasi IT disini bermacam-macam terutama untuk beda bagian, investasinya udah beda gitu ya, kalo aku dari sisi keuangan sih kalo di bagianku ada, gitu, jadinya kayak develop IT gitu, terus menyesuaikan atau menyempurnakan jalanya pelaporan keuangan, atau penyediaan data untuk pelaporan keuangan itu pasti ada gitu investasinya, ya Cuma itu saja, yang setauku

P :	Bagaimana perencanaan Investasi TI Pak?
N:	Kalo itu sih diharapkannya sampai bener-bener IT itu bagian sistem itu mengcover semua, dia bisa mengcover semuanya, dan mengikuti perkembangan <i>accounting</i> sampai sekarang gitu kan, apa lagi dulu pernah yang JIP ke IFRS, perencanaannya itu biasanya berdasarkan kebutuhan
P :	Siapa yang merencanakan investasi TI Pak?
N:	Jadi kita sendiri ada di manajemennya di <i>accounting</i> ya, seperti tadi manajer akuntansi, itu kan biasanya mengeluarkan suatu kebutuhan, atau biasanya kita crosscheck, kita kan terkait banget sama bagian sistem gitu ya, sistem pun kadang bisa mengusulkan hal-hal yang masuklah ke <i>accounting</i> , karena itu kita selalu ada pembicaraan di situ, jadinya kita diskusinya itu selalu ada antara <i>accounting</i> sama IT yang adanya bisa bahan untuk develop IT itu berdasarkan kebutuhan. Aku rasa bagian yang terkait dengan bagian IT, nah kalo di keuangan hanya di dananya saja, budgetnya berapa, kalo keuangan gitu aja
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Pak?
N:	Ya saya rasa sudah, aku rasa sudah sesuai dengan investasi yang ada, dan dengan hasil yang ditampilkan sekarang itu aku rasa sudah sesuai, dan untuk developnya juga berjalan lancar.
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan anggaran Pak?
N:	Sudah sesuai, jadi untuk di <i>accounting</i> proses <i>accounting</i> kan biasanya di belakang ya, itu biasanya sudah mengikuti gitu, apa pun sistem yang dirancang itu pasti sudah dituju ke tujuan <i>accounting</i> itu, aku rasa dengan yang ada sekarang itu sudah sesuai
P :	Apakah investasi TI sudah memberikan keuntungan bagi perusahaan Pak?
N:	Oo jelas, aku ngomongin <i>accounting</i> ya, investasi di <i>accounting</i> itu, berhubungan dengan data, nah penyajian data atau pencatatan lah ya minimal itu kan kita dibandingkan saja dengan yang manual, jelas itu akan teras banget itu, pengaruh IT nya di mana gitu ya, dengan adanya IT, jelas kita merasa terbantu sekali jadi kita gak perlu membuat catatan utuh manual dan sebagainya. Kita tinggal ambil data aja, kalo kita butuh arsip cetak, ya tinggal kita cetak aja nah itu kan kalo pakai manual kita ga bisa gitu, bisa sih tapi pengolahannya terbatas dan itu waktu yang dibutuhkan jadi lebih lama, jadi dengan adanya IT bisa mempersingkat ya banyak SOP lah.
P:	Apakah investasi TI yang di gunakan pernah memberikan kerugian kepada perusahaan Pak ? (7.20)
N:	Kerugian itu mungkin karena kalo misalnya gagal aja ya. Tapi kalo untuk kerugian itu misalnya IT itu rusak, misalnya data disajikan <i>miss</i> atau tidak tepat, itu kan menghasilkan <i>miss reporting</i> ya, itu kan bisa sangat merugikan, apa lagi untuk laporan kan kita sudah banyak pihak yang menggunakan itu dampaknya banyak itu
P:	Apakah divisi IT merupakan beban bagi perusahaan Pak?
N:	Oh enggak, jelas enggak, karena kita terkait erat dengan divisi IT ya, justru kita malah merasa sangat membantu dengan adanya mereka, ya progressnya di <i>accounting</i> pun

	juga tergantung juga dengan sistemnya di IT gitu. Ya dari mulai kegiatan sehari pasti setiap saat kita melibatkan IT.
P:	Apakah penggunaan TI sudah meningkatkan produktivitas karyawan Pak? kalo iya contohnya seperti apa ya Pak?
N:	Ooo jelas, produktivitas karyawan juga bisa lebih terukur juga gitu. Contohnya saja untuk pencatatan ya, bandingkan saja dengan yang manual, dari segi produktivitas misalnya, kita itu mencatat ratusan nota, tetapi dengan adanya TI kalo yang biasanya manual sehari penuh untuk 100 nota, misal ya, dengan IT itu bisa dilakukan dengan 1-2 jam saja, itu dalam sehari lo ya, apa lagi dalam setahun itu lebih terasa lagi adanya IT
P:	Apa peran dari unit/divisi TI di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya jelas untuk membantu kegiatan sehari-hari ya, kaya penyediaan database gitu ya, walaupun kita bisa ambil <i>report</i> nya sendiri gitu, tapi jika ada masalah misalnya mau ambil data yang kita gatau nih, kita ya otomatis larinya ke bagian TI, kalau ada permasalahan pun kita larinya ke unit TI, misalnya data error atau apa gitu kita ke IT. Bahkan kita juga pernah <i>cross check</i> data itu ke bagian IT juga.
P:	Bagaimana proses pengendalian biaya TI dan operasional dilakukan, apakah dilakukan melalui sistem atau secara manual Pak?
N:	Aku rasa itu karena kebutuhan itu sebenarnya itu di atur secara structural si, masih dilakukan secara manual, kebutuhan ini selalu ibaratnya selalu dijaga oleh manajemen, pengendaliannya biasanya berdasarkan kebutuhan
P:	Apakah SI/TI di perusahaan lebih banyak dikembangkan atau dibeli Pak?
N:	Kita lebih banyak mengembangkan si, jadi mengembangkan yang sudah ada, jadi kita punya sistem informasi sendiri
P:	Apakah produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan Pak? contoh sistem informasi/TI yang pernah dibeli apa saja Pak?
N:	Jadi kita punya sistem pokok itu namanya SIRETA. Tapi mungkin ada beberapa sistem tambahan ya, misalnya MK Online, untuk Mk online itu kan butuh sistem tersendiri, bahkan sistem penjualan tersendiri gitu ya, untuk gimana caranya UI nya itu bisa mudah dicerna oleh konsumen nah itu kan SIRETA mungkin terbatas ya seperti itu, nah makanya kita ibaratnya beli suatu aplikasi itu, lalu ibaratnya kita kombinasikan dengan SIRETA, jadi walaupun sistemnya terpisah, tapi itu pelaporannya tetap berada di tempat yang sama. Contohnya itu ya itu, kalo misalnya ada unit bisnis baru, ya kita lihat dulu, apakah SIRETA bisa apa enggak, kalo ga bisa kita tambah sistem, tapi itu nanti di integrasikan sama SIRETA gitu.
P:	Apa dasar pembelian sistem/TI tersebut Pak?
N:	Kalo MK Online itu kita melihat peluang bisnis ya itu yang pertama, peluang bisnis itu ya trend yang terjadi saat itu, kita ga bisa ibaratnya terus tetap di tempat yang sama. Kita melihat peluang ya kita ambil itu gitu.
P:	Sistem informasi yang pernah dibeli tersebut digunakan dalam lingkup apa Pak?
N:	Digunakan dalam lingkup internal perusahaan.

P:	Bagaimana alur SI/TI digunakan dalam perusahaan Pak?
N:	Sedikit banyaknya tau ya, karena terkait pelaporan di <i>accounting</i> sendiri kita juga pastinya melakukan <i>reporting</i> terhadap keuangan MK Online. secara simpelnya ya gini, ada penjualan di MK Online, konsumen pesan seperti biasa, <i>order</i> namanya, order itu masuk ke MK Online, lalu admin MK Online memproses order itu, mulai dari menyiapkan barang, packing, sampai pengantaran. Di situ juga ada <i>accounting</i> terlibat di situ ya, terutama dalam dana masuk dari konsumen itu kan sudah dicek otomatis dengan sistem, tapi kita ada pengecekan secara manual yang dilakukan secara manual, nah dari situ tadi ada preparation barang itu, kita gabung dengan di SIRETA, dengan arti transaksi nya di SIRETA semua. Jadi kita sudah menerapkan masing-masing orang secara terpisah.
P:	Bagaimana tanggapan pengguna terhadap implementasi sistem disini Pak? (kemudahan sistem, kepuasan menggunakan sistem)?
N:	Kalo untuk dari konsumen ya, ibaratnya pas memilih barang tidak kesulitan, ya dari UI dan informasi yang disediakan, jadikan seolah-olah konsumen itu tahu ya kaya barang apa yang dibeli dan harganya berapa gitu. Kalo tanggapannya selama ini sih sudah bagus ya. Terus penggunaan sistemnya sendiri juga mudah ya.
P:	Apakah ada pelatihan pengguna terhadap SI/TI yang ada Pak?
N:	Jelas ada, setiap ada hal baru, itu mesti ada trainingnya, kalo misalnya itu SIRETA itu yang trainernya bagian IT, kalo dari luar ya mendatangkan tuh dari luar, ya yang providernya lah
P:	Adakah support untuk pengguna SI/TI tersebut Pak?
N:	Ada, kita sudah ada bagian IT di internal perusahaan
P:	Apakah pengguna merasakan manfaat dari SI/TI tersebut?
N:	Jelas, lagi-lagi terkait pengambilan data ya, itu sudah sangat mudah
P:	Apakah setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan selalu melibatkan pengguna? Sejauh mana mereka terlibat Pak?
N:	Oo jelas, jadi kita itu, suatu ada <i>develop</i> ya, otomatis itu nanti ada <i>trial</i> ke pengguna, jadi untuk mendeteksi <i>bug</i> , dan mengidentifikasi masalah itu bisa lebih luas dengan <i>trial</i> gitu. Yang menggunakan itu kan nanti user itu gitu, selain sudah ada patennya, kita <i>trial</i> lagi, agar pengguna itu lebih paham dan kita bisa menemukan masalah yang tidak terlihat sebelumnya.
P:	Bagaimana cara mengembangkan pengguna dalam pengembangan SI Pak?
N:	Jelas ya, kita itu sering training ya, kita training gitu, sesuai dengan <i>jobdesk</i> masing-masing.
P:	Apakah pengembangan terhadap TI sudah berdasarkan kebutuhan Pak?
N:	Ya sudah, otomatis kita juga mengembangkannya sesuai kebutuhan yang ada.
P:	Apa saja keluhan TI yang sering muncul di PT. Mirota Nayan Pak?

N:	Satu jaringan ya, terutama di cabang ya. <i>Miss Data</i> , tapi mungkin bukan data hilang ya, misalnya antara yang dicetak dan sistem kok bisa berbeda. Itu biasanya kita ralat dan kita sesuaikan. Tapi lebih sering di operasional sih.
P:	Apakah respon terhadap keluhan dan masalah Teknologi Informasi direspon dengan cepat dan tepat waktu Pak?
N:	Lumayan cepat ya, kebanyakan masalah itu kan ga harus IT yang tangani, mungkin bisa selesai sendiri, itu ya mempercepat juga. Lumayan cepat ya, kebanyakan masalah itu kan ga harus IT yang tangani, mungkin bisa selesai sendiri, itu ya mempercepat juga. Kemudian juga karena keterbatasan personel IT ya, dengan banyaknya IT di Mirota ya, itu banyak banget, usernya pun banyak banget. Dengan personil IT yang ada, itu ga sebanding dengan banyaknya IT di perusahaana, mungkin itu juga salah satu yang menunda penyelesaiannya.
P:	Berapa lama rata-rata penyelesaian masalah dan keluhan TI Pak?
N:	Kalo jaringan itu cepat terselesainya, tapi aku ambil rata-ratanya aja ya dari masalah yang ada, rata-ratanya itu besoknya baru selesai. Tapi kalo misalnya data, itu kita crosscheck juga sejaman paling selesai. Tapi kalo misalnya sistem eror nih, itu agak lama, dan itu juga yang mengerti satu orang.
P:	Apakah tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Kalo bertahap itu, terjadwal kita lebih ke sesuai kebutuhan. Jadi untuk jadwal regularnya itu, gak harus seperti ini, seperti itu ya, itu di bagianku sih, gatau kalo bagian IT ada <i>maintenance</i> sendiri secara reguler gitu.
P:	Apakah pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak?
N:	Mungkin kalo terlalu terjadwal enggak, Cuma selalu ada waktu untuk mengecek dan pengembangan. Nyatanya juga toh kalo ada update pasti di update sama pihak IT.
p:	Apa kekurangan teknologi informasi yang saat ini digunakan di PT. Mirota Nayan Pak?
N:	Ya mungkin ada ketidakseragaman antara komputer satu dengan yang lain, tapi itu wajar sih, penggunaannya juga sudah disesuaikan. Nah untuk data dari SIRETA kadang ada yang ga <i>match</i> . Maksudnya kadang ada data yang masuk, mungkin pengaruh ke jaringan juga ya.
P:	Apakah ada kegiatan penilaian kepuasan penggunaan TI yang dilakukan oleh karyawan Pak? Kalo iya bagaimana cara mengukurnya?
N:	Jarang sih kalo gitu, gada yang sampai survey.
P:	Adakah langkah yang sudah direncanakan agar penyelesaian keluhan atau masalah TI yang ada dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu?
N:	Pastinya ada, <i>planning</i> untuk kayak gitu itu selalu ada. Ya biasanya sih user-user disini itu aktif ya, biasa kalo ada keluhan mereka langsung menyampaikan, itu juga yang bikin cepat ya. Kalo masalahnya berat itu biasanya ke pimpinan dulu gitu. Tapi kalo ringan itu biasanya langsung ke bagian IT. Kalo misalnya ada usulan dari user itu juga kadang di rundingkan. Kalo usulan itu bagus itu akan direalisasikan. Jadi di sini itu peran user lumayan membantu pihak IT lah.

P:	Adakah pelatihan terhadap staff TI? kalo ada apa saja dan setiap apa seperti TI baru ? ada pelatihan untuk TI terbaru Pak?
N:	Ada, setauku ada ya, pelatihannya itu ada, kadang kan informasinya pesat ya, ya minimal pelatihan online lah ya gitu ya. Itu kadang-kadang tergantung kelebihan
P:	Apakah ada anggaran untuk pelatihan personil TI tersebut Pak?
N:	Biasanya kita open, jadi ada penilaiannya gitu. Jadi kita gak ada pembatasan juga sih.
P:	Adakah sertifikasi yang dipegang oleh staff TI Pak? dan apakah staff TI diikutkan dalam sertifikasi tertentu sesuai bidangnya Pak?
N:	Kalo itu aku kurang tau ya, kalo itu pasti ada ya.
P:	Apakah pelatihan terhadap unit/divisi TI sudah sesuai dengan anggaran perusahaan Pak?
N:	Aku rasa sudah sesuai ya
P:	Apakah personil TI sudah cukup sesuai kebutuhan perusahaan?
N:	Kalo dilihat dari pengalaman sampai saat ini ya, saya rasa dengan personil segitu dengan cakupan masalah yang luas, kurang aku rasa
P:	Apakah divisi TI secara rutin melakukan update informasi seputar trend TI? Kalo iya dengan apa? Seperti berita, laporan orang lain?
N:	Aku rasa hanya jika diperlukan oleh karyawan dan perusahaan. Biasanya itu lisan bisa, yang paling terasa lisan sih.
P:	Apakah divisi TI melakukan riset secara rutin terhadap teknologi terbaru yang kemungkinan bisa di implementasikan di perusahaan Pak?
N:	Aku rasa melakukan, setiap saat melakukan update gitu ya, aku rasa melakukan
P:	Apa saran bapak untuk masalah IT di perusahaan?
N:	Sebenarnya kita maunya personelnya cukup, terus ada orang IT yang fokus ke setiap bagian ya. Aku rasa jika personelnya sudah cukup, jadi pengembangannya akan lebih baik.

Nama Narasumber : Gyang Pending Sari

Jabatan : Manager Keuangan

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2020

P:	Apakah sudah pernah dilakukan perhitungan laba setelah penggunaan TI/sistem informasi di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Perhitungan laba pasti ada, kalo penggunaan TI ini kan memang kita sudah cukup lama sekali mas, iya jadi saya kurang paham yang dulu ya, saya masuk di sini tahun 2011 itu sudah menggunakan sistem SIRETA yang sekarang sampai dengan hari ini, jadi mungkin

	dulu untuk ya memang ada orang khusus untuk membandingkan mungkin belum pernah ya, karena sistem yang sekarang kita pakai ini sudah cukup lama sekali kira-kira 10 lebih lah.
P :	Apa rencana strategis atau tujuan dari penerapan Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Ya saya memang diajak sharing dengan bagian sistem, Pak Darto terkait apa-apa saja mungkin yang update yang akan dilakukan, sistem baru yang akan di pakai ya mungkin berhubungan dengan akuntansi keuangan saya memang di beritahu kalau setahu saya sistem untuk bagian saya itu akan update, karena ada beberapa menu di SIRETA ya itu mungkin masih belum maksimal ya, itu memang sudah ada rencana-rencana yang saat ini mungkin sedang dikerjakan oleh sistem. Tujuannya ya kalo yang pasti kan untuk informasi data ya mas ya, apa lagi kalo bagian saya ini kan bagian akhir ya, proses akhir, jadi ya memang sangat penting apa lagi bagian pelaksana, seperti bagian pembayaran itu di bawah saya juga itu tiap hari pakai sireta, proses hutang dagang ke supplier pakai sistem SIRETA. Yang pertama itu untuk informasi data, kedua untuk pengmablian keputusan ya itu pasti, kemudian juga informasi yang saya sajikan itu harus akurat. Kadang-kadang kita juga butuh informasi untuk evaluasi produk, itu biasanya kita butuh data pembelian, data stok, nah itu yang sering kami olah yang sering saya minta ke bank data, salah satunya beberapanya mungkin gambarannya seperti itu sih mas yang tujuannya
P :	Siapa yang menyusun perencanaan strategis TI dan bisnis di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kalo disini pasti bagian manager sistem, yaitu dengan berkoordinasi dengan general manager. Kalo bisnis mungkin lebih ke direksi, rencana jangka panjang yang berhubungan dengan bisnis itu mungkin direksi, mungkin kalo disini ada pak Nico selaku komisaris, bu Elisa selaku GM, ada pak Bambang selaku konsultan, mungkin kami selaku manager mungkin asst manager, setelah ada keputusan dari direksi kami si lebih kepada mengembangkan itu atau menjalankan
P :	Bagaimana proses penyusunan rencana strategis dan setiap berapa tahun Bu?
N:	Kalo strategi bisnis itu pasti setiap tahun ada rencana, nah itu besar atau kecil nah itu pasti ada rutin setiap tahun. Kalo teknologi si lebih melihat situasi setau saya lo, tapi kalo update-update itu rutin, tetapi untuk pengembangan untuk TI yang lebih besar gitu ya, nah itu mungkin melihat kondisi kebutuhan perusahaan.
P :	Bagaimana proses investasi TI di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Penting si mas, apa lagi sekarang jamannya sudah berubah ya mas semua menggunakan teknologi, yang dulu mungkin dulu akuntansi itu untuk jurnal harian masih manual, sekarang kita mencoba untuk enggak manual, itu yang sudah kita lakukan, sangat penting investasi, sekarang juga kita ada yang online MK online. Contoh ketika membuat aplikasi belanja online Manna Kampus Online, nah itu memang waktu itu perusahaan ingin ada belanja online melihat perkembangan pasar yang ada sekarang, jadi waktu itu langsung diputuskan untuk pengadaan sistem, langsung kita kerja sama dengan pihak ketiga untuk pengadaan itu ya langsung aja, tapi ketika memutuskan mau yang mana itu melihat plus minusnya dan itu mungkin yang menentukan ya management, khususnya GM, melihatnya bukan harga murah atau enggak, tapi melihat cocok gak dengan perusahaan. Ada proses mas, jadi kamaren manager sistem (Pak Darto) itu melakukan riset dulu dari berbagai pihak juga persentase ke sini mereka ada

	3, kemudian setelah hasil persentase mereka kita cocokkan dengan sistem mirota kampus, mana yang lebih pas baru di putuskan
P :	Siapa yang merencanakan investasi TI Bu?
N :	Mungkin saat ini yang lebih berwenang pak Darto ya Manager sistem. Namun yang terlibat saya juga dilibatkan karena saya kan bagian keuangan terus GM mungkin ya, itu aja
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Bu?
N :	Belum, contoh kan Manna Kampus online itu kan masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Manna Kampus itu kan yang baru mas, mungkin kan permintaan konsumen kan macam-macam, makanya kalo yang Manna Kampus Online perlu update, kalo yang SIRETA memang sudah cukup bagus pada dasarnya tapi masih ada juga menurut saya yang masih belum maksimal, contoh untuk debit not, debit not itu ketika supplier dan bag pembelian kami dokumen kerja sama itu kan masuk di menu debit not nah itu kalo saya mau melihat report per periode, intinya reportnya itu belum bisa jadi report2 itu belum bisa.
P :	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan anggaran Bu?
N :	Seperti yang tak sampaikan tadi si kita sebenarnya gak ada anggaran khusus untuk sistem itu, tapi anggarannya mungkin lebih ke target progress kita sistem nya tu maunya begini, begini. Jadi tidak ada anggaran secara rupiah ya mas itu tapi paling enggak targetnya itu saya menyesuaikan ya perusahaan maunya SIRETA nya sudah bisa begini2, kita support, anggaran itu kurang lebih sesuai kebutuhan di perusahaan.
P :	Apakah investasi TI sudah memberikan keuntungan bagi perusahaan Bu?
N :	Iya, contohnya sih kalo saat ini terasa ya kalo dibagian saya, lebih ke pada saat ini sih bagaimana caranya agar sales itu berkunjung ke kantor gitu ya, nah itu kita memanfaatkan email, wa kemudian kemarin tu jugs sempat di SIRETA itu juga sempat apa ya mas kemarin ada trouble memang, kemudian juga sudah di support oleh pak Yudi juga sempet, terus kalau di akuntansi sendiri di pembukuan kemarin contohnya memang sekarang kan banyak yang email, contoh ke EDC, jadi transaksi di kasir, kalo dulu masih satu-satu di input gitu ya, kalo sekarang enggak, email dari bank itu langsung nanti akan di cocokkan dengan transaksi di fisiknya terus laporan pembelian itu juga sekarang kita pakai SIRETA walaupun mungkin belum semuanya, tapi secara bertahap, mungkin itu di bagian saya si mas.
P :	Bagaimana cara mengukur keuntungan dari investasi IT Bu?
N :	Selama ini si setelah misalnya ada aplikasi baru atau update baru gitu, Pak Darto selalu melakukan evaluasi, bagaimana setelah di update misalnya ya itu masih ada yang kurang apa gitu saya pernah dilibatkan gitu, jadi mengukurnya lebih ke pada ketememen user di lapangan, masih ada kendala atau tidak, jadi lebih seperti itu si mas, ada pertemuan pak darto dengan bagian saya misalnya, jadi mengukurny itu kalo itu sudah bener2 lancar ya terus ada evaluasi2.
P :	Apakah investasi TI yang digunakan pernah memberikan kerugian kepada perusahaan Pak?

N:	Ya kadang-kadang belum sesuai dengan harapan ya mas, itu pasti ada kita pengennya udah misalnya reportnya beres gitu, ternyata belum, biasanya si butuh waktu lama, sedangkan kita kan butuh untuk segera ya, kerugiannya lebih ke waktu si mas.
P:	Apakah divisi IT merupakan beban bagi perusahaan Pak?
N:	Ya enggalah, justru IT itu sangat penting, semuanya mungkin butuh bagian IT, mulai dari mekanisme cara kerja manual banyak dialihkan ke IT, makanya kita sangat support, tapi kaya saya sampaikan tadi, waktunya kadang molor, mungkin karena banyaknya permintaan dari bagian-bagian di perusahaan
P:	Apakah penggunaan TI sudah meningkatkan produktivitas karyawan Bu? kalo iya contohnya seperti apa ya Bu?
N:	Kalo produktivitas si ketika sistem nya itu lancer usernya juga nyaman dan kerjanya cepat, dia juga layanannya bags, contohnya di bagian pembayaran, itu ketika sistemnya lancar cepat mereka si senang jadi melayani sales dan collector yang datang itu juga baik, tapi ketika tiba-tiba SIRETanya itu kok <i>trouble, loading</i> lama banget, Cuma mau nyetak bukti cash keluar, itu kan mereka juga jadi gak produktiflah gitu, mungkin kalo pas kek gitu sih, tapi secara garis besar si sudah
P:	Apa peran dari unit/divisi TI di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Hampir semua bagian itu pasti di support oleh bagian IT ya, seberapa besar ya saat sangat besar mas peran mereka, apa lagi saat ini kita new normal juga , itu semua serba online lah, digital lah, jadi semua bagian mas, mulai dari kasir, pramuniaga, penerimaan juga,
P:	Bagaimana proses pengendalian biaya TI dan operasional dilakukan, apakah dilakukan melalui sistem atau secara manual Bu?
N:	Karena sini ada 5 mirota ya mas, khusus biaya memang saya belum menggunakan sistem, jadi saya masih untuk proses laporan keuangan ya, masih secara manual, memang masih terkendala karena kita ada 5 outlet.
P:	Apakah SI/TI di perusahaan lebih banyak dikembangkan atau dibeli Bu?
N:	Jadi SIRETA itu prosesnya gini mas, dulu memang itu pihak ketiga nah, saat ini SIRETA itu intinya sudah kita kembangkan sendirilah, kalo SIRETA lebih ke interal kita, tapi kalo untuk sistem informasi HR, Manna Kampus Online itu beli dari pihak ketiga
P:	Apakah produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai degan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan Pak? contoh sistem informasi/TI yang pernah dibeli apa saja Bu?
N:	SIRETA, Sistem Informasi HR, MK Online. Meskipun itu belum sempurna ya mas, sesuaiilah dengan kebutuhan kita.
P:	Apa dasar pembelian sistem/TI tersebut Bu?
N:	Ya pasti seperti yang saya sampaikan tadi ya, jadi itu kita cocokkan dengan kebutuhan perusahaan, itu kita cocok mana yang pas dengan mirota kampus nah itu yang akan kita pilih
P:	Berapa harga SI/TI tersebut Bu?

N:	Kalo secara angka mungkin saya gak bisa menyebutkan, tapi ya bagi kami itu ga mahal lah, sesuai standar lah
P:	Sistem informasi yang pernah dibeli tersebut digunakan dalam lingkup apa Bu?
N:	SIRETA itu internal Mirota kampus ya, mulai dari operasional sampai ke kantor, kecuali HRD dan Manna Kampus Online itu sendiri.
P:	Bagaimana alur SI/TI digunakan dalam perusahaan Bu?
N:	Ya kalo itu panjang ya, pertama memang bagian pembelian dulu melakukan PO pakai sireta, terus supplier datang ngirim, diterima bagian penerimaan, ketika nerima barang itu juga sudah pakai sireta, tinggal scan barcode kartonnya sudah langsung masuk data stok kami, nah itu meskipun ada beberapa mas, seperti UMKM, masih manual kalo yang seperti itu input manual, setelah di input, masuk gudang, kemudian pramuniaga mau ambil barang dari gudang ke toko pun harus di scan, jadi ada data mutasi barang dari gudang ke toko, kemudian transaksi di kassa, setelah itu masuk di penjualan, setelah itu prosesnya di back ooffice ya mas ya, contohnya seperti di pembayaran, pelunasan hutang dagang itu pakai SIRETA juga, apalagi kantor akuntansi tempat kami juga, mulai dari laporan pembelian, hutang dagang, meskipun hutang dagang masih kita sempurnakan kita cocokkan dengan manual ya itu sampek untuk laporan2, misalnya laporan2 transaksi EDC, ada laporan Piutang, itu kan kita ada distribusi ke outlet lain, tapi itu kan beda PT mas, itu kalo d sini kita anggap piutang, itu juga di sireta, tapi kalo laporan keuangan kita belum pakai sireta
P:	Bagaimana tanggapan pengguna terhadap implementasi sistem disini Bu? (kemudahan sistem, kepuasan menggunakan sistem)?
N:	Ya namanya sistem mungkin kadang-kadang ada dropnya jadi menurut saya si mereka semua sudah nyaman, senang, hanya kadang-kadang diwaktu tertentu itu masih ada masalah, misalnya jadi loading lambat, mau ngeprint tok aja lama banget, nah itu pernah terjadi memang di pembayaran, tapi kalo intensitas sering atau tidaknya si jarang si mas
P:	Apakah ada pelatihan pengguna terhadap SI/TI yang ada Bu?
N:	Ada si mas, nah jadi dibantu sama temen2 ME ya itu yang sering mobile, mereka sering praktek biasanya gak in class gini, biasanya lebih banyak praktek mungkin yang butuhkan kan misalnya adminya harga, penerimaan, itu langsung biasanya kalo ME yang training itu kalo ada berhubungan dengan trouble, tapi ketika training menggunakan biasanya tanggung jawab pimpinan bagian masing-masing untuk mengajari anak buahnya
P:	Adakah support untuk pengguna SI/TI tersebut Bu?
N:	Pasti ada lah, tapi kalo selain ME itu yang suka bantu itu bagian bank data, kemudian bagian stok, itu karena dibawahnya sistem jadi saling mau gak mau ketika ME gak di tempat itu pak Saud Mas Riyanto bisa bantu.
P:	Apakah pengguna merasakan manfaat dari SI/TI tersebut?
N:	Kalo dari segi akuntansi di tim saya gitu ya, itu memang sudah ada peningkatan mas Cuma belum semua, karena kalo bagian akuntansi itu kan ketika perilaku dari awalnya itu tidak seharusnya misalnya tidak tertib administrasi misalnya itu berdampak ke akuntansi kan mas, otomatis kalo ada perilakunya yang gak sesuai, diakutansinya pun

	juga sama, jadi harus ada manualnya dicek bener gak, jadi kita memang tidak percaya sistem 100 persen. Tapi kalo manfaat secara garis besarnya untuk saat ini laporan pembelian, yang kedua transaksi piutang, laporan piutang itu kita sudah pakai sistem jadi tinggal mencocokkan dengan dokumen fisik, mungkin dua itu si kalo di akuntansi
P:	Apakah setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan selalu melibatkan pengguna? Sejauh mana mereka terlibat Bu?
N:	Kalo pengembangan itu biasanya kita dilibatkannya ketika dari awal seperti apa kendalanya atau kebutuhannya, dan biasanya juga bagian sistem dengan kepala bagian lain misalnya akuntansi ya saya dengan buendang, jadi lebih ke koordinasi antar pimpinan, apa yang dibutuhkan kendala nya apa, nanti oleh pak darto akan di support
P:	Apa saja keluhan TI yang sering muncul di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Mungkin yang pertama ya di tempat saya ya, Debit not itu tadi belum bisa, saya kepengennya DN itu mungkin lebih ada reportnya, saya kepingin periode ini berapa DN yang masuk berapa DN yang belum lunas. Terus saat ini mungkin proses mau transfer ke supplier ya mas itu kan ada tim pembayaran kami masih bikin data transfernya itu excel, masih dari bukti cash keluar, BKK ini dari SIRETA itu bagian pembayaran masih ngetik di excel, nah baru bisa upload, kan uploadnya kan massal ya, bareng-bareng ratusan mungkin ya, jadi memang maksud saya dulu memang sudah pernah diusulkan upload itu mungkin ya saya maunya bisa download data pembayaran ku supplier misalnya, itu nanti bagian pembayaran tinggal nambahin-nambahin atau tinggal ngecheck aja, jadi selama in ya kami input ke excel satu-satu mas per BKK di input excel, padahal itu dari sireta, itu mungkin makan waktu, dua hal itu yang masih belum terealisasi.
P:	Apakah respon terhadap keluhan dan masalah Teknologi Informasi direspon dengan cepat dan tepat waktu Bu?
N:	Iya, ketika misalnya ada beberapa yang langsung cepat, bisa langsung di respon tapi ada beberapa yang mungkin pak Yudi ya selaku supervisor ME mungkin butuh waktu si, kalo gak bisa cepat itu biasanya pak Yudi butuh waktu untuk prosesnya, biasanya tergantung masalahnya.
P:	Apakah tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Bu?
N:	Harusnya kita sih terjadwal ya mas, tapi mungkin kadang-kadang kan Pak Yudi itu sendiri, terus kedua kadang-kadang perusahaan ada permintaan mendadak itu ada mas yang ada aja yang itu mungkin harus segera di kondisikan Pak Yudi, sehingga agenda yang seharusnya iya. Banyaknya permintaan tiba-tiba mungkin ya yang mengakibatkan pak yudi jadi keteteran mungkin ya.
P:	Apakah pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Bu?
N:	Setau saya ME itu iya, dilakukan perbulan mas yang saya lihat
p:	Apa kekurangan teknologi informasi yang saat ini digunakan di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kekurangannya mungkin ya kemarin memang sempat kita ada bagian checker mas, tugasnya kan mengisikan stok di toko, misalnya di gudang berapa terus yang mau di order berapa, itu kemarin pak sudah membuat alat khusus untuk input itu, sebenarnya sudah support , hanya kadang-kadang itu terkendala dengan penggunaanya itu mungkin

	belum familiar ya, jadi apa yang sudah disiapkan alat-alatnya oleh timnya pak darto bagian sistem itu, belum maksimal karena user nya itu belum terbiasa
P:	Apakah ada kegiatan penilaian kepuasan penggunaan TI yang dilakukan terhadap karyawan Bu? Kalo iya bagaimana cara mengukurnya?
N:	Jarang si mas, belum ada
P:	Adakah langkah yang sudah direncanakan agar penyelesaian keluhan atau masalah TI yang ada dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu?
N:	Ya memang kami sudah pernah menyampaikan si ke mas Yudi nya langsung mungkin juga sudah, mungkin juga karena saya paham betul apa yang kebutuhan perusahaan yang lebih penting sih mas, jadi kami si tunggu aja dari Pak Yudi.
P:	Adakah pelatihan terhadap staff TI? kalo ada apa saja dan setiap apa seperti TI baru ? ada pelatihan untuk TI terbaru Bu?
N:	Pasti ada ya, itu yang tidak kita ketahui bersama ya, mungkin karena itu kan di bawahnya pak Yudi, jadi pak Yudi langsung ke merek ada. Pelatihan juga ada sih, tapi tidak sampai.
P:	Apakah ada anggaran untuk pelatihan personil TI tersebut Bu?
N:	Ada sih, tapi untuk pelatihan dengan pihak ke tiga masih belum
P:	Adakah sertifikasi yang dipegang oleh staff TI Pak? dan apakah staff TI diikutkan dalam sertifikasi tertentu sesuai bidangnya Bu?
N:	Ada sih mungkin ya, tapi saya kurang paham namanya, tapi Pak Yudi sudah lah
P:	Apakah pelatihan terhadap unit/divisi TI sudah sesuai dengan anggaran perusahaan Bu?
N:	Karena kan kebanyakan itu internal mas, jadi mungkin kalau di katakana anggaranya kalo yang pelatihnnya belum sih mas.
P:	Apakah personil TI sudah cukup sesuai kebutuhan perusahaan?
N:	Kalo saat ini kan memang belum, tapi kan kemarin baru saja kita ada penambahan satu orang karena waktu itu dibutuhkan, karena kita kan 5 outlet itu load nya tinggi, apa lagi mirot a godean.
P:	Apakah divisi TI secara rutin melakukan update informasi seputar trend TI? Kalo iya dengan apa? Seperti berita, laporan orang lain?
N:	Jarang si mas. Tapi memang kalo ada yang baru info ke kami, pimpinan, tapi kalo update2 kecil kecil gitu kita malah taunya pada di lapangan gitu.
P:	Apakah penelitian/riset yang dilakukan oleh divisi TI sudah menghasilkan aplikasi maupun sistem dengan teknologi terbaru Bu?
N:	Kalo waktu itu sih kita berpikinya sudah sesuai si mas, tapi biasanya setelah berapa bulan gitu, nah pas itu kebutuhan kita berubah jadi itu ngerasa itu kaya udah ketinggalan gitu

P:	Apa saran Ibu untuk masalah IT di perusahaan?
N:	Saya rasa si kita harus lebih cepat, lebih siap, update untuk perubahan pasar saat ini mas, semuanya sudah pakai sistem ya, yang kedua mungkin kalo memang dari internal kami memang kadang-kadang saat ini kewalahan mungkin perlu melibatkan kerja sama dengan pihak luar, kemudian yang terakhir ya Tidak hanya IT saja yang kita minta, tapi sebenarnya kita-kita yang di operasional mungkin di update lagi untuk mendukung apa yang sudah dilakukan bagian IT

Nama Narasumber : Reni

Jabatan : KA Personalia

Tanggal Wawancara : 22 Juni 2020

P:	Apakah sudah pernah dilakukan perhitungan laba setelah penggunaan TI/sistem informasi di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kalo itu aku ga begitu paham ya, mungkin belum pernah kalo menurut aku.
P:	Apa rencana strategis atau tujuan dari penerapan Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kalo tujuannya ya lebih ke membuat pekerja itu menjadi lebih efektif, terus data-data yang disajikan lebih akurat, terus datanya valid dan reliable, terus itu bisa menjadi sebuah acuan atau patokan untuk ukuran mungkin perusahaan untuk sejauh mana sih, teknologi itu bisa mendukung masing-masing bagian untuk bisa bekerja lebih maksimal. Lebih efektif lah, lebih cepat sehingga kan data-data yang disajikan atau produktivitas karyawan bisa lebih cepat jika dibandingkan dengan sistem yang lama gitu.
P:	Dalam dokumen apa rencana strategis itu tertera (terpisah tidak?) apakah ada dokumen sendiri2, mana yang lebih dulu dibuat atau secara bersamaan?
N:	Setiap kita melakukan atau sebelum kita membuat sebuah program atau sebuah sistem itu pasti tujuan-tujuan itu sudah pasti tertuang. Latar belakangnya sudah pasti ada. Minimal ya tujuan pembuatan, yang diharapkan perusahaan, hasilnya seperti apa, harusnya itu ada, tapi kalo siapa yang menyimpan aku gak tau.
P:	Siapa yang menyusun perencanaan strategis TI dan bisnis di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Biasanya si dari GM, terus biasanya dibentuk tim. Kalo bisnis juga GM. Biasanya melibatkan direksi dan komisaris.
P:	Bagaimana proses penyusunan rencana strategis dan setiap berapa tahun Bu?
N:	Biasanya direncanakan setiap tahun sih. Misalnya apa sih yang harus kita capai ditahun ini gitu.
P:	Bagaimana proses investasi TI di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kurang begitu paham, mungkin pak darto yang lebih paham

P:	Bagaimana perencanaan Investasi TI Bu?
N:	Tetap manajemen
P:	Siapa yang merencanakan investasi TI Bu?
N:	Direksi, komisaris, GM, dan pak darto selaku manager system, terus <i>user</i> yang mau di investasikan.
P:	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan tujuan perusahaan Bu?
N:	Mungkin belum 100%, masih ada hambatan-hambatan yang mungkin masih perlu diperbaiki. Karena kan rata-rata sistemnya itu kan belinya <i>custom</i> .
P:	Apakah investasi TI sudah sesuai dengan anggaran Bu?
N:	Gak begitu paham aku.
P:	Apakah investasi TI sudah memberikan keuntungan bagi perusahaan Bu?
N:	Investasi TI itu ya, kalo secara pengukuran real sih aku gak begitu paham. Tapi kalo misalnya aku lihat secara realnya di bagianku, ya mungkin sesuai, tapi dirasakannya tidak langsung gitu, butuh waktu.
P:	Apakah investasi TI yang digunakan pernah memberikan kerugian kepada perusahaan Bu?
N:	Pernah sih, kaya misalnya programnya itu sering error dan gitu. Tapi kalo sudah sesuai dari visi misi di awal itu sudah bisa dirasakan.
P:	Apakah divisi IT merupakan beban bagi perusahaan Bu?
N:	Gak sih, memang untuk saat ini kita butuh mereka, apa lagi dengan perkembangan TI yang sangat pesat, itu ya kita memang benar-benar butuh bagian IT untuk <i>maintenance</i> dan lain-lain. Dan karena semua bagian butuh TI.
P:	Apakah penggunaan TI sudah meningkatkan produktivitas karyawan Bu? kalo iya contohnya seperti apa ya Bu?
N:	Ya misanya kita butuh laporan stok data, kalo misalnya sistem itu valid, kita gak perlu kelapangan, kita bisa lihat dari sistem itu. Kalo dari HRD sendiri misalnya mau update jumlah karyawan ga harus hitung satu-satu, tinggal lihat sistem saja, kalo persensi juga, dengan sistem mudah jadinya, apa lagi kita ada lima cabang, kita bisa lihat dari semua cabang melalui sistem.
P:	Apa peran dari unit/divisi TI di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Yang pertama mereka yang jelas membantu perusahaan untuk mengelola IT itu sendiri, baik <i>software</i> maupun <i>hardware</i> . Membantu jika masalah TI itu mereka bisa diandalkan. Mungkin itu sih secara garis besarnya.
P:	Bagaimana proses pengendalian biaya TI dan operasional dilakukan, apakah dilakukan melalui sistem atau secara manual Bu?
N:	Aku kurang begitu paham yang itu e. Biasanya itu bagian keuangan pakai SIRETA itu.

P:	Apakah SI/TI di perusahaan lebih banyak dikembangkan atau dibeli Bu?
N:	Memang dari awal mereka membuat itu kita yang minta, jadi itu lebih ke pengembangan.
P:	Apakah produk yang dihasilkan atau dibeli (seperti; sistem informasi, aplikasi, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan PT. Mirota Nayan Bu? contoh sistem informasi/TI yang pernah dibeli apa saja Bu?
N:	Ya biasanya mau gak mau tetap disesuaikan dengan lingkungan disini. Misalnya itu MK Online.
P:	Apa dasar pembelian sistem/TI tersebut Bu?
N:	Yang aku tahu sih, HRD kan kita custom belinya itu membuat program jadi kita bilang ke <i>programmer</i> , kita mau kaya gini, isinya seperti ini gitu. Biasanya <i>programmer</i> akan membuat berdasarkan kebutuhan kita itu. Dasarnya itu tuntutan dan kondisi perusahaan saat ini.
P:	Berapa harga SI/TI tersebut Bu?
N:	Lupa e aku.
P:	Sistem informasi yang pernah dibeli tersebut digunakan dalam lingkup apa Bu?
N:	Digunakan dalam lingkup perusahaan, tapi dibedakan dengan <i>login acces</i> .
P:	Bagaimana alur SI/TI digunakan dalam perusahaan Bu?
N:	Dari awal yang punya kendali itu personalia, admin kan harus membuatkan user-user untuk yang punya kepentingan gitu di dalamnya, habis itu mereka melakukan input data, data itu nanti diolah lagi sama HRD, kaya data persensi, kinerja disampaikan ke karyawan, terus laporan itu di teruskan lah ke keuangan untuk penggajian.
P:	Bagaimana tanggapan pengguna terhadap implementasi sistem disini Bu? (kemudahan sistem, kepuasan menggunakan sistem)?
N:	Karena keterlibatan saya membuat itu kan dari awal, jadi ya tau alurnya itu seperti apa, jadi mudah digunakan, temen-temen yang lain juga merasa mudah ya, tapi untuk saat ini sih belum puas banget, karena masih sering terjadi <i>error</i> .
P:	Apakah ada pelatihan pengguna terhadap SI/TI yang ada Bu?
N:	Ya ada, biasanya kaya HRD itu awal-awal pembuatan, itu ada proses adaptasi, pelatihan tentang program itu sendiri, cara mengoperasikannya, kewenangannya apa. Itu pernah dilakukan <i>in class</i> dan <i>on job training</i> . Tapi pas awal program itu kita <i>in class</i> .
P:	Adakah support untuk pengguna SI/TI tersebut Bu?
N:	Ada, biasanya dari bagian IT.
P:	Apakah pengguna merasakan manfaat dari SI/TI tersebut?
N:	Merasakan banget, ya itu kalo di HRD mudalah kita mencari data dan informasi karyawan.

P:	Apakah setiap pengembangan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi di PT. Mirota Nayan selalu melibatkan pengguna? Sejauh mana mereka terlibat Bu?
N:	Iya, jadi kaya misalnya SIRETA itu pasti dilibatkan, mulai dari proses awal sampai sistem itu digunakan, semua dilibatkan, itu semua dilibatkan. Karena kan kalo <i>user</i> gak tahu dari awal kan memahaminya juga susah.
P:	Apakah pengembangan terhadap TI sudah berdasarkan kebutuhan Bu?
N:	Karena setiap harinya itu ada hal baru gitu ya, perkembangan, tuntutan dari <i>user</i> , kaya trend sehingga memang sistem itu harus mengikuti perkembangan itu. Terus strategi perusahaan juga terkadang berubah, jadi sistemnya itu harus berubah juga.
P:	Apa saja keluhan TI yang sering muncul di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Jaringan, terus sering <i>index</i> gagal, ya sering-seringnya itu, <i>connect to server</i> gitu
P:	Apakah respon terhadap keluhan dan masalah Teknologi Informasi direspon dengan cepat dan tepat waktu Bu?
N:	Tergantung mereka banyak kerjaan atau enggak ya, kalau pas lagi banyak gitu ya terhambat. Tapi kalo misalnya tidak ada penyelesaian yang cepat, biasa kita langsung panggil <i>programmer</i> .
P:	Berapa lama rata-rata penyelesaian masalah dan keluhan TI Bu?
N:	Cepat kok, 0-1 jam sih kalo jaringan.
P:	Apakah tahap pengembangan dan penyesuaian sistem informasi atau aplikasi dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Bu?
N:	Enggak sih, saya kurang paham
P:	Apakah pemeliharaan sistem dilakukan dengan bertahap dan terjadwal Pak Bu?
N:	Kalo pemeliharaan sistem itu, kalo misalnya HRD itu perharinya ada, perbulannya ada, perharinya ada, kalo SIRETA kurang tahu, kalo HRD itu kan setiap jam 2 pagi itu dia backup datanya.
p:	Apa kekurangan teknologi informasi yang saat ini digunakan di PT. Mirota Nayan Bu?
N:	Kurang ini sih, karena kita custom, jadi kita kurang berpikir jauh ke depan, jadi kita pengennya itu programnya itu tidak hanya berkaca pada saat ini, kita pengennya itu program itu juga bisa berkaca ke masa depan. Jadi kekurangan yang sekarang ini ya itu, sistem kita itu belum berkaca ke masa depan, belum bisa mengukur kebutuhan beberapa tahun ke depan gitu.
P:	Apakah ada kegiatan penilaian kepuasan penggunaan TI yang dilakukan oleh karyawan Pak? Kalo iya bagaimana cara mengukurnya?
N:	Belum sih, belum pernah.
P:	Adakah pelatihan terhadap staff TI? kalo ada apa saja dan setiap apa seperti TI baru? ada pelatihan untuk TI terbaru Bu?
N:	Mungkin mereka lebih ke <i>on the job training</i> ya

P:	Apakah ada anggaran untuk pelatihan personil TI tersebut Bu?
N:	Kalo anggaran pelatihan itu memang perusahaan mengcover, tapi untuk IT aku gak begitu paham.
P:	Adakah sertifikasi yang dipegang oleh staff TI Bu? dan apakah staff TI diikutkan dalam sertifikasi tertentu sesuai bidangnya Bu?
N:	Kalo sertifikasi sih secara umum diawal itu, gak ada, Cuma kita menentukan kualifikasi, misalnya minimal D3, mereka juga memiliki pengalaman di bidang TI. Kursus pernah sih, tapi itu udah lama banget.
P:	Apakah pelatihan terhadap unit/divisi TI sudah sesuai dengan anggaran perusahaan Bu?
N:	Aku kurang begitu paham e
P:	Apakah personil TI sudah cukup sesuai kebutuhan perusahaan?
N:	Belum. Karena kita punya lima toko, IT Cuma 3, itu dengan program yang banyak, kurang menurut saya.
P:	Apakah divisi TI secara rutin melakukan update informasi seputar trend TI? Kalo iya dengan apa? Seperti berita, laporan orang lain?
N:	Eenggak e, kalo menurutku enggak.
P:	Apakah divisi TI melakukan riset secara rutin terhadap teknologi terbaru yang kemungkinan bisa di implementasikan di perusahaan Bu?
N:	Itu kurang tahu aku mas.
P:	Apa saran ibu untuk masalah IT di perusahaan?
N:	Sarannya menyempurnakan yang sudah ada saat ini, meminimalisir hambatan secara seminimal mungkin, ntah ya dengan berbagai upaya yang dilakukan, baik itu secara sistem, kedua itu bagaimana supaya investasi sistem itu bisa maksimal, bagaimana sistem itu bisa memberikan pandangan yang jauh ke depan, sehingga bisa memprediksi kebutuhan di masa depan, sehingga dari investasi TI bisa lebih maksimal.

4. Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian(tabel)

Perspektif	Item Pertanyaan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Keterangan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kontribusi Perusahaan	P1	0.741	Valid	0.914	Reliabel
	P2	0.733	Valid	0.914	Reliabel
	P3	0.287	Tidak Valid	0.925	Reliabel
	P4	0.253	Tidak Valid	0.928	Reliabel
	P5	0.455	Valid	0.921	Reliabel
Orientasi Pengguna	P6	0.79	Valid	0.913	Reliabel
	P7	0.349	Valid	0.925	Reliabel
	P8	0.826	Valid	0.912	Reliabel
	P9	0.801	Valid	0.913	Reliabel
	P10	0.711	Valid	0.915	Reliabel
Penyempurnaan Operasional	P11	0.723	Valid	0.915	Reliabel
	P12	0.741	Valid	0.914	Reliabel
	P13	0.728	Valid	0.915	Reliabel
	P14	0.702	Valid	0.915	Reliabel
Orientasi Masa Depan	P15	0.81	Valid	0.912	Reliabel
	P16	0.705	Valid	0.915	Reliabel
	P17	0.717	Valid	0.915	Reliabel
	P18	0.769	Valid	0.914	Reliabel

5. Detail Hasil Pengukuran Kinerja TI PT.Mirota Nayan Yogyakarta dengan Metode IT Balanced Scorecard Menggunakan *BSC Designer Light*

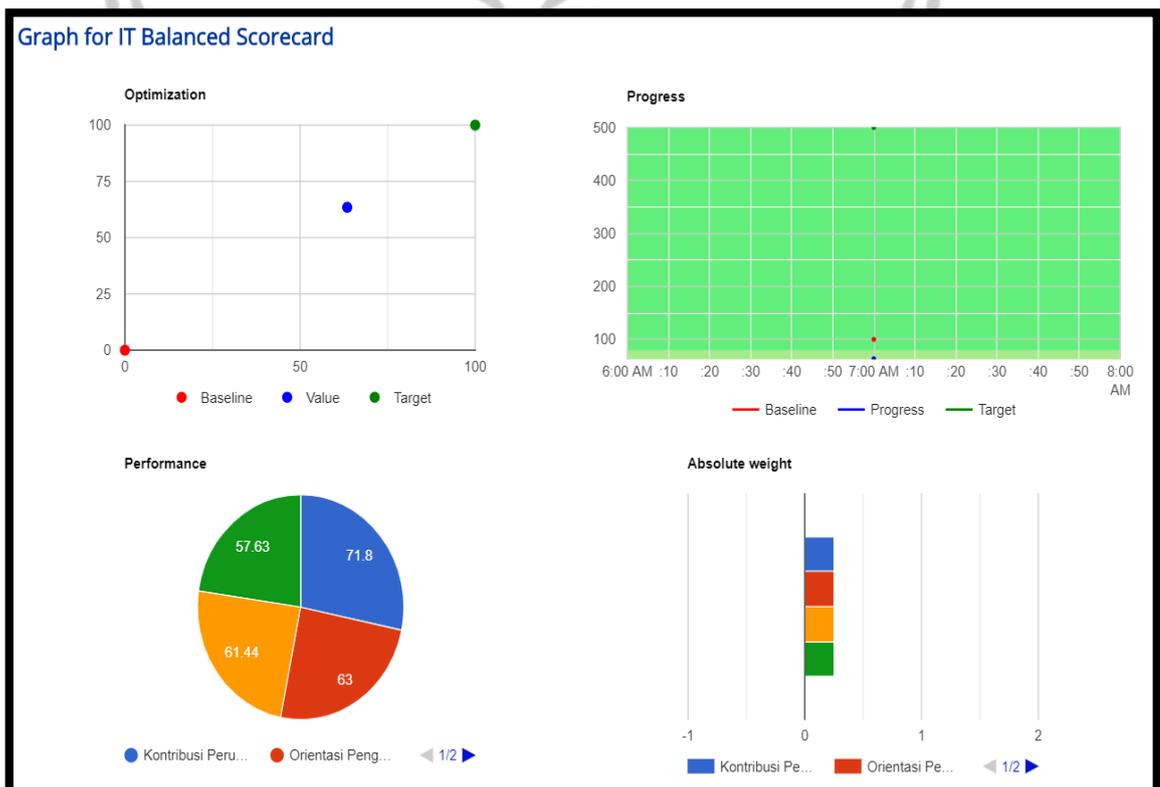
IT Balanced Scorecard

Report includes 1 day(s)
 Jul 23, 2020 - Jul 23, 2020
 Document date : Jul 27, 2020
 Grouped by : Month

Name	Performance				Contains
	Start	End	Current	Dynamic	
IT Balanced Scorecard	63.47%	63.47%	63.47%	0%	Kontribusi Perusahaan Orientasi Pengguna Penyempurnaan Operasional Orientasi Masa Depan

Start progress	End progress	Current	Dynamic
63.47%	63.47%	63.47%	0%

Performance			Progress		
Min	Max	Average	Min	Max	Average
63.47%	63.47%	0%	63.47%	63.47%	0%



Perspektif Kontribusi Perusahaan

Kontribusi Perusahaan						
Name	Score			Optimization	Parent	
	Start	End	Current	Dynamic		
Kontribusi Perusahaan	0	0	3.74		Maximize	IT Balanced Scorecard
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
68.5%		68.5%		68.5%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
68.5%		68.5%		68.5%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
68.5%	68.5%	0%	68.5%	68.5%	0%	



Pengendalian Biaya TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Pengendalian Biaya TI	● 3.44	● 3.44	● 3.44	0	Maximize	Kontribusi Perusahaan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 61%		● 61%		● 61%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 61%		● 61%		● 61%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 61%	● 61%	● 0%	● 61%	● 61%	● 0%	

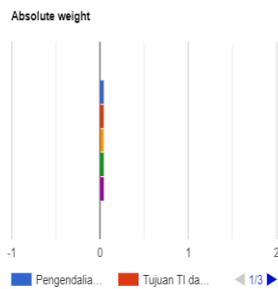
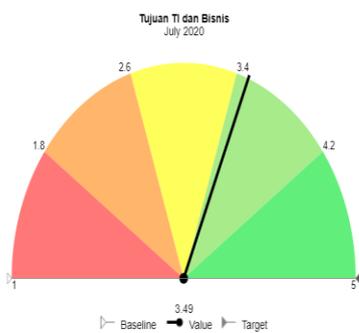
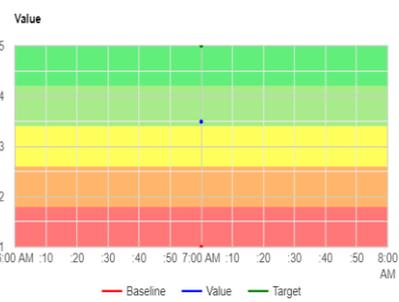
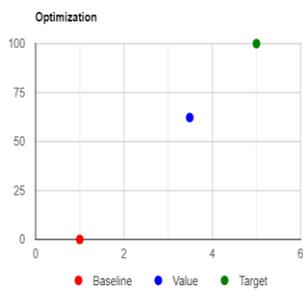
Graph for Pengendalian Biaya TI



Tujuan TI dan Bisnis

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Tujuan TI dan Bisnis	● 3.49	● 3.49	● 3.49	0	Maximize	Kontribusi Perusahaan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 62.25%		● 62.25%		● 62.25%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 62.25%		● 62.25%		● 62.25%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 62.25%	● 62.25%	● 0%	● 62.25%	● 62.25%	● 0%	

Graph for Tujuan TI dan Bisnis



Date	Min	Baseline	Score	Target	Max
Jul 27, 2020	1	1	● 3.49	5	5

Produktivitas Karyawan dengan TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Produktivitas Karyawan dengan TI	● 4.29	● 4.29	● 4.29	0	Maximize	Kontribusi Perusahaan
Start performance	End performance		Current	Dynamic		
● 82.25%	● 82.25%		● 82.25%	0%		
Start progress	End progress		Current	Dynamic		
● 82.25%	● 82.25%		● 82.25%	0%		
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 82.25%	● 82.25%	● 0%	● 82.25%	● 82.25%	● 0%	

Graph for Produktivitas Karyawan dengan TI



Perspektif Orientasi Pengguna

Orientasi Pengguna					
Name	Score			Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic	
Orientasi Pengguna				Maximize	IT Balanced Scorecard
Start performance		End performance		Current	Dynamic
					0%
Start progress		End progress		Current	Dynamic
					0%
Performance			Progress		
Min	Max	Average	Min	Max	Average



Kualitas Produk TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Kualitas Produk TI	● 3.38	● 3.38	● 3.38	0	Maximize	Orientasi Pengguna
Start performance	End performance		Current	Dynamic		
● 59.5%	● 59.5%		● 59.5%	0%		
Start progress	End progress		Current	Dynamic		
● 59.5%	● 59.5%		● 59.5%	0%		
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 59.5%	● 59.5%	● 0%	● 59.5%	● 59.5%	● 0%	



Kontribusi Pengguna

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Kontribusi Pengguna	● 3.64	● 3.64	● 3.64	0	Maximize	Orientasi Pengguna
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 66%		● 66%		● 66%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 66%		● 66%		● 66%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 66%	● 66%	● 0%	● 66%	● 66%	● 0%	



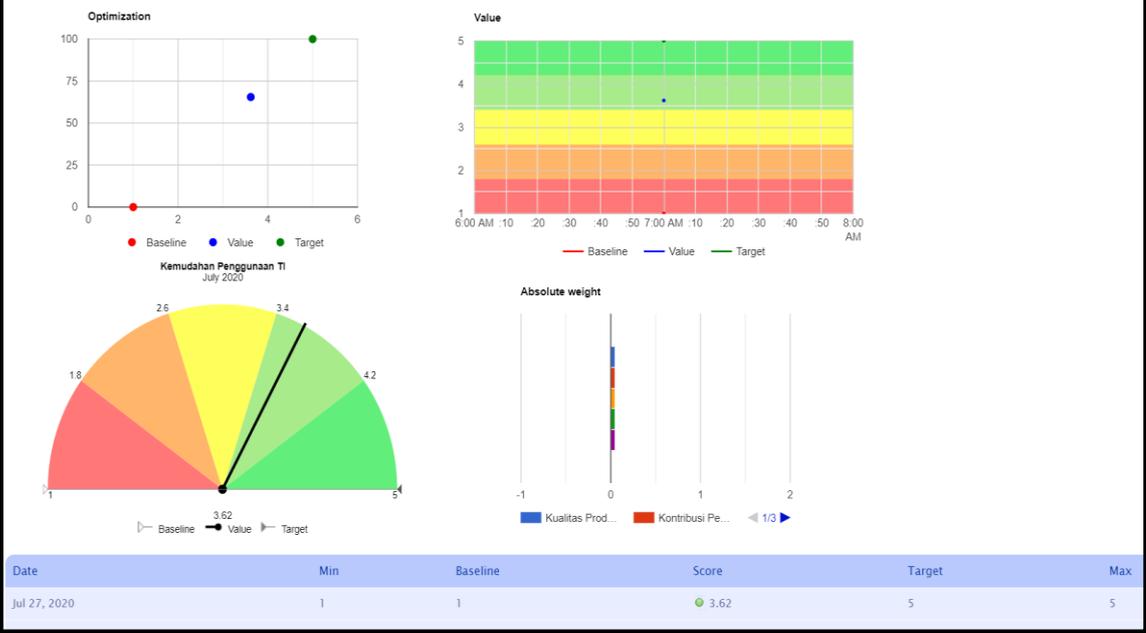
Kepuasan Pengguna						
Name	Score			Optimization	Parent	
	Start	End	Current	Dynamic		
● Kepuasan Pengguna	● 3.4	● 3.4	● 3.4	0	Maximize	Orientasi Pengguna
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 60%		● 60%		● 60%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 60%		● 60%		● 60%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average		Min	Max	Average
● 60%	● 60%	● 0%		● 60%	● 60%	● 0%



Kemudahan Penggunaan TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Kemudahan Penggunaan TI	● 3.62	● 3.62	● 3.62	0	Maximize	Orientasi Pengguna
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 65.5%		● 65.5%		● 65.5%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 65.5%		● 65.5%		● 65.5%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 65.5%	● 65.5%	● 0%	● 65.5%	● 65.5%	● 0%	

Graph for Kemudahan Penggunaan TI



Informasi yang Dihasilkan TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Informasi yang Dihasilkan TI	● 3.56	● 3.56	● 3.56	0	Maximize	Orientasi Pengguna
Start performance	End performance		Current	Dynamic		
● 64%	● 64%		● 64%	0%		
Start progress	End progress		Current	Dynamic		
● 64%	● 64%		● 64%	0%		
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 64%	● 64%	● 0%	● 64%	● 64%	● 0%	

Graph for Informasi yang Dihasilkan TI



Perspektif Penyempurnaan Operasional

Penyempurnaan Operasional					
Name	Score		Optimization	Parent	
	Start	End	Current	Dynamic	
Penyempurnaan Operasional			3.457	Maximize	IT Balanced Scorecard
Start performance	End performance		Current	Dynamic	
61.44%	61.44%		61.44%	0%	
Start progress	End progress		Current	Dynamic	
61.44%	61.44%		61.44%	0%	
Performance			Progress		
Min	Max	Average	Min	Max	Average
61.44%	61.44%	0%	61.44%	61.44%	0%



Efektivitas Pengembangan Aplikasi

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Efektivitas Pengembangan Aplikasi	● 3.47	● 3.47	● 3.47	0	Maximize	Penyempurnaan Operasional
Start performance	End performance		Current	Dynamic		
● 61.75%	● 61.75%		● 61.75%	0%		
Start progress	End progress		Current	Dynamic		
● 61.75%	● 61.75%		● 61.75%	0%		
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 61.75%	● 61.75%	● 0%	● 61.75%	● 61.75%	● 0%	

Graph for Efektivitas Pengembangan Aplikasi



Pemeliharaan TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Pemeliharaan TI	● 3.62	● 3.62	● 3.62	0	Maximize	Penyempurnaan Operasional
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 65.5%		● 65.5%		● 65.5%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 65.5%		● 65.5%		● 65.5%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 65.5%	● 65.5%	● 0%	● 65.5%	● 65.5%	● 0%	

Graph for Pemeliharaan TI



Layanan Unit TI

Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Layanan Unit TI	● 3.38	● 3.38	● 3.38	0	Maximize	Penyempurnaan Operasional
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 59.5%		● 59.5%		● 59.5%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 59.5%		● 59.5%		● 59.5%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 59.5%	● 59.5%	● 0%	● 59.5%	● 59.5%	● 0%	

Graph for Layanan Unit TI



Waktu Perbaikan Masalah TI

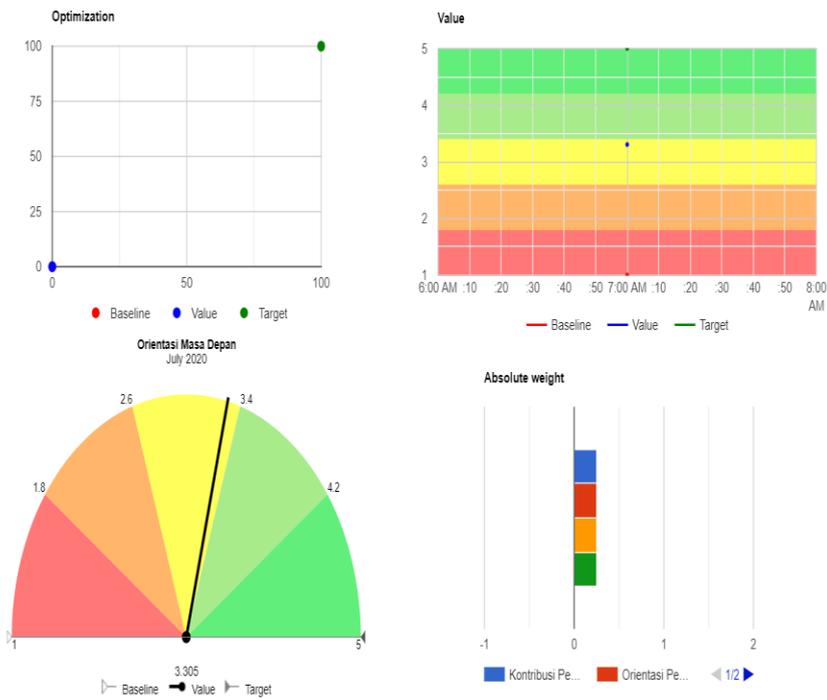
Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Waktu Perbaikan Masalah TI	3.36	3.36	3.36	0	Maximize	Penyempurnaan Operasional
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
59%		59%		59%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
59%		59%		59%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
59%	59%	0%	59%	59%	0%	



Orientasi Masa Depan

Orientasi Masa Depan					
Name	Score		Optimization	Parent	
	Start	End	Current	Dynamic	
 Orientasi Masa Depan			3.305	Maximize	IT Balanced Scorecard
Start performance	End performance		Current	Dynamic	
 57.63%	 57.63%		 57.63%	0%	
Start progress	End progress		Current	Dynamic	
 57.63%	 57.63%		 57.63%	0%	
Performance			Progress		
Min	Max	Average	Min	Max	Average
 57.63%	 57.63%	 0%	 57.63%	 57.63%	 0%

Graph for Orientasi Masa Depan

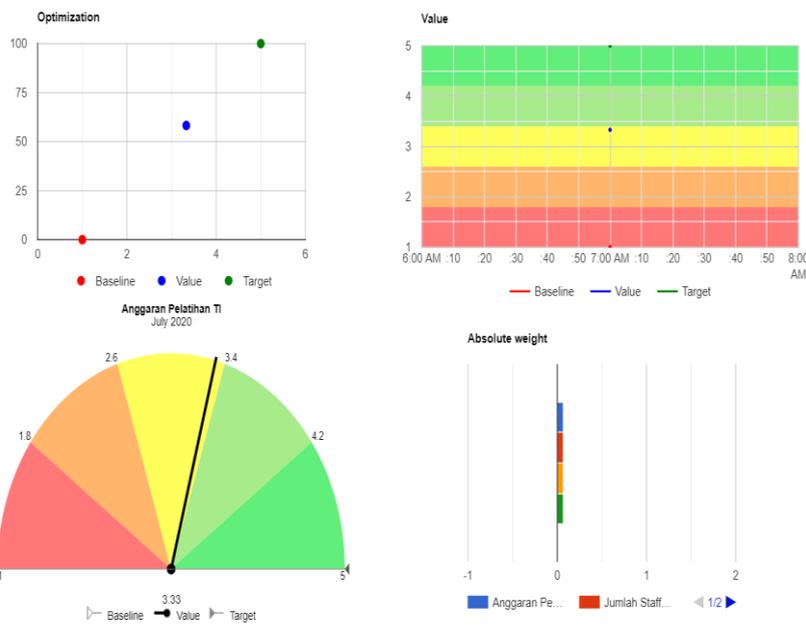


Date	Min	Baseline	Score	Target	Max
Jul 27, 2020	1	1	 3.305	5	5

Anggaran Pelatihan TI

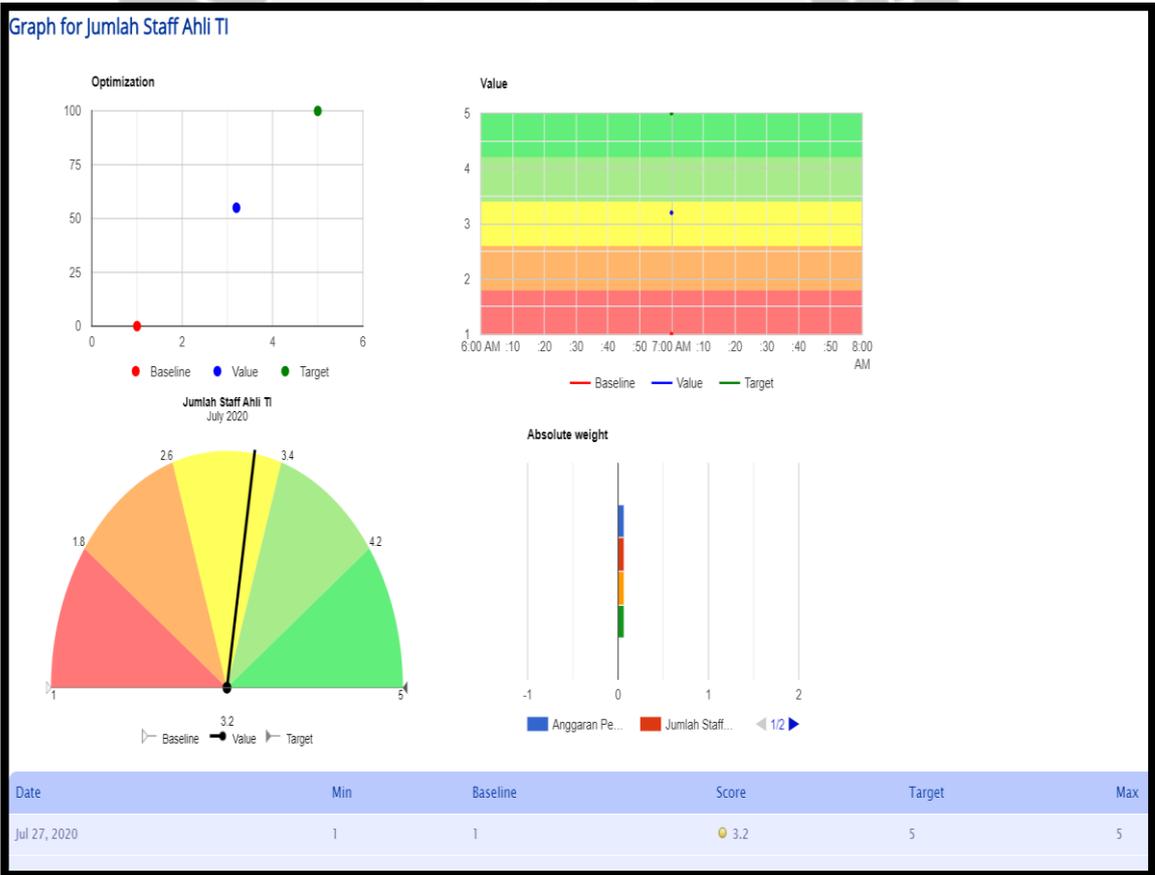
Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Anggaran Pelatihan TI	● 3.33	● 3.33	● 3.33	0	Maximize	Orientasi Masa Depan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 58.25%		● 58.25%		● 58.25%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 58.25%		● 58.25%		● 58.25%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 58.25%	● 58.25%	● 0%	● 58.25%	● 58.25%	● 0%	

Graph for Anggaran Pelatihan TI



Date	Min	Baseline	Score	Target	Max
Jul 27, 2020	1	1	● 3.33	5	5

Jumlah Staff Ahli TI						
Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Jumlah Staff Ahli TI	● 3.2	● 3.2	● 3.2	0	Maximize	Orientasi Masa Depan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 55%		● 55%		● 55%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 55%		● 55%		● 55%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average	Min	Max	Average	
● 55%	● 55%	● 0%	● 55%	● 55%	● 0%	



Pengembangan TI						
Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Pengembangan TI	● 3.22	● 3.22	● 3.22	0	Maximize	Orientasi Masa Depan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 55.5%		● 55.5%		● 55.5%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 55.5%		● 55.5%		● 55.5%	0%	
Performance				Progress		
Min	Max	Average		Min	Max	Average
● 55.5%	● 55.5%	● 0%		● 55.5%	● 55.5%	● 0%



Inovasi Produk TI						
Name	Score				Optimization	Parent
	Start	End	Current	Dynamic		
● Inovasi Produk TI	● 3.47	● 3.47	● 3.47	0	Maximize	Orientasi Masa Depan
Start performance		End performance		Current	Dynamic	
● 61.75%		● 61.75%		● 61.75%	0%	
Start progress		End progress		Current	Dynamic	
● 61.75%		● 61.75%		● 61.75%	0%	
Performance			Progress			
Min	Max	Average		Min	Max	Average
● 61.75%	● 61.75%	● 0%		● 61.75%	● 61.75%	● 0%



6. Tabel Revisi

No.	Tugas Revisi	Halaman reivisi
1.	Metode penelitian	-Halaman 15 Metode penelitian diganti menjadi penelitian deskriptif kuantitatif serta wawancara untuk triangulasi.
2.	Alasan menggunakan IT Balanced Scorecard	-Halaman 3 Ditambahkan alasan kenapa menggunakan IT Balanced Scorecard pada bagian Latar Belakang penelitian.
3.	Penentuan Target kinerja	-Halaman 21 Ditambahkan proses penentuan target kinerja
4.	Hasil pengukuran	-Halaman 50 Di tambahkan hasil pengukuran kinerja, apakah selaras atau tidak, penambahan di bagian kesimpulan penelitian.

