

**PENGUKURAN EFEKTIFITAS KINERJA DEPARTEMEN IT DENGAN  
MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN SOFTWARE PT. BYTEDEVICE )**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi**

**Nama : TITIS DWI CHANDRA MERDEKAWATI**  
**N I M : 43209120-129**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERISTAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGUKURAN EFEKTIFITAS KINERJA DEPARTEMEN IT DENGAN  
MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN SOFTWARE PT. BYTEDEVICE )**

**SKRIPSI**

**Program Studi Akuntansi**

**Nama : TITIS DWI CHANDRA MERDEKAWATI**  
**N I M : 43209120-129**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERISTAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGUKURAN EFEKTIFITAS KINERJA DEPARTEMEN IT DENGAN  
MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN SOFTWARE PT. BYTEDEVICE )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

**Nama : TITIS DWI CHANDRA MERDEKAWATI**  
**N I M : 43209120-129**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERISTAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TITIS DWI CHANDRA MERDEKAWATI

NIM : 43209120129

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 28 Maret 2013



Titis Dwi Chandra Merdekawati

NIM : 43209120129

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Titis Dwi Chandra Merdekawati  
NIM : 43209120-129  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengukuran Efektifitas Kinerja Departemen IT  
dengan Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Perusahaan Software PT. Bytedevice)  
Tanggal ujian Skripsi : 28 Maret 2013

Disahkan oleh,  
Pembimbing

Pontianak 18/3  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
H. Sabarudin Muslim, SE., M.Si

Tanggal : 28 Maret 2013

Dekan,

Dr. Wiwik Utami, SE. Ak., MS

Tanggal : 28 Maret 2013

Ketua Program Studi Akuntansi,

Dr. Harnovinsah, SE. Ak., M.Si

Tanggal : 28 Maret 2013

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

### PENGUKURAN EFEKTIFITAS KINERJA DEPARTEMEN IT DENGAN MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN SOFTWARE PT. BYTEDevice )

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Titis Dwi Chandra Merdekawati

NIM : 432091201-129

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 Maret 2013

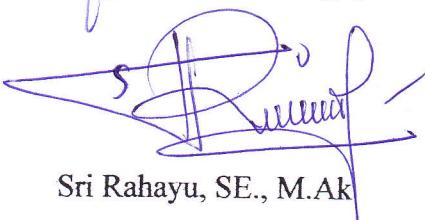
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

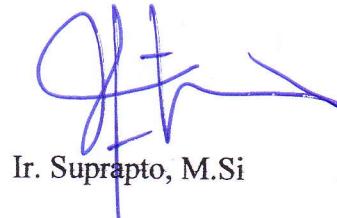
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
H. Sabarudin Muslim, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji

  
Sri Rahayu, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji

  
Ir. Suprapto, M.Si

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas ~~rahmat~~ dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengukuran Efektifitas Kinerja Departemen IT dengan Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Perusahaan Software PT. Bytedevice”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

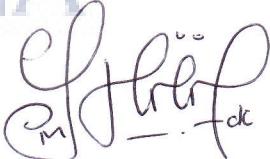
Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak H. Sabarudin Muslim, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE. Ak., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, SE. Ak., M.Si selaku ketua Program Studi Akuntasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Suprapto, M.Si dan Ibu Sri Rahayu, SE., M.Ak selaku pembahas dan penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen-dosen dan staf program studi Akuntasi Universitas Mercu Buana.

5. PT. Bytedevice yang telah memberikan ijin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Alm. Papa Drs. Sarprihanto dan alm. Mama Nina Herlina, BA yang selalu menjadi penyemangat dalam hidupku.
7. Bunda Iyah, Mama Nani, Abah, Ante Silvi, Om Choe, Mba Safrina, Grandma, Kak Resda, Rara, Farhan dan juga seluruh keluarga besarku yang sudah memberikan kasih sayang, semangat dan perhatian yang tulus.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Akuntasi S1 angkatan 2010 D3 khususnya Linda Goeltom dan Rissa Soesmex atas kebersamaan selama menuntut dan menyelesaikan skripsi.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA** Jakarta, Maret 2013

  
Titis Dwi Chandra M

## DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
<b>MERCU BUANA</b>	
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
A. Pengukuran Kinerja .....	5
B. Definisi Efektifitas .....	6
C. Return On Investment .....	7
D. Pengertian Teknologi Informasi .....	10
E. Pengertian Visi, Misi dan Strategi.....	12

<b>F. Skala Pengukuran .....</b>	<b>13</b>
<b>G. Analytic Hierarchy Process (AHP).....</b>	<b>15</b>
<b>H. Pengertian <i>Information Technology (IT) Balanced Scorecard</i>.....</b>	<b>18</b>
<b>I. Perspektif <i>Information Technology (IT) Balanced Scorecard</i> .</b>	<b>35</b>
<b>J. Membangun IT Balanced Scorecard.....</b>	<b>40</b>
<b>K. Key Performance Indicators (KPI) .....</b>	<b>43</b>
<b>L. Benchmarking.....</b>	<b>44</b>

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>45</b>
<b>B. Metode Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>C. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>52</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>57</b>
<b>E. Metode Analisis Data .....</b>	<b>58</b>

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Konsep IT Balanced Scorecard pada PT. Bytedevice .....</b>	<b>59</b>
<b>B. KPI, Target dan Inisiatif Strategi .....</b>	<b>60</b>
<b>C. Peta Strategis.....</b>	<b>66</b>
<b>D. Analisis Hasil .....</b>	<b>69</b>
<b>E. Analisa Statistik Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>71</b>

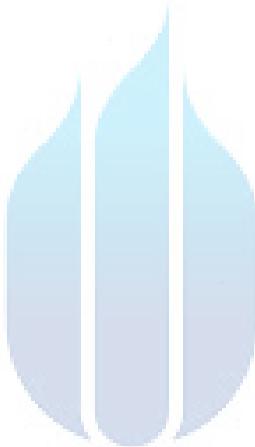
E. Target pada Setiap KPI .....	80
G. Realisasi pada Setiap KPI .....	84

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Ringkasan	Halaman
2.1 Hard Data .....	8
2.2 Soft Data .....	9
2.3 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan .....	16
2.4 Perbandingan Berpasangan 1 .....	16
2.5 Perbandingan Berpasangan 2 .....	17
2.6 Framework Umum IT Balanced Scorecard .....	38
2.6 Framework Umum IT Balanced Scorecard .....	38
3.1 Scorecard Kontribusi Perusahaan .....	53
3.2 Scorecard Orientasi Pengguna .....	55
3.3 Scorecard Kesempurnaan Operasional .....	56
3.4 Scorecard Orientasi Masa Depan .....	57
4.1 KPI pada Perspektif Kontribusi Perusahaan .....	60
4.2 KPI pada Perspektif Orientasi Pengguna .....	61
4.3 KPI pada Perspektif Kesempurnaan Operasional .....	64
4.4 <i>KPI</i> pada Perspektif Orientasi Masa Depan .....	65
4.5 Bobot Setiap KPI .....	69
4.6 Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	72
4.7 Pertanyaan Kepuasan Pelanggan .....	73

4.9 Skala Penilaian Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	74
4.10 Hasil Kuesioner untuk Project Management & Collaboration .....	74
4.11 Hasil Kuesioner untuk Document Management .....	76
4.12 Hasil Kuesioner untuk File Sharing Management .....	77
4.13 Hasil Kuesioner untuk Sales Activity Management .....	78
4.14 Hasil Kuesioner untuk Kepuasan Pengguna .....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Perspektif Balanced Scorecard .....	20
2.2 Perspektif Rantai Nilai Proses Bisnis Internal .....	28
2.3 Modifikasi Perspektif Balanced Scorecard .....	34
2.4 Perspektif IT Balanced Scorecard .....	35
2.5 4 Perspektif IT Balanced Scorecard .....	39
2.6 Hubungan Sebab Akibat dalam Pseudo Code .....	40
2.7 Cascade IT Balanced Scorecard .....	40
2.8 Langkah Membangun IT Balanced Scorecard .....	41
4.1 IT Balanced Scorecard pada PT. Bytedevice .....	59
4.2 Peta Strategis IT Balanced Scorecard .....	66
4.3 Gambar Bobot Setiap KPI .....	70
4.4 Grafik Target dan Realisasi KPI Kepuasan Pengguna .....	84
4.5 Grafik Target dan Realisasi KPI Kualitas Delivery .....	85
4.6 Grafik Target dan Realisasi KPI Delivery sesuai Budget .....	86
4.7 Grafik Target dan Realisasi KPI Delivery Aplikasi .....	86
4.8 Grafik Target dan Realisasi Aplikasi dengan SLA .....	87
4.9 Grafik Target dan Realisasi KPI Pencapaiann Penerapan System .....	88
4.10 Grafik Target dan Realisasi KPI Nilai Bisnis dengan ROI .....	88

4011 Grafik Target dan Realisasi KPI Meminalisasi Turnaround Time	... 89
4012 Grafik Target dan Realisasi KPI Peningkatan terhada Proyek 1	... 89
4013 Grafik Target dan Realisasi KPI Peningkatan terhada Proyek 2	... 90

