
Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi pada PT. Bank Central Asia Menggunakan Kerangka *IT Balanced Scorecard*

Achmad Fikri Syarif¹, Prihanto Ngesti Basuki², Agustinus Fritz Wijaya³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Dr. O. Notohamidjojo, Kel. Blotongan, Kec. Sidorejo, Salatiga – 50714, Indonesia

E-Mail : ¹afikrisyarif@gmail.com, ²ngesti@staff.uksw.edu, ³agustinus.wijaya@staff.uksw.edu

ABSTRACT

PT. Bank Central Asia is the biggest private bank in Indonesia that always offer various banking solutions which address customers' financial needs. Through various high quality and targeted products and services, BCA financial solution supports personal financial planning and customers' business development. KlikBCA Individual (KBI) is one of the services that BCA offers to enable customers required to have a thorough measurement of Information System / Information Technology application performance from several aspects. The methodology used in this research is *IT Balanced Scorecard*. The result of IS/IT performance analysis at PT. Bank Central Asia using *IT Balance Scorecard Framework* shows that the highest perspective is the company contribution as much as 19.33%, followed by the future perspective as much as 19%, the user orientation perspective as much as 18.8%, and the last is operationalization perspective as much as 14.58%. The final result is 71.71% which indicates that it has reached a good level.

Keywords: IS / IT Performance, *IT Balanced Scorecard*, KlikBCA Individual.

ABSTRAK

PT. Bank Central Asia merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang selalu menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. KlikBCA Individual (KBI) adalah salah satu layanan yang diberikan BCA kepada nasabah agar dapat melakukan transaksi perbankan dengan praktis, aman dan mudah. Untuk itu diperlukan sebuah pengukuran kinerja aplikasi Sistem Informasi / Teknologi Informasi secara menyeluruh dari beberapa aspek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *IT Balanced Scorecard*. Hasil analisa kinerja SI/TI pada PT. Bank Central Asia menggunakan Kerangka *IT Balanced Scorecard* menunjukkan hasil tertinggi pada perspektif kontribusi perusahaan sebesar 19,33%, lalu perspektif masa depan dengan nilai 19%, yang ketiga adalah perspektif orientasi pengguna sebesar 18,8% dan yang terakhir adalah perspektif operasionalisasi dengan nilai 14,58%. Hasil akhir pencapaian adalah 71,71%, yang berarti sudah berada pada level baik.

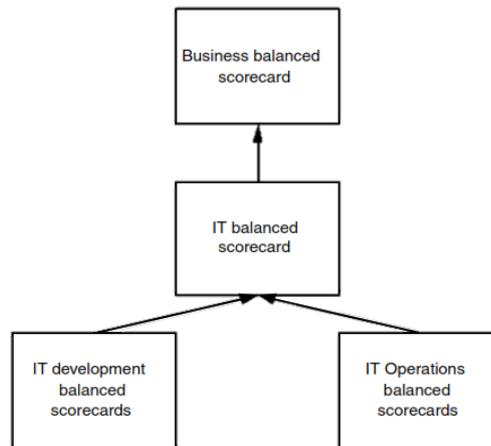
Kata kunci: Kinerja SI/TI, *IT Balanced Scorecard*, KlikBCA Individual.

1. PENDAHULUAN

Pada lembaga keuangan bank sangat penting untuk selalu memenuhi kebutuhan nasabah di era serba digital yang menuntut segalanya menjadi praktis, aman dan mudah. Dengan demikian, banyak sekali inovasi pengadaan Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI) yang harus diukur kinerjanya guna memberikan manfaat untuk nasabah dan lembaga keuangan itu sendiri.

Salah satu metode pengukuran kinerja SI/TI adalah dengan *IT Balanced Scorecard*. Seperti yang dijelaskan oleh Van der Zee (1999) dan Van Grembergen (2000) bahwa

hubungan antara TI dan bisnis dapat lebih tergambar melalui pendekatan *IT Balanced Scorecard* seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1. [1]



Gambar 1. *Penyusunan Balanced Scorecard*

IT Balanced Scorecard bertujuan untuk menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan usaha pegawai 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*. [2]

PT. Bank Central Asia, Tbk. merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang terus menawarkan solusi perbankan untuk menjawab segala kebutuhan finansial nasabah. Semakin pesatnya perkembangan teknologi, semakin pesat pula tingkat mobilisasi dari nasabah yang menginginkan layanan perbankan secara praktis, aman dan mudah. KlikBCA Individual (KBI) adalah salah satu layanan yang diberikan BCA kepada nasabah agar dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti cek saldo, informasi kartu kredit, transaksi debit BCA, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan dan lain-lain. Nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan dengan *browser* dimanapun dan kapan pun. KBI dilengkapi dengan KeyBCA berupa token yang akan memunculkan kode berupa angka yang harus diinputkan sebelum melakukan transaksi demi menjamin keamanan transaksi nasabah.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja SI/TI diukur berdasarkan kerangka *IT Balanced Scorecard* sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan utuh mengenai kinerja SI/TI pada PT. Bank Central Asia dilihat dari 4 perspektif, yaitu perspektif pengguna, perspektif kontribusi organisasi, perspektif operasionalisasi dan perspektif masa depan. Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan kontribusi secara akademis terkait dengan pengukuran kinerja SI/TI menggunakan kerangka *IT Balanced Scorecard* dan secara praktis hasil penelitian dapat menggambarkan kinerja SI/TI KBI di lingkungan PT. Bank Central Asia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan metode *IT Balanced Scorecard* yang dilakukan oleh Giska dan Johan[3] yang mengukur kinerja SI/TI pada lembaga pemerintah, serta Ratna [4] yang melakukan pengukuran kinerja pada lembaga pendidikan.

Sedangkan pada penelitian kali ini melakukan pengukuran kinerja SI/TI pada lembaga keuangan bank yaitu PT. Bank Central Asia, dimana inovasi SI/TI untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sangat banyak dan beragam. Selain itu, pada penelitian kali ini juga memiliki ukuran dan tujuan strategis yang lebih menyeluruh di segala aspek, sehingga hasil yang dihasilkan dapat spesifik mengatasi masalah atau kekurangan yang sebenarnya dialami.

2.2. Landasan Teori

Balanced Scorecard adalah pendekatan terhadap strategi manajemen yang dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan dan David Norton pada awal tahun 1990. Tetapi dengan seiring berjalannya waktu, seorang ahli bernama Van Grembergen dan Van Bruggen mengadopsi *Balanced Scorecard* untuk digunakan pada Organisasi Departemen Teknologi Informasi. Hal ini dilakukan karena mereka bertanggung jawab bahwa departemen ini merupakan penyedia layanan internal, maka perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan. Dengan melihat bahwa pengguna mereka adalah pegawai internal dan kontribusi mereka dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen maka mereka mengajukan perubahan seperti ini dan berubah menjadi *IT Balanced Scorecard* seperti yang ditunjukkan Gambar 2. [5]

USER ORIENTATION How do users view the IT department? Mission to be the preferred supplier of information systems Strategies <ul style="list-style-type: none">• preferred supplier of applications• preferred supplier of operations• vs. proposer of best solution, from whatever source• partnership with users• user satisfaction	BUSINESS CONTRIBUTION How does management view the IT department? Mission to obtain a reasonable business contribution of IT investments Strategies <ul style="list-style-type: none">• control of IT expenses• business value of IT projects• provide new business capabilities
OPERATIONAL EXCELLENCE How effective and efficient are the IT processes? Mission to deliver effective and efficient IT applications and services Strategies <ul style="list-style-type: none">• efficient and effective developments• efficient and effective operations	FUTURE ORIENTATION How well is IT positioned to meet future needs? Mission to develop opportunities to answer future challenges Strategies <ul style="list-style-type: none">• training and education of IT staff• expertise of IT staff• research into emerging technologies• age of application portfolio

Gambar 2. Standar *IT Balanced Scorecard*

Terdapat penyesuaian perspektif dari *Balanced Scorecard* Tradisional menjadi *IT Balanced Scorecard*, diantaranya keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan menjadi kontribusi perusahaan, orientasi pengguna, keunggulan operasional dan orientasi masa depan (Hill, 2003). Tujuan penggunaan *IT Balanced Scorecard* merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja IT dalam dunia bisnis, sebagai fasilitas bagi pelaporan manajemen, menunjukkan efektifitas dan nilai

tambah dari IT, menumbuhkan konsensus diantara *stakeholder* kunci mengenai tujuan strategis IT dan mengkomunikasikan kinerja, resiko dan kemampuan IT.[4]

Penyusunan perangkat evaluasi *IT Balanced Scorecard* dimulai dengan menganalisis tujuan bisnis perusahaan berupa visi perusahaan, misi perusahaan, tujuan strategis perusahaan, serta keselarasannya dengan misi dan tugas pokok *Group of Strategic Information Technology* (GSIT) yang merupakan divisi IT pada perusahaan. Kemudian mulai menentukan ukuran dari masing-masing perspektif berdasarkan visi dan misi perusahaan. Selanjutnya melakukan pengukuran kinerja dari masing-masing perspektif. Pengukuran ini dilakukan melalui empat perspektif yaitu perspektif pengguna, perspektif kontribusi perusahaan, perspektif operasionalisasi dan perspektif masa depan.[5]

- *Perspektif Pengguna (User Orientation)*

Perspektif pengguna adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna bisnis (pelanggan) dan lebih jauh lagi pelanggan dari unit bisnis yang ada. Dalam perspektif ini, perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Dengan demikian, maka perusahaan dapat menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan, seperti: kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, profitabilitas dengan pelanggan sendiri atau segmen pasar.[6]

- *Perspektif Kontribusi Perusahaan (Business Contribution)*

Perspektif ini mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur, dan *stakeholder*. Evaluasi IT dipisahkan menjadi dua macam, yaitu jangka pendek berupa evaluasi finansial, dan jangka panjang berorientasi pada proyek dan fungsi IT itu sendiri.[1]

- *Perspektif Operasionalisasi (Operational Excellence)*

Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses IT yang dinilai oleh pihak manajemen TI dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan-aturan yang digunakan.[1]

- *Perspektif Masa Depan (Future Orientation)*

Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang departemen IT itu sendiri terhadap tantangan di masa depan. Kemampuan organisasi dalam menghadapi tantangan di masa depan harus direncanakan sejak dini. Pihak manajemen harus dapat mengetahui tren di masa depan dan membuat langkah dalam mengantisipasinya.[6]

Keunggulan pendekatan dengan menggunakan *IT Balanced Scorecard* adalah hasil yang diperoleh berupa sebuah perencanaan strategi yang komprehensif, koheren, seimbang dan terukur. Pengukuran kinerja menggunakan pendekatan ini juga merujuk pada hubungan sebab akibat untuk masing-masing perspektif seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 3.[7]

Perspektif masa depan yang melihat keahlian dan kualitas kinerja staf dalam memanfaatkan IT dapat terus berkembang akan berpengaruh ke perspektif operasionalisasi dimana akan ada peningkatan kegiatan operasional terkomputerisasi dan terintegrasi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam perspektif orientasi pengguna. Dengan demikian meningkat pula produktifitas staff dan kontribusi fungsi bisnis perusahaan.



Gambar 3. Diagram Hubungan Sebab Akibat

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang dilakukan kali ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Central Asia di Menara BCA, Grand Indonesia, Jl. M.H. Thamrin No.1, Jakarta Pusat. Data primer didapatkan dari kuesioner yang dibagikan dan diperkuat dengan data pendukung berupa wawancara dengan beberapa pihak, seperti kepala biro, karyawan serta nasabah yang menggunakan *e-banking* KBI. Selain itu, dilakukan juga observasi ke tempat penelitian untuk menilai keadaan dukungan SI/TI secara langsung. Data sekunder berasal dari beberapa dokumen terkait rencana strategis perusahaan pada tahun 2017, visi perusahaan, misi perusahaan, tata nilai perusahaan, misi GSIT dan tugas pokok GSIT.

Tahapan dalam pengukuran ini adalah melakukan penyelarasan visi, misi, tata nilai, dan rencana strategis PT. Bank Central Asia dengan misi GSIT dan tugas pokok GSIT. Penyelarasan ini dilakukan untuk mengetahui tujuan dalam melakukan perencanaan jangka panjang perusahaan. Lalu dilakukan pendeskripsian ukuran dukungan SI/TI dalam masing-masing perspektif *IT Balanced Scorecard*. Tahap yang terakhir adalah penyusunan pembobotan berdasarkan ukuran masing-masing parameter dan melakukan evaluasi.

4. PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan

PT. Bank Central Asia Tbk. atau lebih dikenal dengan BCA, adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. Selama 60 tahun BCA tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. Melalui beragam produk dan layanan yang

berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis.

4.1.1. Visi Perusahaan

BCA memiliki visi untuk menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.[8]

4.1.2. Misi Perusahaan

Berdasarkan visi tersebut, BCA menurunkan visinya dalam beberapa pernyataan misi, yaitu:

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA[8]

Pemahaman atas misi BCA, yaitu:

- *Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan*, mempunyai arti bahwa BCA membangun institusi yang unggul untuk pembayaran segala bidang yang meliputi seluruh aktivitas pembayaran dalam bisnis perbankan.
- *Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah*, memiliki arti bahwa BCA memahami beragam kebutuhan nasabah secara utuh sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- *Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA*, memiliki arti luas meliputi totalitas nilai perusahaan baik *tangible* maupun *intangibile values*. Sedangkan nilai bagi *stakeholder* berarti mencerminkan fleksibilitas BCA dalam mengakomodasi kepentingan berbagai pihak.

4.1.3 Tata Nilai Perusahaan

Dari visi dan misi diatas, diturunkan kembali menjadi tata nilai BCA, yaitu:

- Fokus pada Nasabah (*Customer Focus*), yaitu memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik.
- Integritas (*Integrity*), yaitu sikap jujur, tulus, dan lurus. Nasabah memiliki Bank yang dipercaya. Kepercayaan dibangun melalui tindakan yang mencerminkan integritas dan etika bisnis yang tinggi secara konsisten.
- Kerja Sama Tim (*Team Work*), yaitu himpunan orang yang memiliki pertalian khas, komittmen, tata cara dan sinergi untuk mencapai satu tujuan.
- Berusaha Mencapai yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*), yaitu senantiasa melakukan yang terbaik dengan cara dan kualitas terbaik.[8]

4.2. Profil Divisi

Strategic Information Technology Group (GSIT) merupakan divisi IT yang dimiliki BCA dan berada langsung dibawah direksi. GSIT dipimpin oleh *Chief Information Officer* (CIO), dan membawahkan 4 (empat) grup sesuai dengan spesialisasi keahlian (*IT expertise*), yaitu:

- Grup *Delivery Channel & Middleware Application Management*
- Grup *Core Application Management*
- Grup *IT Infrastructure & Operation Management*
- Grup *IT Management Office*

4.2.1.Misi Divisi

GSIT memiliki misi yaitu secara proaktif memahami kebutuhan perusahaan dan menjadi mitra strategis unit kerja dalam menciptakan keunggulan bisnis melalui inovasi dan solusi sistem teknologi informasi yang tepat, efisien dan efektif.

4.2.2. Fungsi pokok

Untuk mewujudkan misi GSIT, maka diturunkan menjadi beberapa fungsi pokok *Strategic Information Technology Group* yaitu:

- Menjadi penggerak (*driver*) dari strategi dan transformasi bisnis dengan secara aktif meningkatkan, merekomendasikan dan menyosialisasikan pada unit bisnis mengenai perubahan cepat dan pemanfaatan dari teknologi baru yang dapat memberikan kesempatan untuk mencapai keunggulan daya saing perusahaan.
- Membangun dan mengembangkan sistem teknologi informasi untuk memampukan (*enabler*) pelaksanaan dari proses-proses baru yang dibutuhkan untuk menjalankan strategi bisnis perusahaan.
- Mengelola dan mengoperasikan pusat data dan komunikasi beserta seluruh prasarana pendukungnya secara efektif dan efisien.
- Menerapkan prinsip-prinsip *information technology service management* dengan baik untuk dapat mencapai *service level* yang berkualitas dan konsisten (*high performance, high reliability, high availability, and high recoverability*).
- Memelihara kontinuitas operasi sistem teknologi informasi agar tetap berfungsi dengan baik.
- Mematuhi peraturan dan standar yang ditetapkan perusahaan, BI maupun lembaga terkait lainnya.
- Memastikan pelaksanaan pengelolaan dan pengkinian *IT governance & risk management*, sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku.

4.3. Rencana Strategis Perusahaan

Pada tahun 2017, prospek perekonomian Indonesia lebih baik dibandingkan tahun 2016 karena kebijakan ekonomi Pemerintah, adanya program *tax amnesty*, dan pembangunan infrastruktur yang terus berjalan.

Prioritas-prioritas strategis dan program kerja pada tahun 2017 akan berorientasi pada peningkatan hubungan dengan nasabah melalui bidang layanan *payment settlement*, aktivitas penyaluran kredit, dan pengembangan lini-lini bisnis baru melalui anak-anak usaha.[8] Dari tiga bidang tersebut, hal yang akan menjadi fokus terdapat pada bidang layanan *Payment Settlement*.

BCA selalu mengutamakan peningkatan keamanan, kenyamanan dan keandalan layanan penyelesaian pembayaran (*payment settlement*), agar memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah. BCA terus berupaya menyempurnakan produk dan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini.

Pada bidang ini, GSIT mengambil peran cukup banyak dalam keamanan, kenyamanan dan keandalan layanan ditengah era digitalisasi dan nasabah yang semakin tinggi tingkat mobilitasnya.

4.4.Menentukan ukuran dan parameter dari *IT Balanced Scorecard*

Tujuan dari masing-masing perspektif dari *IT Balanced Scorecard* diturunkan dari visi dan misi PT. Bank Central Asia. Tujuan dan ukuran dari perspektif *IT Balanced Scorecard* ini berguna dalam mengevaluasi kinerja IT apakah sesuai dengan visi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.[7]

Tahap berikutnya adalah menentukan parameter yang memberikan batasan evaluasi apa saja yang akan diukur dari keempat perspektif *IT Balanced Scorecard*. [8]

4.5.Pembobotan Perspektif *IT Balanced Scorecard*

Tahap yang dilakukan untuk pembobotan adalah survei yang dilakukan pada bulan September 2017 dengan membagikan kuisioner kepada 11 karyawan GSIT, terdiri dari seorang *Vice President* GSIT, seorang *IT Analyst*, 4 orang *Senior IT Specialist*, dan 5 orang *IT Specialist*. Serta 107 nasabah BCA pengguna *internet banking* KBI yang terdiri dari 78 mahasiswa, 12 karyawan swasta, 5 karyawan, 4 ibu rumah tangga, 2 peserta *internship*, dan 6 pekerjaan lainnya untuk menilai perspektif orientasi pengguna.

Pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 4 merupakan rekapitulasi perhitungan hasil pengolahan data untuk masing-masing perspektif pada tiap ukuran strategis. Kondisi aktual didapatkan dari hasil perhitungan kuisioner dengan skala Likert.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Perspektif Kontribusi Perusahaan

Tujuan Strategis	Ukuran Strategis	Kondisi Aktual
Kebijakan	Visi Perusahaan	72,15%
	Misi Perusahaan	73,85%
	<i>Business – IT Alignment</i>	80%
RATA-RATA		75,33%
Struktur Organisasi	Kejelasan wewenang	80%
	Pengawasan kebijakan & kinerja IT	80%
RATA-RATA		80%
Investasi	Anggaran IT	75%

RATA-RATA		75%
<i>Cashflow</i>	Pencapaian Target	80%
	Pendapatan	
RATA-RATA		80%

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Perspektif Orientasi Pengguna

Tujuan Strategis	Ukuran Strategis	Kondisi Aktual
Keamanan Transaksi	Keandalan Transaksi	76,03%
	Jaminan Kerahasiaan	79,07%
	Keamanan Data	75,61%
RATA-RATA		76,9%
Kemudahan Transaksi	Fleksibilitas	79,2%
RATA-RATA		79,2%
Kualitas Layanan	Keandalan Akses	71,96%
	<i>User Interface</i>	51,03%
	Pelayanan Nasabah	74,47%
RATA-RATA		65,82%
Loyalitas	Kepercayaan Nasabah	77,45%
	Kenyamanan Nasabah	81,31%
RATA-RATA		79,38%
Tingkat Kepuasan	Kelengkapan Fitur	74,67%
	Kepuasan Nasabah	79,38%
RATA-RATA		77,02%

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Perspektif Operasionalisasi

Tujuan Strategis	Ukuran Strategis	Kondisi Aktual
Efektifitas Operasional	Kompetensi & Infrastruktur IT	50%
RATA-RATA		50%
Efisiensi Operasional	Ketangkasan aktifitas bisnis	66,66%
RATA-RATA		66,66%

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Perspektif Masa Depan

Tujuan Strategis	Ukuran Strategis	Kondisi Aktual
Manajemen SDM	Kemampuan Karyawan	60%
	Latar Belakang Pendidikan Karyawan	60%
	RATA-RATA	
Kepuasan Karyawan	Kompensasi	83%
	Jenjang Karir	84%
	Suasana Kerja	86%
RATA-RATA		84,33%
<i>Knowledge Management</i>	Lingkungan & Fasilitas Kerja	82,2%
	<i>Compliments</i>	79%
	Kompetensi Karyawan	76,5%
RATA-RATA		79,23%
Proyek IT	Modernisasi Perangkat	80%
	Sosialisasi Modernisasi	81%

	Kepuasan Terhadap Modernisasi	80%
RATA-RATA		80,33%

Berikutnya setiap tujuan strategis dilakukan pembobotan pada setiap perspektif *IT Balanced Scorecard*. Bobot diperoleh dari hasil wawancara dan diskusi peneliti dengan pihak manajemen BCA, dalam hal ini *Vice President* GSIT dan telah disetujui oleh pihak PT. Bank Central Asia. Tabel 5 akan menunjukkan bobot tersebut dan hasil tujuan berdasarkan hasil perhitungan bobot dengan hasil ukuran kondisi aktual. Sedangkan pada tabel 6 akan memaparkan hasil tingkat pemenuhan target di tiap perspektif.

Tabel 5. Hasil Pembobotan Tiap Perspektif

Perspektif	Tujuan Strategis	Hasil Ukuran	Bobot	Hasil Tujuan
Kontribusi Perusahaan	Kebijakan	75,33%	25%	18,83%
	Struktur Organisasi	80%	15%	12%
	Investasi	75%	30%	22,5%
	Cashflow	80%	30%	24%
	TOTAL			
Orientasi Pengguna	Keamanan Transaksi	76,9%	20%	15,38%
	Kemudahan Transaksi	79,2%	20%	15,84%
	Kualitas Layanan	65,82%	25%	16,45%
	Loyalitas	79,38%	25%	19,84%
	Tingkat Kepuasan	77,02%	10%	7,7%
	TOTAL			
Operasionalisasi	Efektifitas Operasional	50%	50%	25%
	Efisiensi Operasional	66,66%	50%	33,33%
	TOTAL			
Masa Depan	Manajemen SDM	60%	25%	15
	Kepuasan Karyawan	84,33%	25%	21,08
	Knowledge Management	79,23%	20%	15,84
	Proyek IT	80,33%	30%	24,09
	TOTAL			

Tabel 6. Hasil Pengukuran

Perspektif	Hasil Pengukuran
Kontribusi Perusahaan	19,33%
Orientasi Pengguna	18,8%
Operasionalisasi	14,58%
Masa Depan	19%
TOTAL	71,71%

Setelah dilakukan pengukuran kinerja dari empat perspektif tersebut, maka dapat dilakukan evaluasi hasil pengukuran terhadap rata-rata pencapaian yang diperoleh tiap perspektif. Pada perspektif kontribusi perusahaan memiliki nilai 77,33% dimana dalam

pencapaian ini berada pada level baik. Nilai ini dapat dicapai dikarenakan perusahaan mampu menanamkan makna yang terkandung dalam visi dan misi dengan baik kepada para karyawannya. Keselarasan visi, misi, dan kegiatan proses bisnis yang ada di dalam perusahaan juga baik. Selain itu perusahaan telah memiliki struktur organisasi yang baik dan cukup detail untuk tiap fungsi dan peran divisi dan melakukan pengawasan serta pengendalian *master plan IT*, pengembangan dan kinerja IT dengan baik. KBI juga dinilai meningkatkan efektivitas anggaran IT perusahaan. Perspektif orientasi pengguna menunjukkan nilai 75,21% yang berada pada level baik. Ini dapat terjadi karena pengguna, dimana dalam studi kasus ini adalah nasabah dari PT. Bank Central Asia, merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi menggunakan KlikBCA Individual. Nasabah cenderung tidak khawatir apabila suatu saat *internet banking* mereka dibobol oleh *hacker* karena KBI dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Tetapi ada salah satu ukuran strategis yang perlu ditingkatkan, yaitu *user interface* KBI. Nasabah merasa tampilan *internet banking* yang ada masih kurang menarik, kaku dan agak membosankan. Walaupun demikian, nasabah tetap akan menggunakan *internet banking* KBI untuk bertransaksi karena secara keseluruhan nasabah menyatakan puas dengan KBI.

Pada perspektif berikutnya yaitu perspektif operasionalisasi mendapatkan nilai 58,33% yang berarti berada pada level cukup baik. Nilai ini dikarenakan masih perlu adanya peningkatan kompetensi IT dan infrastruktur IT pada sumber daya untuk meningkatkan kegiatan operasional serta masih perlu mengurangi beberapa aktifitas manual untuk memaksimalkan otomatisasi teknologi baru. Walaupun demikian, perusahaan dinilai telah berusaha untuk terus memberikan ketangkasan bisnis dan efisiensi operasional. Selanjutnya pada perspektif masa depan memiliki hasil 76,01% yang berada pada level baik. Nilai ini dapat diraih dikarenakan PT. Bank Central Asia menciptakan suasana kerja yang sangat nyaman dan kondusif. Perusahaan juga memperhatikan kompensasi dan jenjang karir dari setiap karyawannya sehingga tingkat kepuasan karyawan yang bekerja sangat tinggi. Perusahaan rutin melakukan modernisasi perangkat yang digunakan untuk mendukung efektifitas kerja dan menyosialisasikan modernisasi tersebut agar dapat diadaptasi dengan cepat untuk seluruh karyawannya.

Adanya *internet banking* KBI dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan, peningkatan pelayanan terhadap pengguna, mendukung kegiatan operasional, dan mampu menjadi keunggulan di masa depan. Hal ini dapat dilihat dari nilai perolehan pengukuran dari masing-masing perspektif yaitu perspektif kontribusi perusahaan sebesar 77,33% dengan hasil pengukuran akhir tiap perspektif sebesar 19,33%, perspektif orientasi pengguna sebesar 75,21% dengan hasil pengukuran akhir tiap perspektif sebesar 18,8%, perspektif operasionalisasi sebesar 58,33% dengan hasil pengukuran akhir tiap perspektif sebesar 14,58%, dan perspektif masa depan sebesar 76,01% dengan hasil pengukuran akhir tiap perspektif sebesar 19%. Dengan demikian, diperoleh hasil akhir pengukuran kinerja *internet banking* KlikBCA Individual dengan *IT Balanced Scorecard* memperlihatkan pencapaian nilai *IT Balanced Scorecard* pada PT. Bank Central Asia sebesar 71,71%, dimana nilai ini berada pada level baik.

5. KESIMPULAN

Dari pencapaian keseluruhan 100% yang dibagi kedalam 4 perspektif *IT Balanced Scorecard* sehingga tiap perspektif memiliki bobot 25%,. Perspektif dengan raihan nilai tertinggi adalah perspektif kontribusi perusahaan dengan nilai 19,33% , berikutnya adalah perspektif orientasi masa depan dengan nilai 19%, ketiga adalah perspektif orientasi pengguna sebesar 18,8%, dan yang terakhir adalah perspektif operasionalisasi sebesar 14,58%. Dapat dilihat dari hasil pengukuran diatas bahwa kinerja SI/TI di PT. Bank Central Asia sudah baik. Perspektif operasionalisasi memiliki nilai terendah diantara perspektif lainnya dalam *IT Balanced Scorecard* disebabkan masih perlu adanya peningkatan kompetensi IT dan infrastruktur IT pada sumber daya untuk meningkatkan kegiatan operasional serta masih perlu mengurangi beberapa aktifitas manual untuk memaksimalkan otomatisasi teknologi baru. Seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat, perlu didukung kompetensi dan infrastruktur IT yang baik untuk menghadapi kebutuhan masyarakat yang semakin selalu ingin cepat, praktis, dan aman.

REFERENSI

- [1] Haryani, L., & Hidayah, I. (2014). IT Balanced Scorecard dan Implementasinya dalam Penyelarasan TI dengan Strategi Bisnis. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1.
- [2] Hidayanto, A.N., Yudiansyah, A., dan Jiwanggi, A.M. Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi Direktorat Jendral Pajak dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Journal Of Information System*, 6(2), 118, 2010.
- [3] Legoh, G. S., & Tambotoh, J. J. (2015). Analisa Kinerja Sistem Informasi/Teknologi Informasi pada BPPT dan PM Kota Salatiga Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK).
- [4] Wiyati, R. K. (2015). Penggunaan IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi pada STIKOM Bali. *Jurnal Sistem dan Informatika*, Vol.10, 21.
- [5] Andika, R., & Prawoto, H. (2012). Analisis Kinerja IT dengan Menggunakan IT BSC (Studi Kasus pada CV. Sinar Rejeki Jaya). *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol.XI, 30.
- [6] Arofah, N., Sholiq, S.T,M.Kom,M.SA, & Nisafani, A. S. (2012). Penyusunan IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT di PT. Pertamina UPMS V Surabaya. *Jurnal Teknik POMITS*, Vol.1, 3.
- [7] Maula, K., & Ghozali, K. (2012). Evaluasi Kinerja IT pada PT. XYZ Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Jurnal Teknik POMITS* Vol.1, 2-4
- [8] PT. Bank Central Asia. (2015). Mempertahankan Soliditas, Laporan Tahunan 2015. Jakarta: PT. Bank Central Asia.