

KNSI2014-27

PENGUKURAN KINERJA APLIKASI MICRO BANKING SYSTEM MENGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD

Sandy Kosasi
Program Studi Sistem Informasi
STMIK Pontianak

sandykosasi@yahoo.co.id & sandykosasi@stmikpontianak.ac.id

Abstrak

Makalah penelitian ini memperlihatkan target yang diperoleh dari hasil pengukuran kinerja aplikasi *Micro Banking System* pada Unit Layanan Modal Mikro untuk masing-masing perspektif menggunakan IT Balanced Scorecard dengan metode deskriptif analitis. Adapun hasil yang diperoleh untuk kontribusi organisasi sebesar 21,74%, keunggulan operasional sebesar 20,38%, orientasi pengguna sebesar 19,78%, dan yang paling rendah adalah orientasi masa depan hanya sebesar 16,6% dari target masing-masing perspektif 25%. Hasil evaluasi kinerja aplikasi berada pada level A atau *very good* dengan nilai 78,50%. Namun demikian untuk masing-masing perspektif masih belum sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan, dimana penggunaan aplikasi teknologi informasinya masih harus menjadi perhatian penting agar pemanfaatannya dapat memenuhi kebutuhan atau kegiatan operasional perusahaan seperti meningkatkan kinerja stafnya, memiliki kemampuan pemberdayaan teknologi informasi yang baik, memiliki perencanaan kerja yang baik, dan dapat menjaga hubungan dengan debitur maupun pihak lembaga keuangan lainnya melalui informasi yang akurat agar kontribusi terhadap organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depannya meningkat menjadi lebih baik dan mampu bersaing dimasa mendatang.

Kata Kunci : pengukuran kinerja aplikasi, deskriptif analitis, IT balanced scorecard

1. Pendahuluan

Permodalan Nasional Madani 9 Persero (PNM) merupakan lembaga keuangan bukan Bank yang aktifitasnya adalah memberikan jasa pembiayaan dan manajemen kepada Usaha Mikro Kecil Menengah & Koperasi (UMKMK) dan Lembaga Keuangan Mikro/Syari'ah. Unit Layanan Modal Mirko ini memberikan pembiayaan modal kerja dan investasi untuk usaha produktif yang mudah dan bersaing kepada perorangan atau Badan Usaha Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Unit Layanan Modal Mikro juga memberikan Pendampingan, Pelatihan dan Bimbingan Usaha Teknis bagi pengembangan UMK. Saat ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menggunakan aplikasi micro banking system. Aplikasi ini berfungsi untuk pengolahan data berupa input dan output data nasabah, peminjaman dan pembayaran nasabah, setoran dan pelunasan kredit nasabah, jurnal berpasangan, pencairan kredit, dan memberikan laporan kepada pihak yang berkepentingan.

Aplikasi ini sudah digunakan oleh seluruh staf dengan hak akses masing-masing sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya masing-masing. Aplikasi ini memiliki sejumlah fitur yang berbeda-beda, yang disesuaikan dengan keperluan penggunaannya. Semenjak diimplementasikan hingga saat ini, belum pernah dilakukan pengukuran kinerja

dari aplikasi tersebut. Pada hal pengukuran kinerja ini penting untuk mengetahui perusahaan pembiayaan ini sudah melakukan fungsinya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah dan dalam upaya mengembangkan aplikasi ini agar dapat lebih memaksimalkan kinerjanya karena berpengaruh pada kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan.

Mengacu survei sebelumnya, terdapat sejumlah implikasi penerapan aplikasi ini, dimana belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna/nasabah, diantaranya proses pengolahan data belum sepenuhnya akurat, penyelesaian pekerjaan cenderung melebihi batasan waktu kerja, pemanfaatan IT cenderung mengharuskan adanya penyesuaian struktur dan dimensi penyelesaian pekerjaan, perspektif integritas informasi setiap proses bisnis masih terdapat perbedaan dalam memberikan layanan informasi untuk proses pembuatan keputusan.

Pengukuran kinerja ini memiliki tujuan untuk mengetahui penyebab permasalahan dan pencapaian tingkat efisiensi dan efektivitas antara sasaran dan tujuan penerapannya dalam kurun waktu tertentu. Mendeteksi kelemahan atau kekurangan aplikasi, dan seberapa besar kontribusi aplikasi terhadap perusahaan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.

Makalah penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitis. Selanjutnya untuk mengukur efektifitas dan efisiensi kinerja dari aplikasi pengolahan datanya menggunakan IT Balanced Scorecard. IT Balanced Scorecard meliputi empat perspektif: kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan kuesioner. Adapun respondennya berasal dari seluruh staf perusahaan sebanyak 7 responden.

Untuk tahapan dalam pengukurannya memiliki tahapan yaitu penyelarasan visi, misi dan strategi perusahaan dengan visi, misi dan strategi teknologi informasi; penyelarasan strategi teknologi informasi dengan perspektif IT Balanced Scorecard, perancangan hubungan sebab-akibat, ukuran dan sasaran strategi IT Balanced Scorecard, pengukuran dan hasil pengukuran IT Balanced Scorecard, melakukan pembobotan tujuan strategis pada empat perspektif IT Balanced Scorecard, dan terakhir melakukan evaluasi hasil pengukuran IT Balanced Scorecard.

1. IT Balanced Scorecard

Pada tahun 1997, Van Grembergen dan Van Bruggen mengembangkan IT Balanced Scorecard untuk digunakan pada departemen teknologi informasi organisasi. IT Balanced Scorecard memiliki standar yang memudahkan peneliti dalam mengukur sebuah kinerja IT [4]. IT Balanced Scorecard memiliki tujuan agar para pengguna dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan usaha pengguna dengan tujuan sistem informasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas organisasi sistem informasi, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi yang semakin meningkat, dan pencapaian hasil yang seimbang di antara kelompok stakeholder [5].

Berikut ini adalah masing-masing perspektif dari IT Balanced Scorecard. Perspektif kontribusi organisasi adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, direktur dan stakeholder. Perspektif orientasi pengguna adalah perspektif untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna yang ada. Perspektif keunggulan operasional adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang manajemen IT itu sendiri dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan-aturan yang digunakan. Perspektif orientasi masa depan adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari departemen itu sendiri, yaitu pelaksanaan, para praktisi dan profesional yang ada [6].

Masing-masing perspektif ini harus diterjemahkan ke dalam metrik dan langkah-langkah

yang sesuai yang menilai situasi saat ini. Penilaian ini perlu diulang secara berkala dan selaras dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Komponen penting dari IT Balanced Scorecard adalah kondisi terjadinya suatu hubungan dan akibat antara tindakan yang terjadi. Hubungan ini diartikulasikan oleh dua kunci jenis tindakan: ukuran hasil dan faktor pendorong kinerja [4].

IT Balanced Scorecard merupakan alat yang tepat untuk mengetahui sejauhmana penerapannya sudah sesuai dengan tujuan, visi dan misi perusahaan. Untuk mencapai proses penyelarasan yang adaptif terhadap strategi bisnis dan teknologi informasi melalui IT Balanced Scorecard. IT Balanced Scorecard menyediakan pemaparan dan ulasan yang bersifat menyeluruh dan terstruktur sehingga manajer yang berkaitan dapat terus memantau perkembangan setiap aspek dari strategi penerapan teknologi informasi dengan mengacu kepada nilai dari masing-masing perspektif IT Balanced Scorecard [2].

Penyusunan perangkat evaluasi dengan metode IT Balanced Scorecard dimulai dari menganalisis tujuan bisnis perusahaan yang meliputi visi, misi, tujuan strategis, proses bisnis. Kemudian mulai menentukan ukuran dari masing-masing perspektif berdasarkan visi dan misi perusahaan, lalu langkah berikutnya yaitu menyusun pembobotan berdasarkan ukuran yang telah ditetapkan pada masing-masing parameter [4,5]. Keunggulan pendekatan IT Balanced Scorecard adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik Komprehensif, Koheren, Seimbang, dan Terukur [5].

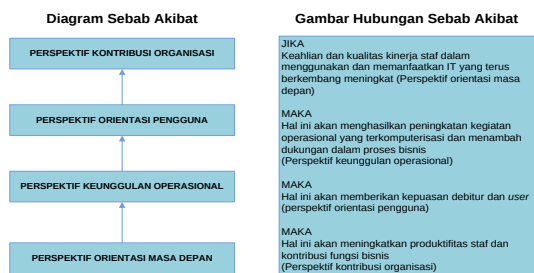
2. Penyelarasan Strategi Bisnis dan Teknologi Informasi

Penyelarasan strategi sukses bisnis dan strategi teknologi informasi merupakan kegiatan yang secara fundamental mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan performansi daya saingnya. Keberhasilan ini hanya dapat dicapai melalui proses mendefinisikan strategi bisnis secara jelas dan dapat diukur dalam sebuah pengukuran kinerja. Melalui indikator kinerja ini dapat memberikan kemudahan kepada pihak pimpinan perusahaan untuk mengetahui secara lebih jelas sejauhmana kontribusi teknologi informasi dibutuhkan. Secara harfiah pengukuran kinerja dapat diartikan sebagai penilaian mutu dari kemampuan kerja demi mengetahui seberapa jauh hasil yang diharapkan telah dapat dipenuhi [3]. Kecenderungan pengukuran kinerja melalui aspek keuangan melalui formulasi tingkat pengembalian investasi tidak selamanya memberikan hasil yang nyata sesuai dengan kondisi yang ada, karena seringkali mengabaikan aspek kualitatif atau non keuangan berupa peningkatan kualitas layanan yang justru saat ini memiliki peran

yang jauh lebih penting dan sangat signifikan demi kelangsungan hidup perusahaan.

3. Perancangan Hubungan Sebab Akibat

Pada gambar 1, memperlihatkan diagram hubungan sebab akibat sehingga dapat diketahui permasalahan dan dampaknya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengukur kinerja software terhadap kinerja staf sehingga dapat diketahui sejauh mana peningkatan keahlian dan kualitas kinerja staf yang berorientasi pada masa depan. Hal ini akan mempengaruhi masing-masing perspektif. Perspektif yang pertama adalah perspektif keunggulan operasional, apabila keahlian dan kualitas kinerja staf meningkatkan akan menyebabkan peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi dan menambah dukungan pada proses bisnis, pada perspektif orientasi pengguna akan memberikan kepuasan debitur dan user, dan terakhir pada perspektif kontribusi organisasi akan meningkatkan produktifitas staf dan kontribusi fungsi bisnis.



Gambar 1
Diagram Hubungan Sebab Akibat

4. Hasil Pengukuran Kinerja Aplikasi Mikro Banking System

Ukuran strategis diperoleh dari penjabaran masing-masing strategis IT Balanced Scorecard menjadi beberapa ukuran. Setiap ukuran strategis harus memiliki sasaran strategis, adapun ukuran dan sasaran strategis ditentukan oleh peneliti dan Manager Unit Unit Layanan Modal Mikro. Selanjutnya untuk pengukuran terhadap kinerja aplikasi Mikro Banking System dilakukan dengan mengumpulkan data saat ini pada Unit Layanan Modal Mikro. Informasi diperoleh dari hasil pengolahan data kuisisioner pada tabel 1.

Setelah data dikumpulkan dan dihitung jumlah jawaban dari responden selanjutnya akan dilakukan perhitungan kinerja terhadap pencapaian sasaran strategis dari masing-masing ukuran strategis. Skala dalam perhitungan pengukuran software ini sebanyak 5 skala yaitu sangat setuju yang diberikan nilai 5, setuju diberikan nilai 4, netral diberikan nilai 3, tidak setuju diberikan nilai 2, dan sangat tidak setuju yang diberikan nilai 1. Berdasarkan data kuesioner, berikutnya adalah melakukan perhitungan terhadap kondisi aktual perusahaan dan pencapaian pada masing-masing ukuran strategis. Selanjutnya untuk data mengenai

pembobotan diperoleh dari wawancara dengan Manager Unit sehingga terjadi kesepakatan antara peneliti dan Manager Unit. Pembobotan tujuan strategis dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1
Hasil Pengolahan Data Kuesioner

No.	Pertanyaan	S	T	N	S	S
Perspektif Kontribusi Organisasi						
A Pengefektifan dan pengefisienan produktifitas staf						
A.1	Penggunaan aplikasi Mikro Banking System dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi staf				5	2
A.2	Output hasil dapat membantu Manager Unit dalam pengambilan keputusan				1	
B Peningkatan kontribusi fungsi bisnis						
B.1	Realisasi biaya operasional lebih kecil daripada anggarannya				1	
B.2	Penggunaan dana pengembangan aplikasi Mikro Banking System di ULAMM sudah efektif				1	
B.3	Tingkat return on asset (ROA) di ULAMM lebih dari 20% pertahun					1
Perspektif Kontribusi Orientasi Penerimaan						
A Peningkatan Kepuasan Debitur						
A.1	Debitur puas dengan pelayanan jasa pada ULAMM				7	
A.2	Debitur merasa jasa yang ditawarkan ULAMM lebih baik daripada jasa yang ditawarkan oleh bank			2	4	1
B Peningkatan kompetensi penerima						
B.1	Setelah menggunakan aplikasi Mikro Banking System, staf selalu pulang tepat waktu		2	5		
B.2	Dengan menggunakan aplikasi Mikro Banking System, staf selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana yang disusun				7	
B.3	Dengan menggunakan aplikasi Mikro Banking System, staf menjadi lebih kreatif dan mampu berfikir sistematis				7	
Perspektif Kontribusi Keunggulan Operasional						
A Peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi						
A.1	ULAMM menggunakan sistem komputerisasi yang memadai			4	3	
A.2	Dengan menggunakan aplikasi Mikro Banking System, pelaksanaan pelayanan jasa dan data processing selalu tepat waktu				7	
A.3	Software mudah diperbaiki apabila terjadi masalah			2	3	
B Peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis						
B.1	ULAMM mampu terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan			1	6	
B.2	Aplikasi Mikro Banking System berperan penting dalam proses bisnis			1	6	
Perspektif Kontribusi Orientasi Masa Depan						
A Peningkatan kualitas software						
A.1	Turn over (lulus masuknya) pegawai yang potensial rendah		2	3	2	
A.2	Pegawai di ULAMM sering mendapatkan pelatihan peningkatan keterampilan			5	1	1
B Peningkatan pengembangan sistem dengan teknologi terbaru						
B.1	Aplikasi Mikro Banking System pada ULAMM dapat dengan mudah diakses dimana saja		2	4	1	
B.2	Tingkat keamanan data pada aplikasi Mikro Banking System sangat tinggi			2	4	1
B.3	Tingkat retensi (penolakan) pegawai terhadap teknologi baru rendah		1	4	2	

Tabel 2
Pembobotan Tujuan Strategis

Perspektif	Tujuan Strategis	Bobot	Hasil Ukuran	Hasil Tujuan
Kontribusi Organisasi	Pengefektifan dan Pengefisienan Produktifitas Staf	50%	85,8%	42,9%
	Peningkatan kontribusi fungsi bisnis	50%	88,07%	44,04%
	Total			86,94%
Orientasi Pengguna	Peningkatan Kepuasan Debitur	60%	81,16%	48,70%
	Peningkatan kompetensi penerima	40%	79,01%	30,40%
	Total			79,10%
Keunggulan Operasional	Peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi	60%	80,18%	48,11%
	Peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis	40%	83,52%	33,41%
	Total			81,52%
Orientasi Masa Depan	Peningkatan kualitas staf	50%	76,11%	30,06%
	Peningkatan pengembangan sistem dengan teknologi terbaru	50%	72,67%	36,34%
	Total			66,4%

Berdasarkan pembobotan tujuan strategis akan menghasilkan tingkat pemenuhan target yang dicapai pada masing-masing perspektif IT Balanced Scorecard ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Hasil Pemenuhan Target Pada Perspektif
IT Balanced Scorecard

Perspektif	Hasil Pengukuran
Kontribusi Organisasi	21,74%
Orientasi Pengguna	19,78%
Keunggulan Operasional	20,38%
Orientasi Masa Depan	16,6%
Total	78,5%

5. Evaluasi Hasil Pengukuran IT Balanced Scorecard

Untuk melihat hasil penelitian secara keseluruhan maka selanjutnya akan dievaluasi data yang diperoleh dari Unit Layanan Modal Mikro yang diperoleh dari kuisioner. Ini merupakan tahap akhir dalam penelitian ini, yang diharapkan penelitian ini dapat memberikan nilai hasil pengukuran kinerja aplikasi Mikro Banking System terhadap kinerja staf pada Unit Layanan Modal Mikro.

Hasil perhitungan ukuran dan tujuan strategis dari empat perspektif IT Balanced Scorecard dapat dilihat pada tabel 4, dan evaluasinya sebagai berikut ini:

a. Perspektif Kontribusi Organisasi

Nilai 86,94% menunjukkan bahwa pencapaian pada perspektif kontribusi organisasi sudah sangat baik yang berada pada level A atau very good. Hal ini karena produktifitas staf sudah cukup efektif dan efisien meskipun belum mencapai bobot yang ditetapkan dengan hasil tujuan 42,90% terhadap bobot sebesar 50%. Tidak hanya itu, kontribusi fungsi bisnis juga meningkat pertahunnya dengan hasil tujuan 44,04% dari penetapan bobot sebesar 50%. Namun nilai faktor penyebab pencapaian tidak 100% hanya sebesar 13,06% dari masing-masing bobot yaitu pada pengefektifan dan pengefisienan produktifitas staf sebesar 7,1% dan peningkatan kontribusi fungsi bisnis sebesar 5,96%.

b. Perspektif Orientasi Pengguna

Nilai pada perspektif orientasi pengguna berada pada level B atau good dengan nilai 79,10%. Nilai ini lebih rendah daripada nilai kontribusi perusahaan yaitu 86,94%. Peningkatan kepuasan debitur masih jauh dari penetapan bobot yang diharapkan yaitu 48,70% dari bobot sebesar 60%. Kemudian peningkatan kompetensi pengguna juga masih jauh dari bobot yang diharapkan yaitu 30,40% dari bobot sebesar 40%. Namun faktor penyebab pencapaian tidak 100% sebesar 20,9% dari masing-masing bobot yaitu pada peningkatan kepuasan debitur sebesar 11,3% dan peningkatan kompetensi pengguna 9,6%.

c. Perspektif Keunggulan Operasional

Nilai pada keunggulan operasional berada pada level A atau very good dengan nilai 81,52%. Perspektif keunggulan operasional berada di antara kontribusi perusahaan dan orientasi pengguna. Namun variabel yang diteliti juga hampir sama dengan orientasi pengguna yaitu hasil tujuannya

masih jauh berada dibawah bobot yang telah ditetapkan. Peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi hasil tujuannya memperoleh nilai 48,11% dari bobot 60% dan peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis memperoleh nilai 33,41% dari bobot 40%. Namun faktor penyebab pencapaian tidak 100% sebesar 18,48% dari masing-masing bobot yaitu pada peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi sebesar 11,89% dan peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis sebesar 6,59%.

d. Orientasi Masa Depan

Nilai pada orientasi masa berada pada level B atau good. Nilai pada orientasi masa depan merupakan nilai terendah diantara ketiga perspektif lainnya yaitu 66,40%. Hal ini dikarenakan pada peningkatan kualitas staf terdapat variabel keluar masuknya pegawai yang potensial tinggi memperoleh nilai 80% dari sasaran strategis 75%, hal ini menunjukkan bahwa keluar masuknya pegawai yang berpotensi masih cukup tinggi, sehingga peningkatan kualitas staf memperoleh hasil tujuan 30,06% dari bobot sebesar 50%. Sedangkan pada peningkatan pengembangan sistem dengan teknologi terbaru memperoleh 36% dari bobot sebesar 50%. Memiliki staf berkualitas merupakan inventasi yang jangka panjang bagi sebuah perusahaan tidak terkecuali Unit Layanan Modal Mikro. Adapun untuk meningkatkan kualitas staf dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan keterampilan secara rutin, menjaga staf yang memiliki potensi, memilih staf baru yang memiliki potensi dan pengalaman kerja yang baik, memberikan penghargaan kepada staf yang berprestasi. Peningkatan pengembangan sistem informasi dengan teknologi informasi terbaru akan menjadikan sistem menjadi lebih aman, meningkatkan otomatisasi, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada debitur, menjadikan aplikasi lebih fleksibel namun mampu mendukung kinerja secara efektif dan efisien. Namun yang perlu diperhatikan adalah dalam mengembangkan sistem dengan teknologi informasi terbaru haruslah sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan.

Dari pengukuran kinerja aplikasi Mikro Banking System Unit Layanan Modal Mikro terhadap keempat perspektif IT Balanced Scorecard yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan memperoleh pencapaian secara keseluruhan yaitu 78,50% yang berada pada level A atau very good.

Tabel 4
Evaluasi Kinerja Aplikasi Mikro
Banking System

Tujuan Strategis	Ukuran Strategis	Sasaran	Aktual	Pencapaian	Bobot Tujuan	Hasil Tujuan	Hasil Perspektif
Perspektif Kontribusi Organisasi (25%) = 21,74%							
Peningkatan dan Peningkatan Produktivitas Staf	Penggunaan aplikasi Mikro Banking System dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi staf	95%	85,8%	85,8%	50%	42,9%	
	Hasil dapat membantu Manajer dalam pengambilan keputusan	95%	80%	84,21			
Peningkatan kontribusi fungsi bisnis	Realisasi biaya operasional lebih kecil dari ipada sebelumnya	100%	80%	80%			86,5%
	Penggunaan dana pengembangan aplikasi Mikro Banking System di ULANDI sudah efektif	95%	80%	84,21%			
	Tingkat <i>return on asset</i> (ROA) di Unit Layanan Modal Mikro lebih dari 20% pertahun	100%	100%	100%	50%	88,07%	
Perspektif Orientasi Pengguna (25%) = 19,78%							
Peningkatan kepuasan debitur	Debitur puas dengan pelayanan jasa pada Unit Layanan Modal Mikro	100%	80%	84,21%			
	Debitur merasa jasa yang ditawarkan Unit Layanan Modal Mikro lebih baik dari jasa yang ditawarkan oleh bank	95%	74,2%	78,11%	60%	48,70	
Peningkatan kompetensi Pengguna	Setelah menggunakan aplikasi Mikro Banking System, staf selalu pulang tepat waktu	95%	54,2%	57,05%			70,10%
	Dengan aplikasi Mikro Banking System, staf menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana yang disusun	95%	80%	80%			
	Dengan menggunakan aplikasi Mikro Banking System, staf menjadi lebih kreatif dan mampu berfikir sistematis	80%	80%	100%	40%	30,40%	
Perspektif Keunggulan Operasional (25%) = 20,38%							
Perspektif Keunggulan Operasional	Unit Layanan Modal Mikro menggunakan komputerisasi yang memadai	90%	68,6%	78,22%			
	Dengan menggunakan aplikasi Mikro Banking System, pelaksanaan pelayanan jasa dan data prosesing selalu tepat waktu	95%	80%	84,21%	60%	48,11%	
	Aplikasi mudah diperbaiki apabila terjadi masalah	95%	74,2%	78,11%			81,52%
Peningkatan kompetensi pengguna	Unit Layanan Modal Mikro tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan	95%	77,2%	81,26%			
	Aplikasi Mikro Banking System berperan penting dalam proses bisnis	90%	77,2%	85,78%	40%	33,41%	
Perspektif Orientasi Masa Depan (25%) = 16,16%							
Peningkatan kualitas staf	<i>Turn over</i> (keluar masuknya) pegawai yang potensial rendah	95%	60%	80%			
	Pegawai di Unit Layanan Modal Mikro mendapatkan pelatihan untuk peningkatan keterampilan	95%	68,6%	72,21%	50%	30,06%	
Peningkatan pengembangan sistem dengan teknologi terbaru	Aplikasi Mikro Banking System pada Unit Layanan Modal Mikro dapat dengan mudah diakses dimana saja	85%	51,4%	60,47%			66,4%
	Tingkat keamanan data pada aplikasi Mikro Banking System sangat tinggi	95%	77,2%	81,27%	50%	36,34%	
	Tingkat retensi (penolakan) staf terhadap teknologi baru rendah	95%	57,2%	76,27%			
Nilai IT Balanced Scorecard = 78,5%							

Penggunaan aplikasi Mikro Banking System mampu memberikan kontribusi terhadap organisasi, mendukung orientasi pengguna, mendukung kegiatan operasional, dan mampu menjadi keunggulan bersaing di masa depan. Hal ini dapat dinilai dari perolehan pengukuran dari masing-masing perspektif yaitu kontribusi organisasi sebesar 86,94% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 21,74%, orientasi pengguna sebesar 79,10% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 19,78%, keunggulan operasional sebesar 81,52% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 20,6%, dan orientasi masa depan sebesar

66,40% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 16,6%.

Target hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 25% yang diperoleh dari 100% : 4 perspektif. Perspektif tertinggi adalah kontribusi organisasi yaitu sebesar 21,74%, kedua adalah keunggulan operasional yaitu 20,38%, ketiga adalah orientasi pengguna sebesar 19,78%, dan terendah adalah orientasi masa depan sebesar 16,6%. Dari ketiga perspektif yang tidak mencapai target pengukuran diakibatkan karena kinerja aplikasi belum maksimal dalam mendukung kinerja stafnya, produktivitas kinerja stafnya belum efektif dan efisien, serta pengelolaan perencanaan masa depan. Sedangkan pada perspektif orientasi masa depan yang memperoleh hasil pengukuran terendah karena tingginya angka keluar masuknya staf yang berpotensi dan kurang berminatnya terhadap penerimaan teknologi terbaru.

Untuk perspektif kontribusi organisasi memperoleh nilai sebesar 21,74% dari target 25% yang merupakan nilai tertinggi dari perolehan nilai perspektif lainnya, namun faktor penyebab tidak tercapainya nilai sesuai target sebesar yaitu 3,26%. Untuk itu Unit Layanan Modal Mikro harus lebih meningkatkan produktivitas staf dan merencanakan rencana kerja yang lebih baik serta mampu memenuhi target rencana kerjanya. Perspektif orientasi pengguna memperoleh nilai sebesar 19,78% dari target 25% yang merupakan nilai ketiga dari perolehan nilai perspektif lainnya, faktor penyebab tidak tercapainya nilai sesuai target sebesar 5,22%. Untuk itu Unit Layanan Modal Mikro harus lebih meningkatkan kinerja staf dan menjaga hubungan baik dengan debitur. Perspektif keunggulan operasional memperoleh nilai 20,38% dari target 25% yang merupakan nilai kedua tertinggi setelah perspektif kontribusi organisasi, faktor penyebab tidak tercapainya nilai sesuai target sebesar 4,62%. Untuk itu Unit Layanan Modal Mikro harus lebih meningkatkan jangkauan aplikasi dan kegiatan operasionalnya. Perspektif terakhir adalah orientasi masa depan yang memperoleh nilai 16,6% dari target 25% yang merupakan nilai terendah dari perspektif lainnya, faktor penyebab tidak tercapainya nilai sesuai target sebesar 8,4% yang merupakan faktor tertinggi penyebab tidak tercapainya target. Hal ini dapat menjadi ancaman keunggulan bersaing bagi Unit Layanan Modal Mikro. Oleh karena itu Unit Layanan Modal Mikro harus memprioritaskan peningkatan pada perspektif ini karena selain menjadi ancaman keunggulan bersaing juga pengaruh terhadap keberhasilan masa depan. Adapun caranya adalah Unit Layanan Modal Mikro harus menjaga staf yang berpotensi, memilih staf baru yang berpotensi dan memiliki pengalaman kerja yang baik, meningkatkan keterampilan staf, dan menekankan kepada staf bahwa teknologi informasi terbaru lebih baik daripada teknologi informasi yang lama.

6. Simpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Unit Layanan Modal Mikro telah berada pada level A atau very good dengan nilai 78,50%. Unit Layanan Modal Mikro saat ini telah berada pada level A atau very good, namun nilai pada masing-masing perspektif masih belum menunjukkan angka yang aman untuk bertahan dan bersaing dimasa yang akan datang.

7. Daftar Pustaka

- [1] Cram, Alec., 2007, *The IT Balanced Scorecard Revisited*, Information Systems Control Journal, Vol 5, 2007, ISACA.
- [2] Gunardi, Dedi Sulisty S., Taryana Suryana., 2012, *Usulan Peta Strategi Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan Analisis Critical Success Factor (CSF) dan IT Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Sola Gratia Bandung)*, Jurnal Majalah Ilmiah Unikom, Vol 10 No. 1 Pebruari 2012, Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- [3] Hidayanto, A Nizar., Ahmadin, Yudhiansyah., dan Jiwanggi, Meganingrum Arista., 2010, *Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard*, Journal of Information Systems, Vol 6 Issues 2, October 2010, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.
- [4] Keyes, Jessica, 2005, *Implementing The IT Balanced Scorecard: Aligning IT With Corporate Strategy*, Auerbach Publications, Taylor & Francis Group.
- [5] Khikmatul Maula & Khakim Ghozali, 2012, *Evaluasi Kinerja IT Pada PT. XYZ Menggunakan IT Balanced Scorecard*, Jurnal Teknik Pomits, Vol 1 No. 1, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [6] Wijaya, Rahmadi., 2007, *Analisis Model IT Menggunakan Balanced Scorecard Untuk Pengembangan Sistem Teknologi Informasi*, Jurnal Sistem Informasi, ISSN: 1907-1221, Vol 2 No. 1 Maret 2007, Universitas Kristen Maranatha Bandung.