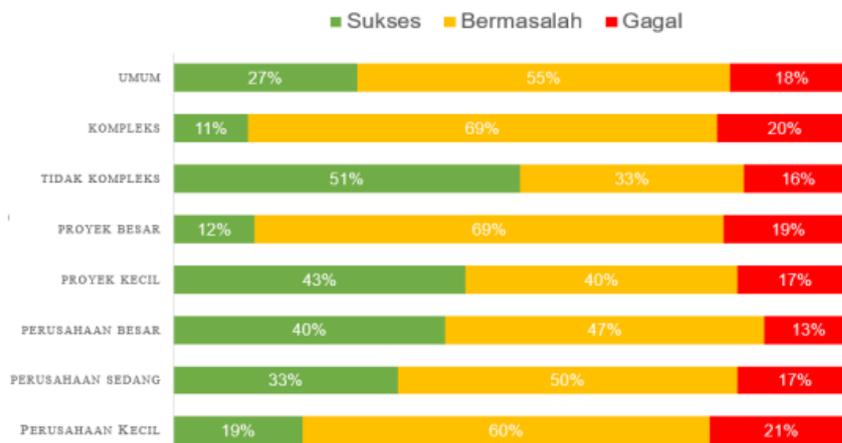


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dunia bisnis telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Perusahaan dari berbagai jenis bidang harus terus meningkatkan kualitas TI mereka di era kemajuan TI yang pesat agar mereka dapat bersaing dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka (Anastasia, 2016). Teknologi Informasi bukan hanya alat untuk memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga berfungsi untuk memenuhi permintaan konsumen untuk inovasi produk dan layanan. Namun, jika sistem informasi tidak diimplementasikan dengan baik maka dapat menyebabkan kegagalan untuk perusahaan, seperti data yang tertera pada gambar I.1 terkait rangkuman hasil tingkat kegagalan proyek SI pada perusahaan di berbagai kota seperti Yogyakarta, Bandung, Surabaya, dan Jakarta. Oleh karena itu, dalam konteks distribusi, hubungan yang kuat antara bisnis dan TI adalah kunci untuk menjamin keunggulan kompetitif dan memastikan bahwa strategi bisnis sesuai dengan infrastruktur TI yang ada. Dalam konteks ini, perlu dipahami bagaimana perusahaan distribusi dapat mengintegrasikan TI dalam proses bisnis mereka dan sejauh mana TI dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis mereka (Raga Soyata & Assegaff, 2020).



Gambar I.1 Rangkuman hasil tingkat kegagalan proyek SI pada perusahaan di berbagai kota seperti Yogyakarta, Bandung, Surabaya, dan Jakarta. (Apriyanto & Putro, 2022)

Implementasi TI di suatu perusahaan menjadi komponen yang sangat penting, namun bukan hal yang mudah untuk menerapkannya. Salah satu faktor penyebabnya adalah adaptasi karyawan terhadap sistem informasi yang digunakan. Salah satu bentuk penerapan Teknologi Informasi dalam skala perusahaan adalah dalam perusahaan distributor(Suhari Wanta Perangin-angin, 2020). Distributor adalah pihak yang bertanggung jawab untuk mengirimkan produk atau layanan yang diproduksi oleh perusahaan kepada konsumen, yang dapat berupa individu, perusahaan, atau entitas bisnis lainnya(Hana Fathiana, 2022). Pada perusahaan distributor, Teknologi Informasi umumnya digunakan pada manajemen inventaris, manajemen gudang, manajemen retur, serta hal lain yang mencakup pelaporan(Raga Soyata & Assegaff, 2020). Pengelolaan Teknologi Informasi pada sebuah perusahaan menjadi perihal masalah utama dalam usaha meningkatkan nilai efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang maksimal sesuai visi dan misi perusahaan

PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang distributor sekaligus sebagai mitra kerja Unilever dalam pendistribusian berbagai produk *beauty cosmetic* dan peralatan mandi. PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo hanya mengambil produk jadi dari produsen tertentu untuk dijual kembali kepada toko atau grosir(Malano, 2021). Sebagai perusahaan yang cukup besar dan juga mitra dari Unilever, PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo telah menerapkan sistem informasi distribusi untuk mengefisienkan proses bisnis mereka. Namun dalam proses otomatisasi, PT. Panahmas Ekatama Distrindo memiliki permasalahan awal yang terletak pada kompleksitas integrasi sistem informasi distribusi yang menunjukkan adanya resistensi karyawan. Permasalahan ini tidak hanya mempengaruhi adaptasi karyawan terhadap otomatisasi, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam penyesuaian kebijakan setelah penerapan sistem baru. Dampak dari resistensi tersebut dapat merugikan efektivitas perusahaan, yang seharusnya memanfaatkan sistem informasi distribusi untuk meningkatkan proses bisnis dan mencapai efisiensi operasional. Penting untuk dicatat bahwa hingga saat ini, PT Panahmas Ekatama Distrindo belum melakukan pengukuran kinerja sistem informasi distribusi yang baru, yang sebenarnya sangat penting untuk menilai

sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap tujuan perusahaan. Evaluasi kinerja TI ini menjadi kunci untuk memastikan bahwa investasi dalam integrasi sistem informasi distribusi tidak hanya membantu meningkatkan profit perusahaan, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut beroperasi dengan optimal sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis perusahaan (Haerani, 2017).

Dikarenakan pentingnya kualitas Teknologi Informasi dalam menjaga keberlangsungan perusahaan, terdapat kebutuhan untuk melakukan evaluasi dan pengukuran kinerja TI. Ada berbagai metode yang dapat diterapkan untuk mengukur suatu kinerja, seperti *Balanced Scorecard*, *Benchmarking*, analisis *Cost-Benefit* (CBA) dan berbagai metode lainnya. *Balanced Scorecard* adalah suatu metode pengukuran hasil kinerja yang diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan capaian kinerja, sehingga perusahaan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang sejauh kemajuan dan perkembangan telah tercapai (Editorial, 2023).

Salah satu pendekatan yang sering digunakan sebagai evaluasi kinerja Teknologi Informasi adalah *IT Balanced Scorecard*. *IT Balanced Scorecard* merupakan metode yang dicetuskan oleh Van de Zee dan Van Grembergern pada tahun 1997. Metode tersebut bentuk turunan dari pengembangan *Balanced Scorecard* yang diperkenalkan pertama kali pada tahun 1996 oleh Norton dan Kaplan (Robert & David, 2000). Perbedaan antara *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* terletak pada fokus perspektifnya. Dalam *Balanced Scorecard*, fokus utamanya adalah ada pengukuran dan evaluasi kinerja perusahaan secara keseluruhan, sementara *IT Balanced Scorecard* lebih pada pemahaman tentang hubungan antara Teknologi Informasi dan bisnis (Syarif et al., 2018). Pendekatan *IT Balanced Scorecard* tidak hanya dimanfaatkan untuk mengevaluasi seluruh proses bisnis dalam suatu organisasi, melainkan juga dapat diterapkan untuk menilai proses bisnis di tingkat sub unit dalam organisasi (Wijaya, 2012).

Sebelumnya, studi terkait evaluasi kinerja terkait *IT Balanced Scorecard* telah dilakukan. Penelitian dari Damai Yanti Nainggolan, menggunakan *IT Balanced Scorecard* untuk mengevaluasi kinerja sistem pengolahan data pada Badan Pusat

Statistik (BPS) Sragen yang dilihat dari kualitas kinerja pegawai (Nainggolan & Wijaya, n.d.). Selanjutnya, Penelitian dari Achmad Fikri, Prihanto, dan Agustinus, yaitu menganalisis kinerja sistem informasi pada PT. Bank Central Asia menggunakan kerangka *IT Balanced Scorecard* dengan tujuan memastikan layanan kualitas yang tepat sasaran (Syarif et al., 2018). Selain itu, ada penelitian dari Lies Aryani, Ari Andrianti, Eni Rohani, dan Lola Yurita, yaitu menganalisis kinerja sistem informasi pada Kribo.id yang merupakan contoh UMKM yang bergerak dibidang penjualan bahan pangan dan dapur secara *online*. Penulis memilih pendekatan *IT Balanced Scorecard* karena dapat memberikan hasil evaluasi kinerja sistem informasi berdasarkan perspektif utama yang sangat penting untuk bisnis Kribo.id (Aryani et al., 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu dan permasalahan yang dihadapi PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo dalam peralihan sistem informasi distribusi, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan kinerja sistem informasi distribusi yang diimplementasikan. Metode *IT Balanced Scorecard* muncul sebagai pilihan yang sangat relevan dalam menganalisis hasil kinerja sistem informasi distribusi di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo. Dengan perspektif menyeluruh yang diberikan oleh *IT BSC*, perusahaan dapat melihat dampak sistem informasi dari berbagai sudut pandang, termasuk Kontribusi Perusahaan, Orientasi Pengguna, Penyempurnaan internal, dan Orientasi Masa Depan. Lebih dari sekadar alat pengukuran kinerja, *IT BSC* menekankan keterkaitan langsung antara strategi bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi, terfokus pada analisis kinerja sistem informasi distribusi dan aspek lain yang dapat berdampak pada kinerja tersebut. Dalam konteks PT Panahmas, di mana fokus pada peningkatan efisiensi dan profitabilitas melalui sistem informasi distribusi, *IT BSC* memberikan kerangka kerja untuk mengidentifikasi dan mengukur *key performance indicators* (KPI) yang relevan. Hal ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga mengakomodasi tantangan seperti resistensi karyawan terhadap perubahan. Melalui pengukuran adopsi oleh karyawan dan keterlibatan pemangku kunci, *IT BSC* membantu memahami dampak sistem secara menyeluruh. Dengan demikian, pada penelitian berjudul “Analisis Kinerja Sistem Informasi Distribusi pada PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo

Menggunakan Pendekatan *IT Balanced Scorecard*” penerapan metode *IT Balanced Scorecard* akan memungkinkan PT Panahmas untuk secara komprehensif mengevaluasi kinerja sistem informasi distribusi, memastikan pencapaian tujuan bisnis, dan mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dibuatlah rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil pengukuran kinerja sistem informasi distribusi di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo menggunakan *IT Balanced Scorecard* ?
2. Apa saran dan rekomendasi yang sesuai untuk perbaikan masalah berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada sistem informasi distribusi di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo menggunakan *IT Balanced Scorecard* ?

## **I.3 Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kinerja sistem informasi distribusi di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard* dan memfokuskan hasil pengukuran pada empat perspektif utama, yaitu Orientasi pengguna, Kontribusi Perusahaan, Penyempurnaan internal, dan Orientasi Masa Depan.
2. Untuk memberikan rekomendasi dan saran yang sesuai untuk perbaikan masalah berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada sistem informasi distribusi di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo.

Manfaat penelitian ini terbagi dalam dua kategori, yaitu bagi peneliti dan bagi perusahaan PT Panahmas Ekatama Distrindo.

1. Manfaat bagi peneliti : Peneliti akan mendapatkan pengalaman dan pemahaman tentang bagaimana menghadapi tantangan penelitian di bidang

integrasi sistem, evaluasi kinerja TI, serta mendapatkan pengetahuan terkait implementasi *IT balanced Scorecard* secara mendalam.

2. Manfaat bagi PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo : Hasil penelitian akan memberikan wawasan yang mendalam mengenai solusi serta rekomendasi perbaikan terhadap masalah terkait terutama dampak otomatisasi pada perusahaan. Ini akan membantu perusahaan dalam mengoptimalkan implementasi sistem informasi distribusi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kesesuaian dengan visi dan strategi bisnis.

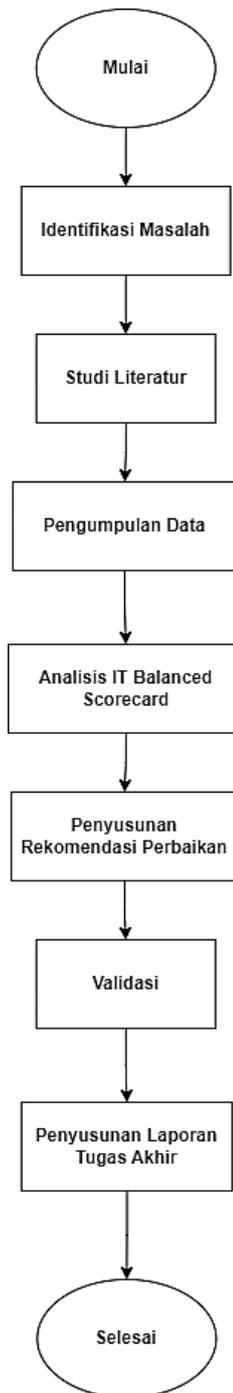
#### **I.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, batasan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo cabang Malang terkait sistem informasi distribusi.
2. Aspek kinerja yang diukur dibatasi pada empat perspektif IT Balanced Scorecard: Kontribusi Perusahaan, Orientasi pengguna, Penyempurnaan internal, dan Orientasi Masa Depan.
3. Evaluasi kinerja sistem tidak mempertimbangkan faktor eksternal seperti perubahan regulasi industri atau kondisi pasar yang dapat memengaruhi kinerja perusahaan.

#### **I.5 Metodologi Penelitian**

Pada metodologi penelitian ini akan menjabarkan terkait gambaran dari langkah-langkah penelitian dalam melakukan pengukuran kinerja TI menggunakan *IT Balanced Scorecard* pada Gambar I.2



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

Pembahasan masing-masing tahapan penelitian adalah sebagai berikut :

a) Identifikasi Masalah

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan identifikasi substansi permasalahan yang terjadi agar dapat menemukan serta merumuskan masalah yang ada pada PT Panahmas Ekatama Distrindo.

b) Studi Literatur

Tahap selanjutnya adalah melakukan kajian literatur tentang *IT Balanced Scorecard* dan penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini untuk mendapatkan dasar tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan.

c) Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan metode kualitatif yaitu melalui wawancara dan juga analisis dokumen. Ada dua jenis data yang akan diperoleh yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah informasi data kajian yang didapatkan secara langsung dari sumber asli tanpa perantara(Supomo et al., n.d.).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi data kajian yang didapatkan peneliti melalui pihak perantara(Supomo et al., n.d.).

d) Implementasi *IT Balanced Scorecard*

Pada tahap implementasi ini terdapat berbagai langkah yang akan dilakukan, yaitu, identifikasi visi, misi dan tujuan perusahaan, pembuatan *strategy maps*, penentuan *Key Performance Indikator* (KPI), pengukuran kinerja TI, dan analisis hasil dari pengukuran kinerja. Implementasi ini dilakukan hingga mendapatkan hasil dari dampak kinerja sistem informasi distribusi pada PT Panahmas Ekatama Distrindo dengan memperhitungkan pencapaian terhadap keempat perspektif yang dijabarkan pada *IT Balanced Scorecard*. Seluruh tahap pada implementasi *IT balanced Scorecard* ini akan dijabarkan di bab 3.

e) Penyusunan Saran perbaikan

Setelah melakukan analisis terhadap hasil pengukuran kinerja TI, maka dibuatlah tindakan perbaikan berupa rekomendasi dan saran yang relevan sesuai dengan aspek-aspek yang dirasa belum mencapai tujuan dan sasaran.

f) Penyusunan laporan Tugas Akhir

Setelah semua tahap penelitian berhasil dilakukan dan telah mencapai tujuan penelitian, tahap terakhir adalah melakukan penyusunan laporan tugas akhir yang berisi penjabaran pelaksanaan tugas akhir dari awal sampai selesai.