

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di abad ke dua puluh satu ini teknologi merupakan alat penunjang bagi kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan lagi. Di era teknologi ini perkembangan Teknologi Informasi (TI) sangatlah pesat dengan bermacam-macam inovasi yang dibuat demi memudahkan manusia, salah satunya Teknologi Informasi yang digunakan dalam bidang bisnis. Dalam perkembangannya Teknologi Informasi sudah banyak diaplikasikan oleh perusahaan berskala usaha mikro kecil menengah (UMKM) hingga perusahaan multinasional. Persaingan yang semakin hari semakin tinggi antar pelaku bisnis yang mendorong setiap perusahaan mengikuti perkembangan Teknologi Informasi yang ada pada jamannya. Perkembangan Teknologi Informasi pada setiap perusahaan mempengaruhi ke efektifan dan efisiensi kegiatan bisnis, mulai dari produksi hingga operasional. Teknologi Informasi digunakan untuk mendorong dan mendukung proses bisnis sehingga dapat mengalahkan pesaing-pesaing lainnya. Oleh karena itu Teknologi Informasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat mengakibatkan ketidak efektifan dan tidak efisien [1].

Penggunaan Teknologi Informasi di perusahaan merupakan hal yang harus dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, seperti biaya, dan pengguna yang dapat mengoperasikannya. Penggunaan Teknologi Informasi merupakan tujuan untuk meningkatkan kinerja di Perusahaan produsen yang umumnya menggunakan Teknologi Informasi, namun penggunaan sumber daya Teknologi Informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan suatu perusahaan [2]. Penggunaan Teknologi Informasi di perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi merupakan sebuah langkah untuk memajukan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Perusahaan produksi umumnya menggunakan Teknologi Informasi untuk membuat, mengontrol, dan memproses bahan mentah untuk menjadi sebuah produk yang akan dipasarkan kepada konsumen. Permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan produksi adalah stockout dan keterbatasan modal usaha [3].

CV. Panca Pakerti Paperindo merupakan sebuah perusahaan produksi yang bergerak dalam pembuatan kemasan berbentuk kardus mulai dari desain kardus, hingga pemberntukan kardus sesuai dengan keinginan pelanggan. CV. Panca Pakerti Paperindo berada di Bekasi, Jawa Barat. Kegiatan utama dari perusahaan ini adalah pembuatan kardus, pengelolaan kardus, dan desain kardus yang mencakup wilayah Jabodetabek. CV Panca Pakerti Paperindo sudah menerapkan Teknologi Informasi di beberapa bidang pekerjaannya, namun CV Panca Pakerti Paperindo belum menggunakan Teknologi Informasinya secara maksimal, belum pernah melakukan pengukuran kinerja Teknologi Informasi di dalam perusahaannya, dan sistem yang digunakan masih berbasis antarmuka *Excel*, dimana rumus-rumus yang digunakan dapat diubah oleh siapapun yang dapat mengakses sistem tersebut sehingga dapat terjadi *human error* yang mengakibatkan perubahan rumus dan menyebabkan data tidak sinkron, dan mengurangi efisiensi dan efektivitas perusahaan. Oleh karena itu untuk memanfaatkan Teknologi Informasi secara maksimal, diperlukan pengukuran kinerja Teknologi Informasi di perusahaan tersebut [4].

Terdapat banyak metode dalam mengukur kinerja suatu perusahaan seperti *IT Balanced Scorecard (IT BSC)*, *Balance Scorecard (BSC)*, *COBIT*, *Objective Matrix (OMAX)*, *Performance Pyramid System (PPS)*, *The Table de Bord (TdB)*, *Productivity Measurement and Enhancement System (ProMES)*, *Activity Based Costing (ABC)*, dsb. Walaupun banyak metode pengukuran kinerja namun itu semua tergantung dari perspektif penilaian dan analisisnya [5].

IT Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang populer yang mengukur kinerja dari sudut pandang Teknologi Informasi. Menurut Win Van Grembergen (2001), *IT Balanced Scorecard* merupakan transisi dari framework *Blanced Scorecard*, pada tahun 1966 yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton yang lalu Van Der Zee dan Van Grembergen mengembangkannya pada tahun 1997 [6]. Perbedaan perspektif pada *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* terletak pada pengevaluasian kinerja yang dimana *Balanced Scorecard* mengevaluasi keseluruhan kinerja perusahaan, sedangkan *IT Balanced Scorecard* hanya mengevaluasi kinerja Teknologi Informasi di perusahaan [7]. Oleh karena itu *IT Balanced Scorecard* sangat cocok dalam mengukur kecocokan antara Teknologi Informasi dengan tujuan bisnis perusahaan.

Oleh karena itu demi meningkatkan kinerja perusahaan khususnya dalam kinerja Teknologi Informasinya sehingga proses bisnis tersebut lebih efektif dan efisien. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di CV Panca Pakerti Paperindo dengan menganalisa kinerja Teknologi Informasi dengan metode *IT Balanced Scorecard* [8].

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

Dalam proses bisnisnya CV Panca Pakerti Paperindo kurang memanfaatkan penggunaan Teknologi Informasi sehingga terjadi ke tidak efektif dan efisien, yang dapat dilihat dari adanya delay atau latency saat mengakses dan mengolah data yang mengakibatkan penurunan Produktivitas perusahaan. Bahkan hingga saat ini CV Panca Pakerti Paperindo belum pernah melakukan pengukuran kinerja Teknologi Informasi dengan metode apapun.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang akan muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Teknologi Informasi pada CV Panca Pakerti Paperindo?
2. Apa rekomendasi yang sesuai dalam perbaikan kinerja perusahaan CV Panca Pakerti Paperindo berdasarkan pengukuran kinerja dengan metode *IT Balanced Scorecard*?

1.4. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya melibatkan karyawan Head Office (Direksi, Manajer Penjualan, Akuntan, Human Resource Development).
2. Penilaian yang diberikan hanya sebatas penilaian yang ada dalam Metodologi Penelitian *IT Balanced Scorecard*.

1.5. Tujuan Penelitian

1. Melakukan pengukuran kinerja Teknologi Informasi di CV Panca Pakerti Paperindo menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.
2. Membuat rekomendasi Teknologi Informasi yang sesuai dengan hasil penelitian pengukuran kinerja dengan metodologi Penelitian *IT Balanced Scorecard* di CV Panca Pakerti Paperindo.

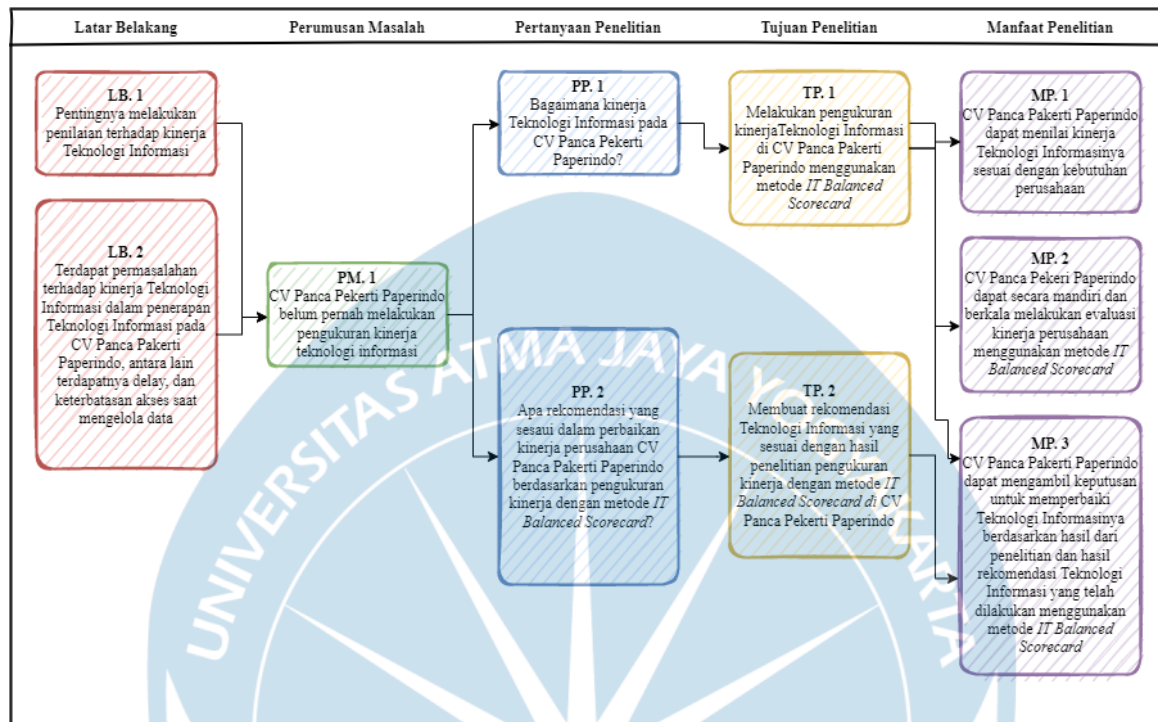
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian untuk CV Panca Pakerti Paperindo sebagai berikut:

1. CV Panca Pakerti Paperindo dapat menilai kinerja Teknologinya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. CV Panca Pakerti Paperindo dapat secara mandiri dan berkala melakukan evaluasi kinerja perusahaan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.
3. CV Panca Pakerti Paperindo dapat mengambil keputusan untuk memperbaiki Teknologi Informasinya berdasarkan hasil dari penelitian dan hasil rekomendasi Teknologi Informasi yang telah dilakukan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut bagan keterkaitan atas latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian:



Gambar 1. 1 Bagan keterkaitan penelitian