

Analisis Kinerja Sistem Informasi pada PT. Bank Central Asia Menggunakan *IT Balanced Scorecard*

Achmad Fikri Syarif¹, Prihanto Ngesti Basuki², Agustinus Fritz Wijaya³

Abstract— PT. Bank Central Asia (BCA) is the biggest private bank in Indonesia. It always offers 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 have practical, safe, and easy banking transaction. Therefore, a thorough measurement of Information System (IS)/Information Technology (IT) application performance from several aspects toward this innovation is needed. It measures how good the service is for both company and customers. The methodology used in this research is IT Balanced Scorecard. The result 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.

Intisari— PT. Bank Central Asia (BCA) 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 bisnis nasabah. 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 terhadap salah satu inovasi tersebut agar dapat diketahui sudah seberapa baik bagi perusahaan dan pengguna. Metode yang digunakan dalam makalah ini adalah *IT Balanced Scorecard*. Hasilnya menunjukkan bahwa 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 kinerja sudah berada pada level baik.

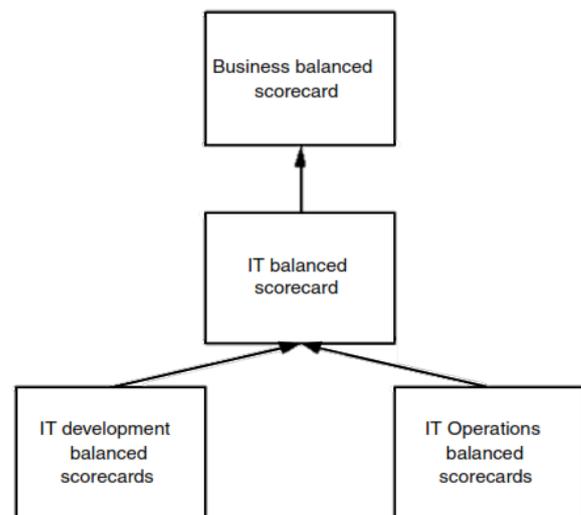
Kata Kunci— Kinerja SI/TI, *IT Balanced Scorecard*, KlikBCA Individual.

I. 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 dan Van Grembergen bahwa hubungan antara TI dan bisnis dapat lebih tergambar melalui pendekatan *IT Balanced Scorecard* seperti yang ditunjukkan oleh Gbr. 1 [1].



Gbr. 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. (BCA) merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang terus menawarkan solusi perbankan untuk menjawab segala kebutuhan finansial nasabah. Semakin pesat 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* di mana pun dan kapan pun. KBI dilengkapi dengan KeyBCA berupa token

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Dr. O. Notohamidjojo, Kelurahan Blotongan, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga 50714 INDONESIA (telp: 0298-321212 (ext 274); e-mail: afikrisyarif@gmail.com,²ngesti@staff.uksw.edu,³agustinus.wijaya@staff.uksw.edu)

yang akan memunculkan kode berupa angka yang harus dimasukkan sebelum melakukan transaksi demi menjamin keamanan transaksi nasabah.

Makalah ini disusun 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 di BCA dilihat dari empat perspektif, yaitu perspektif pengguna, perspektif kontribusi organisasi, perspektif operasionalisasi, dan perspektif masa depan. Makalah 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 BCA.

II. IT BALANCED SCORECARD

A. IT Balanced Scorecard untuk Mengukur Kinerja SI/TI

Makalah ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan metode *IT Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja SI/TI pada lembaga pemerintah [3], serta penelitian lain yang melakukan pengukuran kinerja pada lembaga pendidikan [4].

Sedangkan pada makalah ini dilakukan pengukuran kinerja SI/TI pada lembaga keuangan bank, yaitu BCA. Inovasi SI/TI yang dilakukan BCA untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sangat banyak dan beragam. Selain itu, dalam makalah ini juga terdapat ukuran dan tujuan strategis yang lebih menyeluruh di segala aspek, sehingga hasil yang dihasilkan dapat spesifik mengatasi masalah atau kekurangan yang sebenarnya dialami.

B. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard adalah pendekatan terhadap strategi manajemen yang dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan dan David Norton pada awal tahun 1990. Namun, 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 dianggap bahwa departemen ini merupakan penyedia layanan internal, sehingga perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan. Dengan melihat bahwa pengguna adalah pegawai internal dan kontribusi dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen, maka diajukan perubahan seperti ini dan berubah menjadi *IT Balanced Scorecard* seperti yang ditunjukkan pada Gbr. 2 [5].

Terdapat penyesuaian perspektif dari *Balanced Scorecard* Tradisional menjadi *IT Balanced Scorecard*, di antaranya keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan menjadi kontribusi perusahaan, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Penggunaan *IT Balanced Scorecard* merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja TI dalam dunia bisnis, sebagai fasilitas bagi pelaporan manajemen, menunjukkan efektivitas dan nilai tambah dari TI, menumbuhkan konsensus di antara *stakeholder* kunci mengenai tujuan strategis TI, dan mengomunikasikan kinerja, resiko, dan kemampuan TI [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 TI pada perusahaan. Kemudian, mulai ditentukan ukuran dari masing-masing perspektif berdasarkan visi dan misi perusahaan. Selanjutnya dilakukan 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].

USER ORIENTATION How do the users view the IT department?	CORPORATE CONTRIBUTION How does management view the IT department?
Mission To be the preferred supplier of information systems	Mission To obtain a reasonable corporate contribution to IT investments
Objectives <ul style="list-style-type: none"> • Preferred IT supplier • Partnership with users • User satisfaction 	Objective <ul style="list-style-type: none"> • Control of IT expenses • Business value of the IT function • Business value of new IT projects
OPERATIONAL EXCELLENCE How effective and efficient are the IT processes?	FUTURE ORIENTATION How well is IT positioned to answer future challenges?
Mission To deliver effective and efficient IT applications and services	Mission To develop opportunities to answer future challenges
Objectives <ul style="list-style-type: none"> • Efficient software development • Efficient computer operations • Efficient help desk function 	Objectives <ul style="list-style-type: none"> • Training and education of IT staff • Expertise of IT staff • Research into emerging information technologies

Gbr. 2 Standar *IT balanced scorecard* [6].

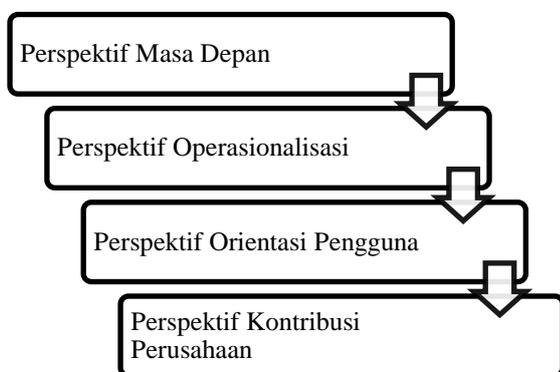
1) *Perspektif Pengguna (User Orientation)*: Perspektif pengguna adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja TI berdasarkan cara pandang pengguna bisnis (pelanggan) dan lebih jauh lagi pelanggan dari unit bisnis yang ada. Dalam perspektif ini, perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Dengan demikian, maka perusahaan dapat menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan, seperti kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, profitabilitas dengan pelanggan sendiri atau segmen pasar [7].

2) *Perspektif Kontribusi Perusahaan (Business Contribution)*: Perspektif ini mengevaluasi kinerja TI berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur, dan *stakeholder*. Evaluasi TI dipisahkan menjadi dua macam, yaitu jangka pendek berupa evaluasi finansial, dan jangka panjang berorientasi pada proyek dan fungsi TI itu sendiri [1].

3) *Perspektif Operasionalisasi (Operational Excellence)*: Perspektif ini menilai kinerja TI berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses TI 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].

4) *Perspektif Masa Depan (Future Orientation)*: Perspektif ini menilai kinerja TI berdasarkan cara pandang departemen TI 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 [7].

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 Gbr. 3 [8].



Gbr. 3 Diagram hubungan sebab akibat [9].

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

III. METODOLOGI

Dalam makalah ini digunakan 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 diperoleh 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 BCA 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.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. 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.

B. Profil Divisi

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

- grup *Delivery Channel & Middleware Application Management*,
- grup *Core Application Management*,
- grup *IT Infrastructure & Operation Management*, dan
- grup *IT Management Office*.

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.

2) *Fungsi Pokok Divisi*: Untuk mewujudkan misi GSIT, maka diturunkan beberapa fungsi pokok GSIT, yaitu sebagai berikut.

- 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 memungkinkan (*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.

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 [10]. 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 di tengah era digitalisasi dan mobilitas nasabah yang semakin tinggi.

C. Pembobotan Perspektif IT Balanced Scorecard

Tujuan strategis dari masing-masing perspektif *IT Balanced Scorecard* diturunkan dari visi dan misi BCA. Tujuan dan ukuran strategis dari perspektif *IT Balanced Scorecard* ini berguna dalam mengevaluasi kinerja TI, sesuai dengan visi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan atau tidak [8]. Lalu, ditentukan parameter yang memberikan batasan evaluasi yang akan diukur dari keempat perspektif *IT Balanced Scorecard* [10].

Tahap yang dilakukan untuk pembobotan adalah survei yang dilakukan pada bulan September 2017 dengan membagikan kuesioner kepada sebelas karyawan GSIT, terdiri atas seorang *Vice President* GSIT, seorang *IT Analyst*, empat orang *Senior IT Specialist*, dan lima orang *IT Specialist*, serta 107 nasabah BCA pengguna *internet banking* KBI yang terdiri atas 78 mahasiswa, dua belas karyawan swasta, lima karyawan, empat ibu rumah tangga, dua peserta *internship*, dan enam pekerjaan lainnya untuk menilai perspektif orientasi pengguna.

Tabel I sampai dengan Tabel IV merupakan rekapitulasi perhitungan hasil pengolahan data untuk masing-masing

perspektif pada tiap ukuran strategis. Kondisi aktual diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner dengan skala Likert.

TABEL I
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%
Cashflow	Pencapaian Target Pendapatan	80%
	RATA-RATA	80%

TABEL II
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 III
HASIL PENGOLAHAN DATA PERSPEKTIF OPERASIONALISASI

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

Berikutnya, terhadap 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 BCA. Tabel V sampai dengan Tabel VIII menunjukkan bobot tersebut dan hasil tujuan berdasarkan hasil perhitungan bobot dengan hasil

ukuran kondisi aktual. Sedangkan Tabel IX memaparkan hasil tingkat pemenuhan target di tiap perspektif.

TABEL IV
HASIL PENGOLAHAN DATA PERSPEKTIF MASA DEPAN

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

TABEL V
HASIL PEMBOBOTAN PERSPEKTIF KONTRIBUSI PERUSAHAAN

Tujuan Strategis	Hasil Ukuran	Bobot	Hasil Tujuan
Kebijakan	75,33%	25%	18,83%
Struktur Organisasi	80%	15%	12%
Investasi	75%	30%	22,5%
Cashflow	80%	30%	24%
TOTAL			77,33%

TABEL VI
HASIL PEMBOBOTAN PERSPEKTIF ORIENTASI PENGGUNA

Tujuan Strategis	Hasil Ukuran	Bobot	Hasil Tujuan
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			75,21%

Setelah dilakukan pengukuran kinerja dari empat perspektif tersebut, dapat dilakukan evaluasi hasil pengukuran terhadap rata-rata pencapaian yang diperoleh tiap perspektif. Perspektif kontribusi perusahaan memiliki nilai 77,33%, yang 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* TI, pengembangan, dan kinerja TI dengan baik. KBI juga dinilai meningkatkan efektivitas anggaran TI perusahaan. Perspektif orientasi pengguna menunjukkan nilai 75,21%, yang berada

pada level baik. Ini dapat terjadi karena pengguna, dalam studi kasus ini adalah nasabah BCA, merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi menggunakan KBI. Nasabah cenderung tidak khawatir apabila suatu saat *internet banking* mereka dibobol oleh *hacker* karena KBI dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Akan 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.

TABEL VII
HASIL PEMBOBOTAN PERSPEKTIF OPERASIONALISASI

Tujuan Strategis	Hasil Ukuran	Bobot	Hasil Tujuan
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			75,21%

TABEL VIII
HASIL PEMBOBOTAN PERSPEKTIF MASA DEPAN

Tujuan Strategis	Hasil Ukuran	Bobot	Hasil Tujuan
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			76,01%

TABEL IX
HASIL PENGUKURAN

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

Pada perspektif berikutnya, yaitu perspektif operasionalisasi, didapatkan nilai 58,33%, yang berarti berada pada level cukup baik. Nilai ini diperoleh dikarenakan masih perlu adanya peningkatan kompetensi TI dan infrastruktur TI pada sumber daya untuk meningkatkan kegiatan operasional serta masih perlu adanya pengurangan beberapa aktivitas manual untuk memaksimalkan otomatisasi teknologi baru. Walaupun demikian, perusahaan dinilai telah berusaha untuk terus memberikan ketangkasan bisnis dan efisiensi operasional. Selanjutnya, perspektif masa depan memiliki hasil 76,01%, yang berada pada level baik. Nilai ini dapat diraih dikarenakan BCA menciptakan suasana kerja yang sangat nyaman dan kondusif. Perusahaan juga memperhatikan kompetensi dan jenjang karir dari setiap karyawannya, sehingga tingkat kepuasan karyawan yang bekerja sangat tinggi. Perusahaan rutin melakukan modernisasi perangkat yang digunakan untuk

mendukung efektivitas 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* KBI dengan *IT Balanced Scorecard* memperlihatkan pencapaian nilai *IT Balanced Scorecard* pada BCA sebesar 71,71%, yang nilai ini berada pada level baik.

V. KESIMPULAN

Pencapaian keseluruhan 100% dibagi ke dalam empat 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 di atas bahwa kinerja SI/TI di BCA sudah baik. Perspektif operasionalisasi memiliki nilai terendah di antara perspektif lainnya dalam *IT Balanced Scorecard* disebabkan masih perlu adanya peningkatan kompetensi TI dan infrastruktur TI pada sumber daya untuk meningkatkan kegiatan operasional serta masih perlu adanya pengurangan beberapa aktivitas manual untuk memaksimalkan otomatisasi teknologi baru. Seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat, perlu

adanya dukungan kompetensi dan infrastruktur TI yang baik untuk menghadapi kebutuhan masyarakat yang semakin selalu ingin cepat, praktis, dan aman.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada PT. Bank Central Asia, Tbk. yang telah memberikan izin dilaksanakannya penelitian di perusahaan tersebut.

REFERENSI

- [1] Haryani, L., & Hidayah, I., "IT Balanced Scorecard dan Implementasinya dalam Penyelarasan TI dengan Strategi Bisnis," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014*, 2014, hal. 7.
- [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*, Vol. 6, Issue 2, hal. 117-125, 2010.
- [3] Legoh, G. S., & Tambotoh, J. J., "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) 2015*, 2015, hal. 403.
- [4] Wiyati, R. K., "Penggunaan IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi pada STIKOM Bali," *Jurnal Sistem dan Informatika*, Vol. 10, No. 1, hal. 120-128, 2015.
- [5] Andika, R., & Prawoto, H., "Analisis Kinerja IT dengan Menggunakan IT BSC (Studi Kasus pada CV. Sinar Rejeki Jaya)," *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol. XI, No. 21, hal. 29-45, 2012.
- [6] Grembergen, W. V., "The Balanced Scorecard and IT Governance," *Information Systems Control Journal*, Vol. 2, hal. 40-43, 2000.
- [7] Arofah, N., Sholiq, S.T., M.Kom, M.S.A., & Nisafani, A. S., "Penyusunan IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT di PT. Pertamina UPMS V Surabaya," *Jurnal Teknik POMITS*, Vol. 1, hal. 3, 2012.
- [8] Maula, K., & Ghozali, K., "Evaluasi Kinerja IT pada PT. XYZ Menggunakan IT Balanced Scorecard," *Jurnal Teknik POMITS*, Vol. 1, hal. 2-4, 2012.
- [9] Kosasi, S., "Pengukuran Kinerja Web Brinet System dengan Metode IT Balanced Scorecard," *Jurnal Buana Informatika*, Vol. 6, No. 1, hal. 1-10, 2015.
- [10] PT. Bank Central Asia, "Mempertahankan Soliditas," Laporan Tahunan 2015. Jakarta: PT. Bank Central Asia, 2015.