

Evaluasi Online Sales Kit Menggunakan *IT Balanced Scorecard* Pada PT Bank Sumsel Babel

Egga Asoka^{*1}, Lailatur Rahmi², Muhammad Afdhaluddin³

^{1,2}Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

³Manajemen Informatika, Universitas Lampung, Bandar Lampung

e-mail: egga.asoka@polsri.ac.id^{*1}, lailatur.rahmi@polsri.ac.id²,
mafthal.uddin@fmipa.unila.ac.id³

Abstrak

Penelitian bertujuan mengevaluasi penerapan Online Sales Kit pada PT Bank Sumsel Babel dengan menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard*. Evaluasi dilakukan berdasarkan empat dimensi, 1. *Business Contribution*, 2. *User Orientation*, 3. *Operational Excellence*, 4. *Future Orientation*, Permasalahan yang diangkat dalam penelitian: (1) evaluasi kontribusi aplikasi terhadap perusahaan menggunakan dimensi *Business Contribution*, (2) aplikasi mendukung kepuasan dan pengalaman pengguna melalui dimensi *User Orientation*, (3) aplikasi membantu proses operasional yang efektif dan efisien dengan dimensi *Operational Excellence*, (4) aplikasi dapat memberikan manfaat berkelanjutan untuk masa depan dimensi *Future Orientation*. Metode yang digunakan adalah pendekatan *IT Balanced Scorecard*, yang mengintegrasikan aspek strategis teknologi informasi dengan kinerja organisasi. Analisis dilakukan untuk mengukur kontribusi aplikasi Online Sales Kit terhadap peningkatan penjualan produk, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan relevansi masa depan aplikasi bagi Bank Sumsel Babel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Business Contribution* memberikan gambaran bahwa aplikasi mampu meningkatkan kontribusi strategis teknologi informasi dalam mendukung penjualan produk bank. Dimensi *User Orientation* mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki potensi meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan akses dan fitur yang relevan. Dimensi *Operational Excellence* mengungkapkan efisiensi aplikasi dalam mendukung frontliner melayani nasabah dengan lebih cepat dan akurat. Sementara itu, dimensi *Future Orientation* mengidentifikasi potensi aplikasi sebagai investasi jangka panjang mendukung inovasi bisnis bank di masa depan.

Kata kunci: *IT Balanced Scorecard*, Online Saleskit, Analisis Faktor, Analisis Faktor Konfirmatori

Abstract

Abstract : The research aims to evaluate the implementation of the Online Sales Kit at PT Bank Sumsel Babel uses the *IT Balanced Scorecard* approach. Evaluation is carried out based on four dimensions, 1. *Business Contribution*, 2. *User Orientation*, 3. *Operational Excellence*, 4. *Future Orientation*. Problems raised in the research: (1) evaluation of the application's contribution to the company using the *Business Contribution* dimension, (2) application supports user satisfaction and experience through the *User Orientation* dimension, (3) the application helps effective and efficient operational processes with the *Operational Excellence* dimension, (4) the application can provide sustainable benefits for the future through the *Future Orientation* dimension. The method used is the *IT Balanced Scorecard* approach, which integrates strategic aspects of information technology with organizational performance. The analysis was carried out to measure the contribution of the Online Sales Kit application to increasing product sales, customer satisfaction, operational efficiency and the future relevance of the application for Bank Sumsel Babel. The research results show that the *Business Contribution* dimension provides an

illustration that the application is able to increase the strategic contribution of information technology in supporting sales of bank products. The User Orientation dimension indicates that the application has the potential to increase user satisfaction through easy access and relevant features. The Operational Excellence dimension reveals application efficiency in supporting frontliners to serve customers more quickly and accurately. Meanwhile, the Future Orientation dimension identifies the potential of applications as long-term investments to support bank business innovation in the future

Keywords: *IT Balanced Scorecard, Online Saleskit, Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis.*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam aktivitas manusia saat ini. Teknologi ini berfungsi sebagai pendukung utama dalam berbagai aktivitas bisnis, memberikan kontribusi besar terhadap perubahan mendasar dalam struktur, operasi, dan pengelolaan organisasi. [1]. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat ini menjadikan kegiatan dunia perkantoran, dunia bisnis maupun dunia industri harus melakukan investasi TI[2].

Investasi dalam bidang teknologi informasi seperti halnya investasi proyek lainnya, mengeluarkan biaya atau sumber-sumber daya untuk mendapatkan manfaat di masa datang. Investasi teknologi informasi seringkali dianggap sebagai suatu biaya yang harus dikeluarkan, tanpa mengerti manfaat apa saja yang akan di terima. Sedangkan investasi terhadap suatu sistem aplikasi terus dilakukan, karena perusahaan melihat bahwa ada hubungan antara biaya TI dengan performa ekonomi dari perusahaan. Biaya lebih mudah diidentifikasi dan dihitung dibandingkan manfaat, khususnya untuk manfaat yang sifatnya tidak nyata[3].

Seperti pada dunia perbankan, pemanfaatan TI menjadi suatu keharusan untuk dilakukan, bahkan menjadi anggaran wajib setiap tahun. Hal ini dilakukan karena perusahaan perbankan membutuhkan penyampaian informasi otomatis yang dapat membuat angka keuntungan naik pesat. Baik itu yang berhubungan dengan sesama pegawai hingga berhubungan langsung dengan nasabah. Salah satu contoh konkritnya adalah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Bangka Belitung, Tbk. perusahaan ini bergerak pada bidang perbankan yang mendukung pembangunan daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Dimana perusahaan ini telah melakukan investasi TI besar-besaran pada tahun 2002, pengadaan sistem pelayanan nasabah terintegrasi secara online dan dapat diakses hingga ke unit-unit terkecil. Hal ini sangat berpengaruh besar bagi perusahaan dalam melakukan penjualan produk.

Bukan hanya penjualan produk, Bank Sumsel Babel juga berusaha untuk berinvestasi di bidang kualitas pelayanan nasabah dan frontliner. Bahkan saat ini telah dibangun sebuah tools yang mungkin akan menjadi andalan pegawai frontliner Bank Sumsel Babel untuk menjual produk perusahaan secara detail, yaitu Online Sales Kit. Kualitas pelayanan nasabah merupakan tolak ukur utama bagi para frontliner perusahaan untuk penilaian kinerja selama melayani nasabah.

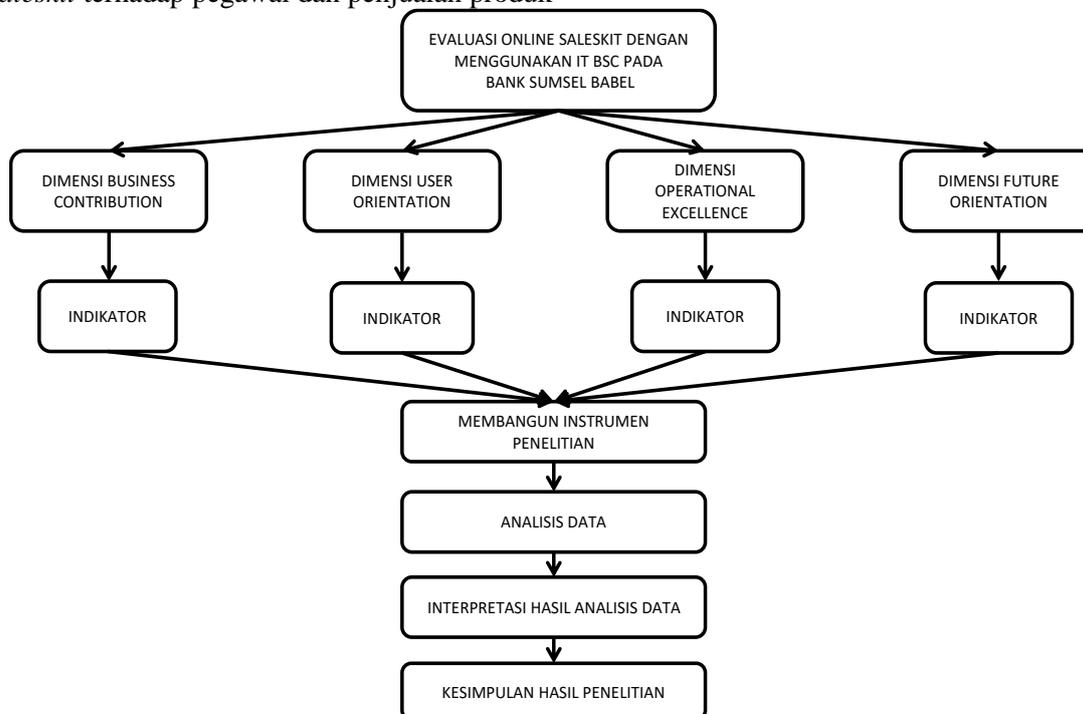
Penelitian terkait IT Balanced Scorecard sebelumnya menunjukkan efektivitas metode ini dalam mengevaluasi sistem informasi di berbagai sektor. Sebagai contoh “Analisis Kinerja Sistem Informasi di PT Bank Central Asia” yang mencakup empat perspektif: kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan Hasilnya menunjukkan bahwa perspektif orientasi pengguna memperoleh nilai tertinggi, diikuti oleh keunggulan operasional, kontribusi organisasi, dan orientasi masa depan [4]. dan penelitian serupa lainnya yang berjudul “Analisis Kinerja Sistem Informasi di Kribo.id,” usaha penjualan pangan online, yang menunjukkan bahwa keempat perspektif berada dalam kategori cukup, dengan rekomendasi peningkatan kinerja[5]. Dan judul “Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Karyawan di Credit Union Kalimantan Barat” yang menyoroti kebutuhan perbaikan pada keempat perspektif. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi karyawan masih memerlukan perbaikan dan

penyempurnaan untuk memenuhi kebutuhan bisnis[6]. judul penelitian lainnya “Analisis Penerapan IT Balanced Scorecard dalam Kinerja Perusahaan’ yang menunjukkan pentingnya pengukuran kinerja melalui aspek keuangan dan non-keuangan[7]. dan terakhir judul penelitian terkait “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas PGRI Semarang” dengan fokus pada peningkatan kontribusi organisasi dan keunggulan operasional Hasil penelitian memberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja SIKAD di universitas tersebut[8]. Dari beberapa penelitian terdahulu dapat diambil Kesimpulan pentingnya dalam peningkatan pelayanan kepada nasabah.

Metode pelayanan nasabah pada perusahaan ini juga disebut-sebut menjadi salah satu bahan baku penilaian frontliner pada perusahaan tersebut, yang dinamakan sebagai penilaian Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) bagi para frontliner, untuk dinilai seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memikat hati para nasabah untuk menjual produk-produk perusahaan. Bahkan, masih banyak hal yang secara tidak langsung bermanfaat bagi perusahaan dalam pemanfaatan online sales kit. Dengan memperhatikan hal tersebut, maka penulis akan menerapkan 4 Dimensi dari teori IT Balanced Scorecard untuk melakukan “Evaluasi *Online Sales Kit* Dengan Menggunakan *IT Balanced Score Card* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Bangka Belitung, Tbk.”

2. METODE PENELITIAN

Pemanfaatan teknologi informasi bukan hal biasa dalam dunia perkantoran saat ini. Ada pula perusahaan yang menjadikan teknologi informasi sebagai ujung tombak keuntungan perusahaan. Nilai *profitable* sebuah aplikasi pemanfaatan TI bisa dihitung melalui survei dengan empat variabel, yaitu : orientasi kontribusi, orientasi pemakai, operasional yang unggul dan orientasi masa depan. Berikut gambaran kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana pengaruh *Online Saleskit* terhadap pegawai dan penjualan produk



Gambar 1 Tahapan penelitian

2.1 Tahapan instrument Penelitian

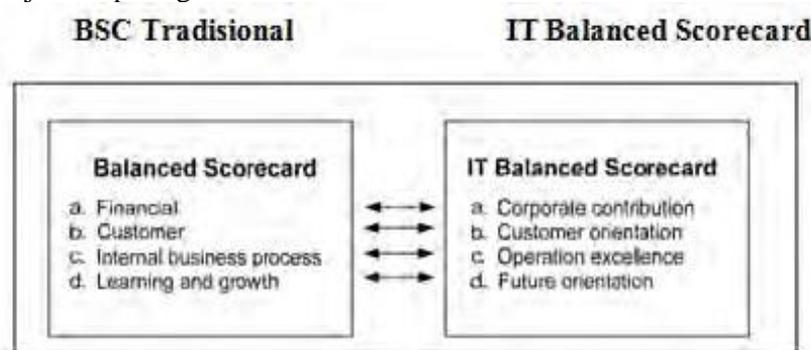
Langkah pertama yang dilakukan adalah penentuan dari tahapan instrument yang akan dilakukan penelitian, pada penelitian ini terdapat beberapa Langkah yang dilakukan. Yang bertujuan agar penelitian dapat terarah dengan. *Online Sales Kit* pada Bank Sumsel Babel merupakan sebuah aplikasi yang dibuat para pegawai di bidang teknologi sistem informasi untuk membantu para frontliner dalam menyampaikan detail seluruh produk perusahaan kepada nasabah. Bahkan, aplikasi ini mempermudah para pegawai bagian SDM untuk mengontrol kualitas *frontliner* dalam menyampaikan setiap produknya, karena pada aplikasi tersebut pegawai frontliner akan dihitung seberapa lama waktu yang digunakan dalam melayani atau mengatasi masalah setiap nasabah.

Balanced Scorecard adalah sistem manajemen strategis yang sering disebut sebagai "Strategic Based Responsibility Accounting System." Sistem ini mengubah misi dan strategi organisasi menjadi tujuan operasional serta indikator kinerja yang dapat diukur. Istilah *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata, yakni *balanced* dan *scorecard*. *Scorecard* mengacu pada kartu skor yang digunakan untuk merencanakan dan menetapkan skor yang diharapkan di masa depan. Sementara itu, *balanced* berarti berimbang, yang mencerminkan pengukuran kinerja baik individu maupun organisasi dari berbagai perspektif, seperti keuangan dan non-keuangan, jangka pendek dan panjang, serta aspek internal dan eksternal. [9].

Balanced Scorecard merupakan suatu *system management* strategi yang menjabarkan visi dan strategi suatu perusahaan ke dalam tujuan operasional dan tolok ukur. Tujuan dan tolok ukur dikembangkan untuk setiap 4 (empat) perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses usaha dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan[10].

Konsep ini menjadi menarik karena setiap komponen dalam *scorecard* dirancang secara terintegrasi, sehingga saling mendukung untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi perusahaan saat ini serta prospeknya di masa depan. [11]. Ukuran *balanced scorecard* adalah penjabaran dari visi dan strategi perusahaan [12]. *Balanced Scorecard* yang baik mengkombinasikan ukuran financial dari kinerja masa lalu perusahaan dengan ukuran dari kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

IT *Balanced Scorecard* (IT BSC) Pada tahun 1997, Van Grembergen dan Van Bruggen mengadopsi *Balanced Scorecard* (BSC) untuk digunakan dalam Departemen Teknologi Informasi organisasi[13]. Menurut pandangan mereka, Departemen Teknologi Informasi dianggap sebagai penyedia layanan internal, sehingga perspektif yang digunakan perlu diubah dan disesuaikan. Mengingat bahwa pengguna layanan mereka adalah pegawai internal dan kontribusi departemen dinilai oleh pihak manajemen, mereka mengusulkan penyesuaian sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut



Gambar 2 *Balanced Scorecard*

a) Perspektif Orientasi Pengguna (*User Orientation*)

Perspektif orientasi pengguna adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna bisnis (pelanggan) dan lebih jauh lagi pelanggan dari unit bisnis yang

- ada[14]. Pada perspektif ini, perusahaan menentukan pelanggan dan segmen pasar yang ingin dijangkau. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat menyelaraskan berbagai indikator terkait pelanggan, seperti tingkat kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, dan profitabilitas, baik untuk pelanggan individu maupun segmen pasar yang ditargetkan.
- b) Perspektif Kontribusi Bisnis (*Business Contribution*) Perspektif ini mengevaluasi seberapa besar kontribusi pemanfaat IT terhadap perusahaan berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur dan pegawai langsung[15].
 - c) Perspektif Keunggulan Operasional (*Operational Excellence*) Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses IT yang dinilai oleh pihak manajemen[16].
 - d) Perspektif Future Orientation (Orientasi Masa Depan) Perspektif ini mengevaluasi kinerja teknologi informasi (TI) berdasarkan pandangan departemen TI terhadap tantangan yang akan dihadapi di masa mendatang. Perencanaan yang matang sangat diperlukan agar organisasi dapat mengatasi tantangan masa depan dengan baik. Manajemen perlu memahami tren yang akan datang dan menyusun strategi untuk mengantisipasinya sejak awal.[17].

Online Sales Kit di dunia perbankan penjualan produk merupakan sebuah keharusan, semakin tinggi angka penjualan makin tinggi pula keuntungan yang didapat perusahaan. Penjualan produk perbankan pun membutuhkan tenaga kerja yang mahir dalam memasarkan produk, sehingga nasabah percaya untuk ‘menitipkan’ tabungan mereka kepada perusahaan dalam jumlah besar. Hal ini membuat para *frontliner* (pegawai asisten pelayanan nasabah) harus banyak belajar dan terampil dalam menjelaskan setiap detail produk.

Bank Sumsel Babel telah memperkenalkan sebuah sistem aplikasi baru pada tahun 2014, yaitu *Online Saleskit*. Alat bantu yang memberikan informasi lengkap mengenai produk tabungan, giro dan deposito secara *online* kepada seluruh pegawai *frontliner* di setiap unit terkecil Bank Sumsel Babel. Sistem ini memudahkan para pegawai *frontliner* untuk menjual produk secara detail, serta membantu para penyelia unit untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan *frontliner* berdasarkan produk yang dijual dan waktu yang digunakan untuk melayani nasabah.



Gambar 3 App SalesKit Bank sumsel babel

2.2 Tahapan pengumpulan data dan responden Penelitian

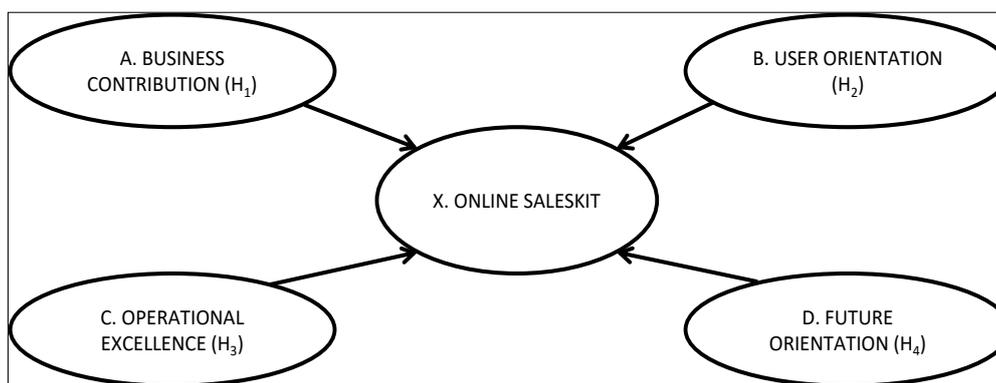
Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

a) Metode Observasi

Dalam metode ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumsel Babel, Tbk. cabang Kapten A.Rivai dengan objek penelitian dan mencatat data-data yang diperlukan yaitu informasi mengenai proses pelayanan nasabah menggunakan online saleskit dan bagaimana proses penilaian kinerja pegawai frontliner.

- b) Metode Wawancara
Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada para pegawai frontliner dan penyelia unit pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumsel Babel, Tbk. cabang Kapten A.Rivai, serta pegawai SDM pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumsel Babel, Tbk. kantor pusat yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan sistem pelayanan nasabah dan penilaian kinerja pegawai bersangkutan.
- c) Metode Studi Pustaka
Dalam metode ini penulis mencari bahan yang mendukung dalam pendefinisian masalah beserta teknik dan cara kerja melalui buku-buku, internet, yang erat kaitannya dengan objek permasalahan.

2.3 Tahapan Penelitian dan Hipotesis



Gambar 4 Hipotesis

(**H₁**) Diduga dimensi *Business Contribution* mengevaluasi aplikasi *online sales kit* dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan sebagai pemanfaatan IT dalam penjualan produk di Bank Sumsel Babel Palembang.

(**H₂**) Diduga dimensi *User Orientation* mengevaluasi aplikasi *online sales kit* dalam memberikan kemudahan bagi para pegawai saat melayani nasabah di Bank Sumsel Babel Palembang.

(**H₃**) Diduga dimensi *Operational Excellence* mengevaluasi aplikasi *online sales kit* sebagai aplikasi yang beroperasi sangat baik untuk membantu operasional unit pelayanan nasabah di Bank Sumsel Babel Palembang.

(**H₄**) Diduga dimensi *Future Orientation* mengevaluasi aplikasi *online sales kit* bahwa dapat diposisikan sebagai aplikasi yang bermanfaat dimasa depan dalam memenuhi kebutuhan proses bisnis bidang pelayanan di Bank Sumsel Babel Palembang.

2.4. Tahapan Indikator Penelitian

Dari pertimbangan berdasarkan studi pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut ini adalah daftar indikator yang telah ditentukan untuk tiap dimensi *IT Balanced Scorecard*. Dalam proses pengumpulan data via kuisisioner, indikator ini disajikan sebagai pernyataan-pernyataan dengan derajat kesesuaian yang dirasakan responden. Kuisisioner yang disajikan kepada responden dapat dilihat pada lampiran.

Table 1 daftar indikator IT balance Scorecard

Dimensi / Faktor	Indikator
A. Business Contribution	1. <i>Direct Revenue</i> 2. <i>Operational Cost Reduction</i> 3. Kepuasan Nasabah 4. <i>Empathy</i> 5. Komitmen
B. User Orientation	1. <i>Usability</i> 2. Informasi Produk 3. Konsistensi Fitur 4. Rekapitulasi Penjualan Produk 5. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Nasabah
C. Operational Excellence	1. <i>Ontime Processing</i> 2. <i>System Availability</i> 3. <i>Security</i> 4. Prosedur Pelayanan 5. Sistem Penilaian Kinerja <i>Frontliner</i>
D. Future Orientation	1. Penelitian Kebutuhan dan Tren 2. Inovasi Produk dan Pelayanan 3. Informasi <i>Up-to-date</i>

2.5. Tahapan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengguna yang menggunakan *online saleskit*. *Online saleskit* ini adalah aplikasi berbasis *online* yang ditujukan hanya untuk pengguna meliputi pegawai *frontliner*, penyelia unit pelayanan dan tim penilaian kinerja pegawai dari unit SDM. Berdasarkan data dari perusahaan, didapatkan jumlah *login* setiap bulannya selama 3 bulan terakhir.

Tabel 2 *User login* per bulan.

NO	BULAN	JUMLAH USER			JUMLAH LOGIN PER BULAN
		<i>Frontliner</i>	Penyelia Unit	Tim SDM	
1	Februari 2016	28	13	4	1.080
2	Maret 2016	29	13	4	1.150
3	April 2016	31	13	4	1.248

Dari jumlah diatas, didapatkan populasi jumlah *login* terbanyak oleh ketiga pengguna aplikasi *online saleskit* pada bulan April 2016 sebanyak 1.248 *login*. Hal ini dapat diperhitungkan bahwa dalam 26 hari kerja, 31 pegawai *frontliner*, 13 penyelia unit dan 4 pegawai SDM melakukan masing-masing satu kali *login* perharinya. Berdasarkan perhitungan dengan metode Slovin menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 5%, didapatkan minimal jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 43 responden sebagai berikut. Dalam survey yang dilakukan, telah didapatkan sebanyak 53 responden sebagai sampel yang juga meliputi pemimpin, wakil pemimpin cabang dan pimpinan cabang pembantu, yang merupakan permintaan langsung dari perusahaan bersangkutan untuk mengambil sampel hingga ke struktur organisasi tertinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden telah memenuhi syarat jumlah minimal sampel yang ditentukan.

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} = \frac{48}{48(0,05)^2 + 1} = 42,857 \approx 43$$

n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e^2 = error rate (batas toleransi kesalahan)

Gambar 5 Formula Sampel Penelitian

2.6. Tahapan Teknik Analisa Data

- a) Teknik Pengujian Kualitas Data
 Penelitian ini memiliki populasi yang terdiri dari pegawai frontliner, penyelia unit, dan pegawai SDM yang menggunakan (login) aplikasi online saleskit. Metode yang digunakan adalah quota sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan jumlah yang telah ditentukan. Jumlah minimal sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk memastikan representasi yang memadai.
- b) Validasi dan reliabilitas Penelitian
 Tahapan ini digunakan untuk mutu dari suatu penelitian yang dilakukan validitas internal dan eksternal.
- c) Analisis statistik
 Ada beberapa tahapan yang dilakukan untuk analisis statistik. Pertama skala likert, kedua berdasarkan Cronbach's alpha dan yang terakhir *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Reliabilitas & Validitas Reliabilitas

Berdasarkan hasil hitung diperoleh *Cronbach's Alpha* total 0,504 sehingga tidak lebih rendah dari r tabel yaitu 0,2706 (53 responden) untuk masing-masing pertanyaan pada setiap item dan nilai r positif, maka item-item dimensi A secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel. Sedangkan, berdasarkan hasil hitung diperoleh *Cronbach's Alpha* total 0,807 sehingga tidak lebih rendah dari r tabel yaitu 0,2706 untuk masing-masing pertanyaan pada setiap item dan nilai r positif, maka item-item dimensi B secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil hitung selanjutnya diperoleh *Cronbach's Alpha* total 0,677 sehingga tidak lebih rendah dari r tabel yaitu 0,2706 untuk masing-masing pertanyaan pada setiap item dan nilai r positif, maka item-item dimensi C secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel. Sedangkan, berdasarkan hasil hitung diperoleh *Cronbach's Alpha* total 0,688 sehingga tidak lebih rendah dari r tabel yaitu 0,2706 untuk masing-masing pertanyaan pada setiap item dan nilai r positif, maka item-item dimensi D secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

3.2. Validitas

Dari hasil uji validitas, didapat 2 butir pertanyaan yang tidak dapat dianalisis lebih lanjut, yaitu pertanyaan terkait A1. *Direct Revenue* dan A5. Komitmen dengan masing-masing r hitung sebesar -0,078 dan 0,153. Pertanyaan lain lulus uji validitas dan dinyatakan valid. Sedangkan, hasil uji validitas, dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan dimensi B lulus uji validitas dan dinyatakan valid. Karena setiap pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu sebesar 0,2706 dan semua pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* (CITC) positif.

Dari hasil uji validitas, didapat 1 butir pertanyaan yang tidak dapat dianalisis lebih lanjut, yaitu pertanyaan indikator C4. Prosedur Pelayanan dengan r hitung sebesar 0,112. Sedangkan

pertanyaan lain lulus uji validitas dan dinyatakan valid. Sedangkan, hasil uji validitas, dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan dimensi D lulus uji validitas dan dinyatakan valid. Karena setiap pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu sebesar 0,2706 dan semua pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* (CITC) positif.

3.3 Uji Kesesuaian Model (Model Fit)

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai hasil analisis dengan metode analisis faktor, perlu dipastikan terlebih dahulu bahwa model yang dibangun lulus uji kesesuaian (*goodness of fit*). Tanpa adanya pengujian terhadap hal ini tidak dapat dilakukan interpretasi terhadap model yang telah dibangun, karena model tersebut tidak dapat dibuktikan sebagai model yang valid.

Ada beberapa kriteria yang menyatakan suatu model lulus uji kesesuaian, ukuran yang digunakan dalam uji ini adalah RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) dan CFI (*Comparative Fit Index*), sesuai dengan pembahasan pada bab 3 yang menunjukkan bahwa kedua kriteria ini adalah kriteria yang sampai sekarang masih jamak digunakan dalam analisis CFA (*Confirmatory Factor Analysis*).

Tabel 3 Uji Kesesuaian Model Awal

Kriteria	Nilai Rekomendasi	Hasil Perhitungan	Evaluasi
RMSEA	≤ 0.070	0.065	Diterima
CFI	≥ 0.900	0.897	Tidak Diterima

Tabel 4 Uji Squared Multiple Correlations

Kriteria	Evaluasi
A2. <i>Operational Cost Reduction</i>	0.254
A3. Kepuasan Nasabah	0.426
A4. <i>Empathy</i>	0.445
B1. <i>Usability</i>	0.322
B2. Informasi Produk	0.377
B3. Konsistensi Fitur	0.787
B4. Rekap Penjualan Produk	0.399
B5. Rekap Waktu Pelayanan Nasabah	0.337
C1. <i>Ontime Processing</i>	0.415
C2. <i>System Availability</i>	0.352
C3. <i>Security</i>	0.384
C5. Sistem Penilaian Kinerja Frontliner	0.377
D1. Penelitian Kebutuhan dan Tren	0.051
D2. Inovasi Produk dan Pelayanan	0.364
D3. Informasi <i>Up-to-date</i>	0.353

Tabel 5 Uji Kesesuaian Model Hasil Modifikasi

Kriteria	Nilai Rekomendasi	Hasil Perhitungan	Evaluasi
RMSEA	≤ 0.070	0.070	Diterima
CFI	≥ 0.900	0.907	Diterima

Dari hasil analisis data telah dilakukan, kemudian akan dilakukan uji signifikansi dari model yang telah dibangun. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hipotesis hubungan kausal (sebab-akibat) atau kolerasi antara variabel. Dalam kasus ini yaitu antara indikator sebagai variabel bebas dengan faktor. Uji statistik yang digunakan adalah uji t yang didasarkan pada *critical ratio* (CR) dan kemudian akan dihitung *factor loading / regression weight* yang menunjukkan koefisien regresi dan variabel tersebut.

Seperti telah ditentukan sebelumnya, tingkat kepercayaan (*confidence level*) pada penelitian ini adalah 95% atau tingkat kesalahan (*error rate*) sebesar 5%. Pada hasil analisis juga didapatkan nilai *degree of freedom* (DF) sebesar 100. Berdasarkan nilai tingkat kepercayaan dan DF tersebut, didapatkan nilai t-tabel sebesar 1,984. Selanjutnya akan diambil kesimpulan bahwa apabila nilai t-hitung atau juga disebut *critical ratio* (CR) bernilai $> 1,984$ dan *probability* (P) $< 0,05$ maka hubungan kausal tersebut diterima. Dan apabila sebaliknya, maka hubungan kausal tersebut ditolak. Berikut dibawah ini ditunjukkan hasil evaluasi terhadap nilai CR dan P dari model yang dibangun, beserta nilai *regression weights* dan *standardized regression weights* dari data yang dianalisa.

Pada hasil Perhitungan *Critical Ratio* dan Probabilitas terlihat bahwa semua hubungan yang didefinisikan mempunyai nilai CR $> 1,984$ dengan probabilitas sebesar 0,00 (yaitu $< 0,05$). berdasarkan informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua hubungan kasual yang diusulkan, telah terbukti menjadi hubungan yang valid dan dapat diterima untuk menjelaskan konstruk laten atau faktor yang dibangun.

Selanjutnya dapat dilakukan interpretasi untuk koefisien *factor loadings / regression weights* yang didapat, untuk menentukan hubungan tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Nilai batas yang diambil untuk *factor loadings* ini adalah sebesar 0,4. Dituliskan kembali nilai *factor loadings* berdasarkan *regression weights* yang telah distandarisasi.

Dari hasil Perhitungan *Standardized Regression Weights (Factor Loadings)*, dapat dilihat bahwa semua *factor loadings* untuk tiap variabel bernilai $> 0,4$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang telah didefinisikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap faktor yang dibentuknya. Lebih lanjut dapat juga didefinisikan bahwa keempat faktor *IT Balanced Scorecard* yaitu *Business Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap evaluasi *online saleskit* pada PT Bank Sumsel Babel, Tbk., dengan faktor *User Orientation* mempunyai nilai *factor loadings* terbesar atau dapat dikatakan sebagai faktor penentu utama dari kinerja sistem.

3.4. Hasil Pengukuran Online Saleskit

Berdasarkan hasil interpretasi terhadap analisis data, telah didapatkan suatu model pengukuran yang valid. Dari model ini dapat diketahui indikator mana saja yang diperhatikan berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap *performance* sistem. Selanjutnya, dapat dilakukan analisis deskriptif dengan perhitungan nilai *mean*, untuk menunjukkan hasil pengukuran terhadap semua indikator dan faktor yang menjadi faktor penentu kinerja sistem. Dari interpretasi terhadap hasil penelitian, ditemukan bahwa empat dimensi dalam *IT Balanced Scorecard* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *performance* sistem, dengan dimensi *user orientation* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap *performance*. Karena itu pengukuran terhadap indikator-indikator dalam dimensi *user orientation* harus mendapatkan perhatian utama.

Tabel 6 Hasil Pengukuran *Online Saleskit*

Dimensi / Faktor	Indikator	Mean
A. Business Contribution	A2. <i>Operational Cost Reduction</i>	3.828
	A3. Kepuasan Nasabah	3.838
	A4. <i>Empathy</i>	3.925
B. User Orientation	B1. <i>Usability</i>	3.915
	B2. Informasi Produk	3.816
	B3. Konsistensi Fitur	4.07
	B4. Rekapitulasi Penjualan Produk	3.858
	B5. Rekapitulasi Waktu Pelayanan Nasabah	3.858
C. Operational Excellence	C1. <i>Ontime Processing</i>	3.788
	C2. <i>System Availability</i>	3.82
	C3. <i>Security</i>	3.94
	C5. Sistem Penilaian Kinerja <i>Frontliner</i>	3.96
D. Future Orientation	D2. Inovasi Produk dan Pelayanan	3.673
	D3. Informasi <i>Up-to-date</i>	3.715

Keterangan : skala nilai = 5

Dari Tabel diatas, didapatkan bahwa nilai indikator konsistensi fitur mencapai angka 4,07 dalam skala 5, sementara pada hasil analisis faktor diketahui pula bahwa konsistensi fitur merupakan indikator utama paling berpengaruh dalam dimensi *user orientation*. Hal ini dapat menggambarkan kondisi *online saleskit* secara garis besar memiliki fitur atau tampilan yang menarik, konsisten dan terstruktur sehingga sangat memberikan kenyamanan pengguna, dan dalam hal ini ada pada keadaan baik. Hal ini pun dibenarkan oleh pihak perusahaan bahwa aplikasi ini memang memberikan fasilitas lebih sebagai alat bantu pelayanan nasabah dan penilaian kinerja pegawai melalui fitur-fiturnya.

Dari indikator lain didapatkan juga bahwa ada 4 keunggulan utama *online saleskit* dengan nilai *mean* diatas 3,9. Yaitu bahwa *online saleskit* mempunyai pengaruh dalam proses penilaian kinerja pegawai, terutama bahwa nilai *mean* yang cukup tinggi adalah pada butir C5. Sistem Penilaian Kinerja *Frontliner*, dengan nilai *mean* 3,96. Hal tersebut membuktikan bahwa kegunaan *online saleskit* sudah sesuai dengan sistem penilaian kinerja *frontliner* yang sudah berjalan selama ini di Bank Sumsel Babel. Dengan adanya *online saleskit* membantu *frontliner* dalam melakukan penjualan produk untuk memberikan nilai lebih dalam hal penilaian kinerja, nasabah merasa *empathy* dengan kata lain merasa diperhatikan secara khusus oleh perusahaan melalui media aplikasi.

Selain itu juga *online saleskit* sangat mudah untuk digunakan (*usability*) untuk semua kegunaan tidak hanya pelayanan nasabah, namun yang paling penting adalah menghasilkan bahan pelayanan nasabah dan penilaian kinerja pegawai *frontliner*. Serta aplikasi ini memiliki kualitas keamanan yang cukup baik, sehingga data-data rekapitulasi penjualan produk dan waktu pelayanan nasabah masing-masing pegawai aman tersimpan.

Namun pada Tabel diatas juga membuktikan bahwa pada butir D2 Inovasi Produk dan Pelayanan nilai *mean* nya cukup rendah, yaitu 3,673. Hal ini berarti *online saleskit* kurang memberikan inovasi terbaru dalam hal produk dan pelayanannya. Yang dikhawatirkan adalah ketika pengguna dan nasabah sudah merasa bosan dan tidak membutuhkan *online saleskit* sebagai alat bantu pelayanan nasabah sehari-hari.

Pembahasan terhadap hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian teoritik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil percobaan sebaiknya ditampilkan dalam berupa grafik atau pun tabel. Untuk grafik dapat mengikuti format untuk diagram dan gambar.

4. KESIMPULAN

1. Penelitian ini bertujuan untuk membangun evaluasi *online saleskit* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Bangka Belitung, Tbk. Berdasarkan hasil studi pustaka terhadap teori yang relevan dan telaah riset terkait yang pernah dilakukan sebelumnya, awalnya diusulkan sebanyak 18 indikator sebagai penentu kinerja sistem. Namun berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, ditentukan 14 indikator dalam model pengukuran yang telah dibuktikan sebagai indikator yang signifikan terhadap *performance* sistem.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa 4 dimensi *IT Balanced Scorecard* merupakan faktor-faktor penentu yang berpengaruh terhadap proses evaluasi *online saleskit* pada Bank Sumsel Babel.
3. Dari hasil pengukuran dengan menggunakan model yang telah dibangun, didapatkan kesimpulan bahwa *online saleskit* berada dalam kondisi cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai pada tiap indikator-indikator yang telah ditentukan.
4. Dari hasil pengukuran, ditemukan 1 indikator yang mendapatkan nilai pengukuran terendah, sedangkan indikator tersebut merupakan bagian dari faktor yang signifikan terhadap kinerja *online saleskit*. Indikator tersebut adalah pengukuran terhadap sejauh mana inovasi yang diberikan oleh perusahaan menyangkut produk perusahaan dan pelayanan nasabah yang dirasakan dari pengalaman menggunakan *online saleskit*.

5. SARAN

1. Perluasan Dimensi Evaluasi: Penelitian ini dapat diperluas dengan menambahkan dimensi lain dalam *IT Balanced Scorecard* atau metode evaluasi lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.
2. Penerapan pada Industri Lain: Melakukan penelitian serupa pada sektor perbankan atau industri lain untuk membandingkan efektivitas model evaluasi online sales kit di berbagai bidang.
3. Penelitian Longitudinal: Menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengevaluasi perubahan kinerja online sales kit dari waktu ke waktu, sehingga memungkinkan untuk memantau dampak jangka panjang dari implementasi ini.
4. Analisis Inovasi Produk: Melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kebutuhan inovasi produk dan layanan pada aplikasi online sales kit agar dapat meningkatkan nilai mean indikator inovasi produk yang masih tergolong rendah.
5. Studi Kepuasan Pengguna: Memperluas penelitian dengan analisis kepuasan pengguna (*frontliner*) terhadap aplikasi online sales kit untuk memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam dan menyesuaikan fitur-fitur yang lebih relevan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak PT Bank Sumsel Babel terutama kepada bagian manajemen dan seluruh pegawai yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan di Politeknik Negeri Sriwijaya dan Universitas Lampung yang telah memberikan dukungan dan masukan berharga selama proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan teknologi informasi di lingkungan perbankan dan industri lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. M. Elisabeth, "Kajian terhadap peranan teknologi informasi dalam perkembangan audit komputerisasi (Studi kajian teoritis)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. Komputerisasi*

- Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–53, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No1.pp40-53>
- [2] A. I. Mutiasari, “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital,” *J. Ekon. Bisnis Dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 32–41, 2020, doi: 10.47942/iab.v9i2.541.
- [3] P. . Cakti Indra Gunawan, SE., MM., *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN E-GOVERNMENT*, Pertama. Purwokerto: CV. IRDH (Research & Publishing) Anggota IKAPI, 2015.
- [4] A. F. Syarif, P. N. Basuki, and A. F. Wijaya, “Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi pada PT Bank Central Asia Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard,” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, 2018, doi: 10.36706/jsi.v10i1.8039.
- [5] L. Aryani, A. Andrianti, L. Y. Astri, and E. Rohaini, “Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo.Id dengan Metode IT Balanced Scorecard,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 16, no. 1, pp. 10–19, 2022, doi: 10.33998/mediasisfo.2022.16.1.1166.
- [6] S. Kosasi, “Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Karyawan,” *J. Techno.COM*, vol. 15, no. 4, pp. 278–291, 2016.
- [7] B. Syariah and R. Nasution, “Analisis Penerapan IT Balanced Scorecard yang Mempengaruhi Kinerja Divisi Teknologi Informasi,” *J. Tek. Inform. STMIK Antar Bangsa*, vol. III, no. 1, pp. 40–47, 2017.
- [8] Muhammad Al Agani, Rizal Munadi, and Muhammad Subianto, “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh,” *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, 2018.
- [9] A. Rachman, “Sistem Pengendali Suhu Ruangan Berbasis Internet of Things (IoT) Menggunakan Air Conditioner (AC) Dan NodeMCU V3 ESP82,” *Pros. Semin. Nas. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 1, 2020.
- [10] M. R. Hamdalah, K. Muhammad, and T. anis Safitri, “Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT XYZ),” *J. Pendidik. dan Teknol. Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–33, 2021, doi: 10.52436/1.jpti.6.
- [11] E. Gunawan, “ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DIVISI IT MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD PADA PT XYZ,” pp. 1–23, 2016.
- [12] U. Pratiwi, “BALANCED SCORECARD DAN MANAJEMEN STRATEGIK,” *J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 11, pp. 166–174, 2010.
- [13] V. Sanjaya, A. R. Tanaamah, and M. N. N. Sitokdana, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga Dengan Menggunakan It Balanced Scorecard,” *Sebatik*, vol. 23, no. 2, pp. 374–380, 2019, doi: 10.46984/sebatik.v23i2.785.
- [14] A. F. W. Achmad Fikri Syarif, Prihanto Ngesti Basuki, “Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi pada PT Bank Central Asia Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard,” *J. Sist. Inf.*, vol. 10, pp. 1491–1502, 2018.
- [15] D. Y. Nainggolan and A. F. Wijaya, “Analisis Kinerja Sistem Pengolahan Data Berbasis Web Menggunakan IT Balanced Scorecard Sebagai Sarana Untuk Menunjang Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sragen,” *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 2, no. 1, pp. 87–94, 2019, doi: 10.24176/sitech.v2i1.3350.
- [16] A. Engelin, “Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT Pegadaian menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT Pegadaian Cabang Salatiga),” *J. Sist. Inf.*, 2016.
- [17] R. Alit and F. P. Aditriyawan, “Pengukuran Kinerja Organisasi Teknologi Informasi Menggunakan It Balanced Scorecard (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur),” *Scan J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 3, 2016, doi: 10.33005/scan.v11i3.872.