

Pengukuran Kinerja *System Application and Product* (SAP) Pada Wilmar Group Plantation Pontianak

Diana Fitriani

STMIK Pontianak; Jl. Merdeka No. 372 Pontianak, 0561-735555

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Pontianak, Pontianak

e-mail: dianafitriani_8881@yahoo.com

Abstrak

Tujuan utama dari penelitian ini untuk menilai kinerja operasional di Wilmar Group Plantation Pontianak yang menggunakan *System Application and Product* (SAP) untuk mendukung sistem operasional kinerja karyawan dalam memberikan laporan kerja dari setiap divisi. Metode penelitian menggunakan *IT Balanced Scorecard* melalui empat perspektif. Perspektif pertama adalah orientasi pengguna, perspektif kedua kontribusi organisasi, perspektif ketiga adalah keunggulan operasional dan perspektif terakhir adalah orientasi masa depan. Penelitian ini berupa studi kasus dengan metode penelitian deskriptif analisis. Instrument dan variable penelitian berupa kuesioner yang berisi pertanyaan dengan menggunakan metode pengukuran kinerja *IT Balanced Scorecard*. Perspektif tertinggi adalah perspektif orientasi pengguna yaitu sebesar 24,27%, kedua adalah perspektif orientasi masa depan sebesar 24,11%, ketiga perspektif penyempurnaan operasional sebesar 24,09% dan yang keempat perspektif kontribusi organisasi sebesar 23,35%. Kinerja *System Application and Product* (SAP) yang digunakan demi mendukung kinerja karyawan berada pada level yang sangat baik dengan nilai 95,82%. Hasil penelitian menginformasikan bahwa *System Application and Product* (SAP) mampu mendukung kinerja karyawan Wilmar Group Plantation Pontianak.

Kata kunci— aplikasi, pengukuran kinerja, deskriptif analitis, *IT Balanced Scorecard*.

Abstract

The main objective of this research is to assess the operational performance of Wilmar Group Plantation Pontianak which is using *System Application Product* (SAP) to support the employees' performance of the operational system in giving work report from each division. The method for this study with *IT Balanced Scorecard* through four perspectives, the first perspective is user orientation, the second perspective is business contribution, the third perspective operational excellence and the last perspective is future orientation. This research by using descriptive analysis methods. Instrument and variables is a questionnaire containing questions by using the method of measuring the performance of the *IT Balanced Scorecard*. The highest perspective is the perspective of the user's orientation that is equal to 24.27%, the second is a future-oriented perspective amounted to 24.11%, the third is perspective of operational improvement amounted to 24.09% and the fourth is perspective of the organization's contribution amounted to 23.35%. The performance of *ApplicationProduct System* which is used to support the employee's performance is at a very good level with a value of 95.82%. The result of the study informs that *System Application Product* (SAP) is able to support the performance of employees of Wilmar Group Plantation Pontianak.

Keywords— application, performance measurement, descriptive, *IT balanced scorecard*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi banyak diterapkan pada perusahaan dan organisasi, bertujuan untuk mendukung sistem kerja perusahaan. Penggunaan yang sederhana menjadikan teknologi informasi memiliki keunggulan, diantaranya menghemat biaya, penggunaan waktu yang sedikit dan penerapannya tidak rumit. Penggunaan yang relatif mudah dan banyak memberikan nilai keuntungan yang lebih kepada pengguna membuat teknologi informasi tidak lagi bersifat keperluan melainkan sudah menjadi kebutuhan dalam melakukan setiap aktifitas.

Penggunaan perangkat teknologi informasi sebagai aplikasi atau perangkat lunak harus disesuaikan dengan keperluan untuk memproses data masukan, ini dilakukan agar tidak adanya kesalahpahaman dalam hal penggunaan teknologi informasi, selain itu pengguna juga harus dapat menyesuaikan dengan perangkat kerja barunya serta memiliki kemampuan dan keahlian dalam penggunaannya.

Wilmar Group Plantation Pontianak sebagai salah satu perusahaan kelapa sawit terbesar di Indonesia yang terdiri dari perkebunan-perkebunan yang berjarak jauh membutuhkan sistem yang dapat mengontrol dan menekan biaya dalam kegiatan operasional perkebunan kelapa sawit mulai dari pembebasan lahan, pembibitan, penanaman, panen dan distribusi buah sawit yang dimana setiap aspek industri membutuhkan biaya yang cukup besar.

Penerapan teknologi informasi merambah pada setiap jenis perusahaan baik dari kalangan swasta maupun pemerintah. Perusahaan kelapa sawit yang memiliki lokasi yang berjauhan membuat sistem pelaporan dan pengawasan tidak dapat dilakukan secara langsung bahkan sampai harus menunggu waktu selama satu minggu bahkan satu bulan. Wilmar Group Plantation Pontianak yang memiliki lokasi perkebunan hingga ribuan hektar mengembangkan *System Application and Product (SAP)* sebagai integrasi sistem sehingga mempermudah jajaran untuk mengontrol setiap divisi dalam kegiatan perusahaan.

Penggunaan aplikasi atau perangkat lunak resmi yang bernama *System Application and Product (SAP)* untuk menunjang serta mendukung proses kinerja staf agar dapat memproses data lebih cepat dan produktif. Agar sistem dapat berjalan perusahaan menggunakan jaringan internet atau satelit VSAT. Sistem ini membuat data dapat disampaikan secara *real time* kepada jajaran direksi atau pemilik perusahaan. SAP adalah suatu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara lebih efisien dan efektif. Sap merupakan *software Enterprise Resources Planning (ERP)* yaitu suatu *tools* IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari [1].

Pengukuran kinerja aplikasi dapat diketahui efektivitas dan penerapannya sesuai dengan kebutuhan dilihat dari sinkronisasi antar setiap pengguna aplikasi yang mengarah pada *database* perusahaan. *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, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi yang semakin meningkat dan pencapaian hasil yang seimbang diantara kelompok *stakeholder* [2].

Pengukuran kinerja merupakan strategi organisasi untuk mengetahui keunggulan aplikasi yang dimiliki. Setiap perspektif dalam *IT Balanced Scorecard* memiliki tujuan dan fungsi sendiri-sendiri. Setiap perspektif memiliki ukuran dan target yang harus dicapai organisasi dan diturunkan dalam ukuran-ukuran dan target tiap fungsi yang terdapat dalam organisasi. Setiap ukuran dan target dapat diubah, diperbaiki bahkan disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan sasaran organisasi.

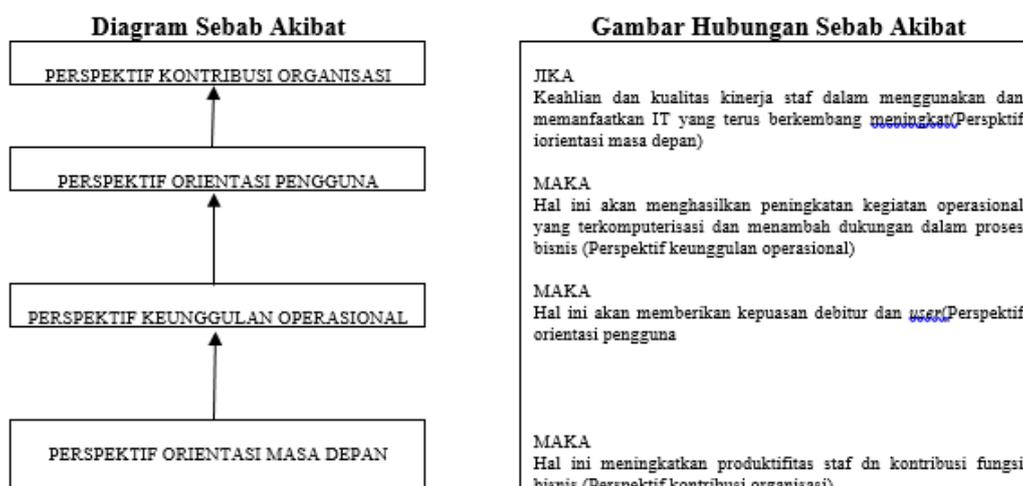
Kemampuan organisasi untuk menghasilkan produk dan jasa ditinjau dari perspektif orientasi berguna untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, direktur dan *stakeholder*. Perspektif orientasi pengguna merupakan perspektif untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara 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. Pihak manajemen harus dapat memperkirakan tren dimasa mendatang dan membuat langkah-langkah persiapan dalam mengantisipasinya [3].

<p>USER ORIENTATION</p> <p><i>Visi</i> How do users view the IT department?</p> <p><i>Mission</i> To be preferred supplier or information systems</p> <p><i>Objectives</i></p> <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 	<p>BUSSINESS CONTRIBUTION</p> <p><i>Visi</i> How does management view the IT department?</p> <p><i>Mission</i> To obtain a reasonable business contribution from IT investments</p> <p><i>Objectives</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Control of IT expenses - Business value of IT project - Provision of new business capabilities
<p>OPERATIONAL EXCELLENCE</p> <p><i>Visi</i> How effective and efficient IT applications and services</p> <p><i>Mission</i> To deliver effective and efficient IT applications and services</p> <p><i>Objectives</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Efficient and effective developments - Efficient and effective operations 	<p>FUTURE ORIENTATION</p> <p><i>Visi</i> How well is IT positioned to meet future needs?</p> <p><i>Mission</i> To develop opportunities to answer future challenges</p> <p><i>Objectives</i></p> <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 1 Perspektif dalam IT Balanced Scorecard

Kajian pengukuran kinerja melalui IT Balanced Scorecard merujuk pada diagram hubungan sebab akibat yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan terhadap kegiatan operasional yang terkomputerisasi sehingga mampu memberi kepuasan kepada debitur dan pengguna sehingga peningkatan produktivitas staf dan kontribusi fungsi bisnis berjalan secara seimbang [4].



Gambar 2 Diagram Hubungan Sebab Akibat

Berdasarkan penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya dijelaskan bahwa penggunaan *IT Balanced Scorecard* dilakukan untuk mengukur kinerja dari penerapan teknologi informasi dan menitikberatkan pada sasaran-sasaran strategis dengan variabel dimensi pengukuran yang disesuaikan dengan perusahaan [5]. Penelitian lain yang masih berkenaan dengan *IT Balanced Scorecard* menjelaskan bahwa penyesuaian antara strategi perusahaan dan strategi divisi IT adalah meningkatkan sosialisasi produk melalui iklan pada *website* resmi diharapkan akan memberikan peningkatan posisi dan peranan perusahaan sebagai penyedia jasa manajemen. Kesimpulannya bahwa penggunaan aplikasi berdampak positif terhadap kinerja walau keefektifan penggunaan belum maksimal dalam mendukung kinerja karyawannya sehingga tetap perlu didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten sehingga mampu melakukan perencanaan dengan baik dalam menghadapi perubahan yang terjadi secara terus menerus [6]

2. METODE PENELITIAN

Penelitian berbentuk studi kasus dan metode penelitian bersifat deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan penyebaran angket daftar pertanyaan kepada sejumlah responden berdasarkan kemampuan dan relevansi dengan pekerjaan mereka selaku pengguna SAP sehingga jawaban responden dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik non probabilitas sampling yaitu *purposive sampling* dimana teknik sampel ini dengan pertimbangan tertentu misal akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja [7]. Total responden sebanyak 25 orang, terdiri dari Bagian Pajak (*tax*) 1 orang, bagian *purchase* 8 orang, bagian administrasi 1 orang, bagian *accounting* 6 orang, bagian HRD 1 orang, bagian *finance* 5 orang, bagian plasma 1 orang dan Bagian *geografic information system* 2 orang. Pengukuran kinerja menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* yang terdiri dari perspektif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional dan perspektif orientasi masa depan.

Teknik pengukuran yang digunakan adalah teknik yang terdapat pada *IT Balanced Scorecard*, sebagai berikut :

- a. Penyelarasan visi, misi dan strategi organisasi dengan visi, misi, dan strategi IT. Langkah awal pada *IT Balanced Scorecard* ialah penyelarasan visi, misi, dan strategi organisasi dengan visi, misi dan strategi IT agar di dalam penelitian ini visi, misi dan strategi organisasi serta visi, misi dan strategi IT dapat disatukan dalam tujuan yang sama namun tidak keluar dari tujuan dasar.
- b. Penyelarasan strategi IT dengan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*
Hasil dari penyelarasan visi, misi dan strategi organisasi dengan visi, misi dan strategi IT sebelumnya, dilakukan pengembangan IT. Kemudian strategi ini diselaraskan dengan empat perspektif yang ada pada *IT Balanced Scorecard* sehingga mampu menentukan sebuah tujuan strategis yang dibutuhkan di dalam penelitian ini.
- c. Merancang hubungan sebab – akibat
Dalam merancang hubungan sebab – akibat ini, akan menjelaskan penyebab yang kemungkinan muncul dari masalah yang ingin diselesaikan.
- d. Sasaran strategis *IT Balanced Scorecard*
Mengukur ukuran strategis yang memiliki suatu sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam tujuan dari sasaran strategis.
- e. Pengukuran dan hasil dari pengukuran *IT Balanced Scorecard*
Setelah mengetahui ukuran dan sasaran dari strategis dari masing – masing perspektif *IT Balanced Scorecard*, maka berikutnya dilakukan pengukuran dan hasil dari pengukuran *IT Balanced Scorecard*.
- f. Evaluasi hasil pengukuran *IT Balanced Scorecard*

Evaluasi hasil pengukuran *IT Balanced Scorecard* merupakan tahap akhir dari teknik pengukuran yang dilakukan dengan *IT Balanced Scorecard*. Yang dilakukan evaluasi yaitu semua komponen yang telah dilakukan secara bertahap, yaitu tujuan strategis, ukuran strategis, sasaran strategis, pencapaian, bobot tujuan strategis, hasil tujuan, dan hasil perspektif.

Ukuran dan sasaran strategis dari penjelasan masing – masing tujuan strategis *IT Balanced Scorecard*, dijelaskan bahwa setiap ukuran strategis memiliki sasaran strategis yang telah ditetapkan bersama pengguna *System Application and Product (SAP)* pada Wilmar Group Plantation (tabel 1).

Tabel 1 Ukuran dan sasaran strategis *IT Balanced Scorecard*

	Ukuran Strategis	Sasaran Strategis
	Perspektif Kontribusi Organisasi	
A.	Pengefektifan dan efisiensi produktivitas karyawan	
A1	Penggunaan SAP meningkatkan produktifitas kerja	90 %
A2	Hasil kerja membantu setiap lini perusahaan dalam mengambil langkah langkah srategi	95%
B.	Peningkatan proses bisnis dan kualitas produksi	
B1	Penggunaan SAP dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan	100 %
B2	Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya	95 %
B3	SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	100 %
	Perspektif Orientasi Pengguna	
A.	Meningkatkan sumber daya pengguna	
A1	Kemudahan dalam memperoleh informasi	95 %
A2	Penggunaan SAP menjadikan pekerjaan lebih efektif dan efisien	85 %
A3	Hasil kerja sesuai dengan rencana kerja	85 %
B.	Meningkatkan kepuasan pengguna	
B1	Pengguna puas akan penggunaan SAP	90 %
B2	Dengan SAP, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	95 %
B3	Daftar menu dari SAP yang mudah dipahami	95 %
	Perspektif Keunggulan Operasional	
A.	Peningkatan kegiatan operasional produksi	
A1	Kantor memiliki fasilitas komputerisasi yang memadai	85 %
A2	Menghasilkan pengembangan sistem akuntansi yang lebih baik	100 %
A3	SAP menjadi unggulan dalam memproses data kerja	100 %
B.	Meningkatkan kepuasan pengguna	
B1	Menggunakan IT secara efektif dan efisien	90 %
B2	Menggunakan SAP menjadikan proses layanan menjadi tepat waktu	95 %
B3	Mampu memberikan informasi yang memuaskan	95 %
	Perspektif Orientasi Masa Depan	
A.	Peningkatan kualitas pengguna SAP	
A1	Mampu meningkatkan keahlian karyawan dibidang IT	95 %
A2	Berkurangnya tingkat kesalahan yang dilakukan oleh manusia	100 %
A3	Meningkatkan produktifitas para karyawan	90 %
B.	Peningkatan kualitas dengan pengembangan sistem dan teknologi terbaru	

	Ukuran Strategis	Sasaran Strategis
B1	Mendapatkan pelatihan penggunaan SAP	95 %
B2	Jumlah penolakan yang rendah oleh karyawan terhadap implementasi teknologi yang baru.	85 %
B3	Meningkatkan pengetahuan karyawan dalam hal penggunaan SAP	100 %

Angka presentase yang akan tertulis di dalam ukuran dan sasaran strategis *IT Balanced Scorecard* tersebut merupakan hasil dari kesepakatan antara pengguna aplikasi dengan peneliti pada persentase 100 sebagai standar nilainya.

Perhitungan pada setiap perspektif bermula dari menentukan nilai sasaran strategi setiap komponen ukuran strategi. Nilai sasaran strategi diperoleh berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna aplikasi. Nilai kondisi aktual diperoleh dari perhitungan dengan skala Guttman digunakan untuk jawaban bersifat jelas dan konsisten yaitu dengan nilai bobot Ya adalah 2 dan Tidak adalah 1. Selanjutnya diakumulasikan dan dibagi jumlah responden. Dengan adanya dua skala yaitu “Ya” dan “Tidak” maka pengalihan terhadap total nilai dikalikan dengan 50%. Nilai pencapaian diperoleh berdasarkan hasil perkalian tersebut dibagi dengan sasaran strategi dan dibuat dalam bentuk persentase. Untuk menghitung hasil pembobotan tujuan strategi menggunakan perumusan sebagai berikut (1) Bobot = nilai bobot bersumber dari pihak pengguna aplikasi, (2) Hasil Tujuan = (Hasil Ukuran/100) x Bobot, (3) Hasil Ukuran = Hasil Rata-rata pencapaian dari pengolahan data pada masing-masing pada perspektif *IT Balanced Scorecard*. (4) Total merupakan hasil persentase dari masing-masing perspektif [3].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengukur kinerja *System Application and Product* (SAP) pada Wilmar Group Plantation Pontianak yaitu melakukan konsep penyesuaian visi, misi, strategi perusahaan dan divisi IT, untuk mengetahui tujuan sebenarnya dalam melakukan perencanaan jangka panjang terhadap semua proses bisnis. Kegiatan penyesuaian antara visi perusahaan dengan visi divisi IT menjadikan *System Application and Product* (SAP) pada Wilmar Group Plantation Pontianak sebagai solusi kebutuhan perusahaan terhadap informasi penting terutama yang berhubungan dengan sistem pelaporan dan pengawasan data. Divisi IT pada Wilmar Group Plantation mendukung penggunaan *System Application and Product* (SAP) guna memberikan solusi melalui peningkatan kinerja karyawan secara efektif dan efisien agar mengarah pada tingkat profesionalisme yang tinggi. Memanfaatkan IT mampu menjadikan Wilmar Group Plantation menjadi salah satu perusahaan kelapa sawit terbesar di Indonesia. Pemaparan keunggulan dari sistem yang dimiliki *System Application and Product* (SAP) adalah tingkat stabilitas dan integrasi sistem, selain itu Wilmar merupakan pengguna dari sistem sehingga aplikasinya berdasarkan pengalaman perusahaan yang telah diterapkan diperkebunan kelapa sawit.

Penyesuaian antara strategi perusahaan dan strategi divisi IT adalah meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan meningkatkan proses bisnis dan hasil produksi dengan menjaga kualitas hasil produksi; kualitas produk, kualitas layanan yang luar biasa dan kualitas nilai untuk setiap konsumen agar tetap dapat bersaing secara konfrehensif dengan sistem informasi sebagai alat strategi perusahaan dalam penerapan sistem manajemen, perencanaan strategis, keunggulan bersaing serta mengikuti perkembangan teknologi informasi sehingga mampu memperbaiki infrastruktur, organisasi dan menyediakan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penyesuaian antara visi, misi dan strategi perusahaan terhadap strategi divisi IT kemudian dilanjutkan dengan menyesuaikan antara strategi divisi IT dengan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*. Penyesuaian berguna untuk mendapatkan tujuan strategis yang sesuai pada setiap masing-masing strategi divisi IT (tabel 2)

Tabel 2 Penyelarasan Strategi IT Dengan Perspektif *IT Balanced Scorecard*

<i>IT Balanced Scorecard</i>	Strategi	Tujuan strategi
Perspektif Kontribusi Organisasi	a. Meningkatkan pelayanan dari aktivitas manual dengan menggunakan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan b. Meningkatkan proses bisnis c. Menyediakan produk yang berkualitas d. Menyediakan infrastruktur dan melakukan pengembangan perencanaan strategi IT	a. Pengefektifkan dan efisiensi produktifitas karyawan b. Peningkatan proses bisnis dan kualitas produksi
Perspektif Orientasi Pengguna	a. Meniadakan resiko secara efektif dan efisien b. Meningkatkan sumber daya pengguna c. Menyediakan infrastruktur bagi pengguna	a. Meningkatkan sumberdaya pengguna b. Meningkatkan kepuasan pengguna
Perspektif Keunggulan Operasional	a. Meningkatkan kemampuan sumberdaya IT dan infrastruktur b. Meningkatkan layanan berkualitas melalui strategi IT c. Meningkatkan pelayanan dari aktivitas manual dengan menggunakan teknologi yang sesuai kebutuhan d. Meniadakan resiko secara efektif dan efisien	a. Peningkatan operasional produksi b. Meningkatkan kualitas sistem layanan
Perspektif Orientasi Masa Depan	a. Meningkatkan kemampuan sumberdaya IT dan infrastruktur b. Meningkatkan layanan berkualitas melalui strategi IT sesuai dengan kebutuhan c. Meningkatkan pelayanan dari aktivitas manual dengan pelayanan teknologi yang sesuai kebutuhan d. Meniadakan resiko secara efektif dan efisien	a. Peningkatan kualitas pengguna SAP b. Peningkatan kualitas dengan pengembangan sistem dan teknologi terbaru.

Ukuran strategis didapat dari pejabaran pada tujuan strategis *IT Balanced Scorecard*. Setiap bagian ukuran yang dihasilkan memiliki sasaran strategis yang ditetapkan oleh pihak peneliti dan disepakati oleh Wilmar Group Plantation Pontianak dan dilanjutkan dengan pengukuran untuk menilai kinerja SAP pada Wilmar Group Plantation Pontianak. Mengingat kembali jumlah responden secara keseluruhan adalah 25 orang. Keseluruhan kuesioner yang disebarkan dikembalikan oleh responden. Berikut ini merupakan rekapitulasi perhitungan hasil pengolahan data pada masing-masing perspektif *IT Balanced Scorecard*. (Tabel 3 s/d 6)

Tabel 3 Hasil Pengolahan Data Perspektif Kontribusi Organisasi

Tujuan Strategi		Ukuran Strategis	Sasaran Strategis	Kondisi Aktual	Pencapaian
A	Pengefektifan dan efisiensi produktifitas karyawan	A.1 Penggunaan SAP meningkatkan efektifitas kerja	90%	80,5	92,5%
		A.2 Penggunaan SAP meningkatkan efisiensi kerja	95%	86%	95,26%
TOTAL					187,76%
RATA-RATA					93,88%
B	Peningkatan proses bisnis dan kualitas produksi	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan	100%	91%	90,5
		B.2 Hasil dari SAP dapat	95%	94%	93,15%

		membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi			
		B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	100%	94%	95,5%
TOTAL					279,15%
RATA-RATA					93,05

Tabel 4 Hasil Pengolahan Data Perspektif Orientasi Pengguna

Tujuan Strategis		Ukuran Strategis	Sasaran Strategis	Kondisi Aktual	Pencapaian
A	Meningkatkan sumberdaya pengguna	A.1 Penggunaan SAP memberikan kemudahan dalam memperoleh dan memberikan informasi	95%	80,5	91,4%
		A.2 Fasilitas aplikasi mudah dipahami	85%	88,5%	103,2%
		A.3 Informasi yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam memproses data	85%	94%	102,10%
TOTAL					296,7%%
RATA-RATA					98,9%
B	Meningkatkan kepuasan pengguna	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kepuasan bagi karyawan	90%	80,5%	90,33%
		B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya	95%	88,5%	96,05%
		B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	95%	94%	98,24%
TOTAL					284,62%
RATA-RATA					94,87%

Tabel 5 Hasil Pengolahan Data Perspektif Kesempurnaan Operasional

Tujuan Strategis		Ukuran Strategis	Sasaran Strategis	Kondisi Aktual	Pencapaian
A	Peningkatan operasional produksi	A.1 Fasilitas komputer memadai	85%	80,5%	94,70%
		A.2 Menghasilkan pengembangan sistem aplikasi pengolahan data	100%	97%	97%
		A.3 SAP menjadi unggulan dalam memproses data	100%	94%	94%
TOTAL					285,7%
RATA-RATA					95,23%
B	Meningkatkan kualitas sistem layanan	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kualitas sistem layanan	90%	88,5%	98,33%
		B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya	95%	94%	98,94%
		B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	95%	94%	95,26%
TOTAL					292,53%
RATA-RATA					97,51%

Tabel 6 Hasil Pengolahan Data Perspektif Orientasi Masa Depan

Tujuan Strategis		Ukuran Strategis	Sasaran Strategis	Kondisi Aktual	Pencapaian
A	Peningkatan kualitas pengguna SAP	A.1 Kemampuan SDM dalam penggunaan IT meningkat	95%	88,5	97,18%
		A.2 Hasil kerja meningkat dan keahlian SDM juga ikut meningkat	100%	91%	94,25%
		A.3 Dengan penggunaan aplikasi kompetensi IT dan kemampuan SDM meningkat	90%	88,5%	101,38%
TOTAL					292,81%
RATA-RATA					97,60%
B	Peningkatan kualitas dengan pengembangan sistem dan teknologi terbaru	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kualitas dan pengembangan sistem	95%	86%	90,52%
		B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerjanya	85%	83%	97,64%
		B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	100%	97%	97%
TOTAL					285,16%
RATA-RATA					95,05%

Pembobotan tujuan strategi pada empat perspektif *IT Balanced Scorecard* terhadap keadaan kondisi actual dan pencapaian pada Wilmar Group Plantation Pontianak dari setiap ukuran strategi melakukan pembobotan tujuan strategi dari setiap perspektif IT. Bobot ditetapkan berdasarkan hasil pengamatan dan observasi dan disetujui oleh pengelola perusahaan.

Tabel 7 Pembobotan tujuan strategis

Perspektif	Tujuan Strategis	Bobot	Hasil Ukuran	Hasil Tujuan
Kontribusi Organisasi	Pengefektifitasan dan pengefisienan produktivitas karyawan	45%	93,88%	42,24%
	Peningkatan proses bisnis dan kualitas produksi	55%	93,05%	51,17%
TOTAL				93,41%
Orientasi Pengguna	Meningkatkan sumber daya pengguna	55%	98,9%	54,39%
	Meningkatkan kepuasan pengguna	45%	94,87%	42,69%
TOTAL				97,08%
Penyempurnaan Operasional	Peningkatan operasional produksi	50%	95,23%	47,61%
	Meningkatkan kualitas sistem layanan	50%	97,51%	48,75%
TOTAL				96,36%
Orientasi Masa Depan	Peningkatan kualitas pengguna	55%	97,60	53,68%
	Peningkatan kualitas dengan pengembangan sistem dan teknologi terbaru	45%	95,05%	42,77%
TOTAL				96,45%

Tabel 8 Hasil pengukuran

Perspektif	Hasil Pengukuran
Kontribusi Organisasi	23,35%
Orientasi Pengguna	24,27%
Keunggulan Operasional	24,09%
Orientasi Masa Depan	24,11%
TOTAL	95,82%

Tabel 9 Hasil Pengukuran Kinerja SAP

Tujuan Strategis	Ukuran Strategi	Sasaran	Aktual	Pencapaian	Bobot Tujuan	Hasil Tujuan	Hasil Perspektif
Perspektif Kontribusi Organisasi (25%) = 23,35%							
A. Pengefektifan dan efisiensi produktivitas karyawan	A.1 Penggunaan SAP meningkatkan efektifitas kerja	90%	80,5%	92,5%	45%	42,44%	93,41%
	A.2 Penggunaan SAP meningkatkan efisiensi kerja	95%	86%	95,26%			
B. Peningkatan proses bisnis dan kualitas produksi	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan	100%	91%	90,5%	55%	51,17%	
	B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas produksi	95%	94%	93,15%			
	B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	100%	94%	95,5%			
Perspektif Orientasi Pengguna(25%) = 24,27%							
A. Meningkatkan sumber daya pengguna	A.1 Penggunaan SAP memberikan kemudahan dalam memperoleh dan memberikan informasi	95%	80,5%	91,4%	55%	54,39%	97,08%
	A.2 Fasilitas aplikasi mudah dipahami	85%	88,5%	103,2%			
	A.3 Informasi yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam memproses data	85%	94%	102,10%			
B. Meningkatkan kepuasan pengguna	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kepuasan bagi karyawan	90%	80,5%	90,33%	45%	42,69%	
	B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya	95%	88,5%	96,05%			
	B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	95%	94%	98,24%			

Perspektif Penyempurnaan Operasional (25%) = 24,09%								
A. Peningkatan operasional produksi	A.1 Fasilitas komputer memadai	85%	80,5%	94,70%	50%	47,61%	96,36%	
	A.2 Menghasilkan pengembangan sistem aplikasi pengolahan data	100%	97%	97%				
	A.3 SAP menjadi unggulan dalam memproses data	100%	94%	94%				
B. Meningkatkan kualitas sistem layanan	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kualitas sistem layanan	90%	88,5%	98,33%	50%	48,75%		
	B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya	95%	94%	98,94%				
	B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	95%	94%	95,26%				
Perspektif Orientasi Masa Depan (25%) = 24,11%								
A. Peningkatan kualitas pengguna SAP	A.1 Kemampuan SDM dalam penggunaan IT meningkat	95%	88,5%	97,18%	55%	53,68%		96,45%
	A.2 Hasil kerja meningkat dan keahlian SDM juga ikut meningkat	100%	91%	94,25%				
	A.3 Dengan penggunaan aplikasi kompetensi IT dan kemampuan SDM meningkat	90%	88,5%	101,38%				
B. Peningkatan kualitas dengan pengembangan sistem dan teknologi terbaru	B.1 Penggunaan SAP dapat meningkatkan kualitas dan pengembangan sistem	95%	86%	90,52%	45%	42,77%		
	B.2 Hasil dari SAP dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerjanya	85%	83%	97,64%				
	B.3 SAP menjadi kekuatan dalam mengelola data kerja	100%	97%	97%				
Nilai IT Balanced Scorecard = 95,82%								

Keseluruhan dari perhitungan penjumlahan dari empat perspektif pada *IT Balanced Scorecard* nilai keseluruhan dari pengukuran sebesar 95,82% yang diperoleh dari perspektif kontribusi organisasi sebesar 23,35%, perspektif orientasi pengguna sebesar 24,27%, perspektif penyempurna operasional sebesar 24,09% dan perspektif orientasi masa depan sebesar 24,11%. Total jumlah dari setiap perspektif adalah 95,82%.

Penggunaan SAP mampu memberikan kontribusi terhadap organisasi, mampu mendukung orientasi pengguna, mendukung kegiatan operasional dan mampu menjadi keunggulan bersaing dimasa depan. Hasil akhir dari pengukuran kinerja SAP pada Wilmar Group Plantation Pontianak menggambarkan pencapaian *IT Balanced Scorecard* sebesar 95,82% dan nilai ini berada pada level A atau *very good*.

4. KESIMPULAN

Pengukuran kinerja aplikasi pada Wilmar Group Plantation Pontianak yang telah dilakukan terhadap kinerja SAP dengan metode *IT Balanced Scorecard*, menggunakan kuesioner dengan skala Guttman sebagai alat ukur sehingga terlihat bahwa pencapaian keseluruhan nilai *IT Balanced Scorecard* mampu untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada seluruh perspektif. Total hasil pengukuran diperoleh angka sebesar 95,82%. Angka tersebut menunjukkan bahwa SAP mampu menjawab kebutuhan akan kemudahan dalam mengolah data. Secara keseluruhan aplikasi yang digunakan berpengaruh secara signifikan dalam membantu kinerja karyawan untuk memenuhi kualitas kerja. Total hasil pengukuran diperoleh dari masing-masing perspektif sebesar 25% yang diperoleh dari 100%:4 perspektif. Hasil yang diperoleh perspektif yang bernilai paling tinggi adalah perspektif orientasi pengguna sebesar 24,27%, kedua perspektif orientasi masa depan sebesar 24,11%, ketiga perspektif penyempurnaan operasional sebesar 24,09% dan yang paling akhir adalah perspektif kontribusi organisasi sebesar 23,35%.

5. SARAN

Pencapaian yang didapatkan harus tetap dipertahankan dan jika memungkinkan bisa untuk ditingkatkan lagi, mengingat pencapaian pada keempat perspektif *IT Balanced Scorecard* sudah sangat baik. Saran untuk Wilmar Group Plantation Pontianak dengan meningkatkan kualitas dan fasilitas serta mengadakan pelatihan terhadap pemutahiran aplikasi serta tidak lupa mengagendakan evaluasi penerapan kinerja aplikasi mengingat perspektif kontribusi organisasi adalah pengaruh yang paling kecil diantara perspektif yang lain. Kemampuan menjadikan SAP sebagai rekan kerja utama sehingga karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan waktu yang relatif singkat dan mengurangi kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggadini, Sri Dewi, Prosedur Pembayaran Gaji Pegawai Dengan *System Application and Product In Data Processing (SAP)* Pada PT PLN (Persero). Majalah Ilmiah UNIKOM, Vol. 5 No. 2 Hal 191-209
- [2] Maula, Khikmatul dan Ghozali, Khakim, 2012. Evaluasi Kinerja IT pada PT. XYZ Menggunakan *IT Balanced Scorecard* di PT. Bank "x" (persero) Tbk. Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer, Vol. 5 No. 1 Hal. 21-28.
- [3] Kosasi, Sandy., Pengukuran Kinerja *Web Brinet system* Dengan Metode *IT Balanced Scorecard* Jurnal Buana Informatika, Vol. 6, No. 1 Januari 2015 Hal 1 – 10.
- [4] Kosasi, Sandy., Pengukuran Kinerja Aplikasi Micro Banking System menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Proceedings KNSI 2014, STMIK Dipanegara Makasar.
- [5] Wijaya, Rahmadi, 2007. Analisis Model IT Menggunakan *Balanced Scorecard* untuk Pengembangan Sistem Teknologi. Jurnal Sistem Informasi, ISSN: 1907, 1221, Vol 2 No. 1 Maret 2007, Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- [6] 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*, *Jurnal of Information Systems*, Vol. 6 Issues 2, Oktober 2010, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.
- [7] Simamora, Henry, 2009, *Akutansi Manajemen*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.