

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi zaman sekarang yang semakin maju dan modern, memang menjadi salah satu faktor yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan yang handal dan tidak lancarannya pengelola arus informasi dapat mengakibatkan kekacauan dalam pengambilan keputusan, pengendalian operasional serta perencanaan teknis dan strategi. Dengan adanya kebutuhan informasi yang semakin lama semakin meningkat maka, diperlukannya suatu sistem yang baik dan cepat. Suatu sistem dikatakan baik apabila sistem tersebut akan memudahkan semua proses, salah satu dengan jalan komputerisasi dan teknologi.

Komputerisasi dan teknologi pada saat ini berpengaruh dalam segala bidang pekerjaan, baik di bidang politik, keuangan, pendidikan, perdagangan, maupun tempat-tempat lainnya. Tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan membawa akibat pula terhadap kompleks masalah yang ada. Keakuratan dan ketepatan dalam memproses sebuah informasi, penyelenggaraan pencatatan serta laporan yang sistematis akan sangat bermanfaat bagi perusahaan dan akan menjadi kunci sukses untuk memajukan perusahaan tersebut.

Teknologi bisa dimanfaatkan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari (Maryono & Istiana, 2008:3). (Siregar, 2009) mengemukakan bahwa pemanfaatan yang tepat dari teknologi informasi (TI) akan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan kompetitif, sementara meningkatkan kinerja individu karyawan perusahaan.

Investasi Teknologi Informasi menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan. Investasi Teknologi Informasi di perusahaan dapat mendukung perusahaan menjalankan fungsinya dengan lebih cepat dan tepat sehingga proses bisnis perusahaanpun menjadi lebih baik. Selain itu data dan laporan yang dihasilkan juga akan lebih akurat. Menurut (Raymond, Croteau, dan Bergeron, 2011: 203) saat ini Teknologi Informasi memiliki peran penting bagi

kinerja dan kemampuan perusahaan agar dapat menanggapi perubahan kebutuhan pasar secara efektif.

Melakukan Investasi Teknologi Informasi di dalam perusahaan bukan hal yang mudah. Selain membutuhkan dana yang besar, perusahaan harus menghitung manfaat dan resiko yang akan di peroleh perusahaan ketika investasi Teknologi Informasi dilakukan. Selain itu, perusahaan perusahaan juga harus mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat pengembalian atas investasi tersebut. maka dari itu untuk setelah dilakukannya investasi Teknologi Informasi perlu adanya tahapan evaluasi.

Evaluasi adalah suatu proses untuk menentukan hasil yang telah dicapai dari kegiatan yang telah direncanakan dan memberikan feedback dari kesalahan atau kekuarangan kegiatan tersebut. Seperti yang telah dikemukakan oleh (Lagsten dan Goldkuhl, 2008:97) bahwa salah satu alasan utama dilakukan evaluasi investasi teknologi informasi yaitu untuk menentukan tindakan yang harus diambil terhadap investasi yang baru akan atau sudah dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

Perusahaan membutuhkan suatu manajemen yang dapat membantu mengukur dan melihat kemungkinan kemungkinan yang akan terjadi di masa depan dan bagai mana kinerja perusahaan saat ini untuk evaluasi. IT Balance Scorecard dengan 4 aspek utamanya yaitu User Orientation (Customer), Corporate Contribution (Finance), Operational Excellence (Internal Business Process), Future Orientation (Learning and Growth) memberikan pengukuran kinerja yang dapat membantu dalam mengevaluasi investasi IT perusahaan.

Adapun manfaat Balanced Scorecard (BSC) bagi organisasi atau perusahaan menurut Kaplan dan Norton (Gultom, 2009), antara lain mengklarifikasikan dan mengkomunikasikan strategi keseluruhan organisasi, menyelaraskan sasaran departemen dan individu dengan strategi organisasi, mengkaitkan sasaran strategis dengan target jangka panjang dan anggaran tahunan, mengidentifikasi dan menyelaraskan inisiatif strategi, melaksanakan peninjauan strategi secara periodik, mendapatkan umpan balik yang dibutuhkan untuk memperbaiki strategi.

PT BCA Finance sudah memiliki program untuk menarik atau mempertahankan sales mobil agar dapat menggunakan jasa pembiayaan secara

berkala yang bernama Rewards Inatura, dimana program ini sebagai bentuk terima kasih atas kepercayaan sales mobil terhadap jasa pembiayaan PT BCA Finance. Dengan mengikuti Rewards Inatura, sales mobil bisa menikmati aneka hadiah, jalan jalan keluar negri dan komisi menarik.

Untuk mendukung program Rewards Inatura, PT BCA Finance telah menginvestasikan Teknologi Informasi dan membuat sistem yang bernama REWARDS. Sistem tersebut berbasis Website. Dimana sistem tersebut terintegrasi dengan sistem Finance Core sehingga konsumen sales mobil yang telah disetujui dan melakukan pelunasan atau closing akan otomatis masuk ke sistem Rewards, Credit Marketing officer melakukan registrasi untuk memasukan data diri sales mobil ke dalam sistem kemudian Credit Marketing officer melakukan input nilai komisi sales mobil sesuai dengan skema komisi masing masing dealer mobil.

Melihat hal tersebut penulis ingin melakukan evaluasi Investasi sistem yang digunakan perusahaan. Maka dibuatlah skripsi dengan judul “EVALUASI INVESTASI SISTEM REWARDS SALES MOBIL BERBASIS WEBSITE PADA PT. BCA FINANCE DAAN MOGOT”. Semoga dapat bermanfaat untuk perusahaan dan juga pembaca.

1.2 Ruang Lingkup

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi investasi sistem informasi berdasarkan metodologi evaluasi *IT Balance Scorecard*, yang melingkupi 4 perspektif yaitu:
 - a. *Corporate Contribution*
 - b. *User Orientation*
 - c. *Operational Excellence*
 - d. *Future Orientation*
2. Memberikan saran pengembangan atas evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* yang menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk PT BCA Finance.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Menghitung berapa lama pengembalian modal yang diinvestasikan terhadap sistem Rewards yang berbasis *website*.
2. Mengukur tingkat kepuasan sales terhadap *website* dan sistem Rewards pada PT. BCA Finance Daan Mogot.
3. Melakukan analisis terhadap proses bisnis yang berjalan di PT. BCA Finance Daan Mogot terkait dengan implementasi sistem Rewards.
4. Melakukan analisis terhadap kinerja karyawan yang berkaitan dengan sistem Rewards.

1.3.2 Manfaat

1. Agar perusahaan mengetahui pengembalian modal dari investasi yang dilakukan perusahaan berdasarkan perspektif *Corporate Contribution*.
2. Mengetahui kepuasan sales terhadap *Website* dan sistem Rewards berdasarkan perspektif *User Orientation*.
3. Memperoleh informasi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pada efektifitas dan efisiensi terhadap kinerja karyawan dalam prespektif *Operational Excellence*.
4. Memperoleh informasi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan proses bisnis dan sistem di masa yang akan datang hal ini berkaitan dengan perspektif *Future Orientation*.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data – data secara tertulis, baik dari buku, jurnal, artikel, maupun tulisan – tulisan ilmiah yang terkait dengan masalah yang dibahas guna mendukung dan melengkapi penyusunan skripsi secara tertulis.

1.4.2 Studi Lapangan

Dalam melakukan penelitian lapangan, penulis menggunakan tiga metode, antara lain yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan untuk memperoleh data dan informasi serta penjelasan yang berkaitan dengan sistem REWARDS.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap penggunaan sistem REWARDS.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan formulir yang berisikan pertanyaan ditujukan kepada pelanggan yang menggunakan sistem REWARDS tersebut.

1.4.3 Metode Evaluasi

Penelitian ini menggunakan metodologi evaluasi IT Balance Scorecard yang ditulis oleh Jessica Keyes, terdiri dari 4 perspektif yaitu:

- a. *User Orientation (Customer)*
- b. *Corporate Contribution (Finance)*
- c. *Operational Excellence (Internal Business Process)*
- d. *Future Orientation (Learning and Growth)*

1.5 Sistematika Penulisan

Rencana tahapan penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dan secara singkat sistematika dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai penulis, metodologi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan serta sistematika pembahasan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan topik bahasan yaitu Evaluasi Investasi TI, mulai dari pengertian, tujuan, teknis, jenis dan tahap-tahap dari Investasi TI. Landasan teori ini didapat dari buku-buku referensi atau pun dari media lainnya.

BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai perusahaan yang meliputi sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, uraian jabatan dan tugas (*job description*), kegiatan organisasi perusahaan serta proses bisnis yang dianalisa.

BAB 4 PENGUKURAN EVALUASI INVESTASI SISTEM REWARDS

Bab ini akan mengemukakan hasil analisis dan pengukuran *IT Balance Scorecard* pada sistem REWARDS berbasis *Website* yang digunakan PT. BCA Finance Daan Mogot yang sudah diterapkan oleh perusahaan sehingga perusahaan mengetahui manfaat dari investasi ke sistem REWARDS.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memuat kesimpulan yang mengacu pada pencapaian tujuan penelitian, dan juga membuat beberapa saran yang diharapkan dapat mengatasi persoalan dan memperbaiki kelemahan - kelemahan yang ada di perusahaan