

Pengukuran Kinerja Aplikasi *Electronic General Ledger System* dengan IT Balanced Scorecard

Sandy Kosasi

STMIK Pontianak

Jalan Merdeka No. 372 Pontianak, (0561)735555

e-mail: sandykosasi@yahoo.co.id & sandykosasi@stmikpontianak.ac.id

Abstrak

Makalah penelitian ini memperlihatkan target hasil pengukuran kinerja aplikasi *Electronic General Ledger System (EGLS)* untuk masing-masing perspektif menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* dengan metode deskriptif analitis. Perspektif tertinggi adalah orientasi masa depan sebesar 24,32%, kedua adalah keunggulan operasional sebesar 24,09%, ketiga adalah orientasi pengguna sebesar 23,81%, dan terendah kontribusi organisasi sebesar 22,33% dari target masing-masing perspektif sebesar 25%. Tiga perspektif tidak mencapai target karena kinerja aplikasi belum maksimal mendukung kinerja karyawannya, dan produktivitas karyawannya belum efektif dan efisien. Perspektif kontribusi organisasi memperoleh hasil pengukuran terendah karena belum efektifnya penggunaan dana untuk pengembangan aplikasi EGLS dan realisasi biaya melebihi dari batas anggaran operasionalnya. Hasil akhir pengukuran kinerja memperlihatkan pencapaian nilai pengukuran sebesar 94,55% dan berada pada level *very good*. Untuk meningkatkan perspektif kontribusi organisasi dapat memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkelanjutan agar dapat memaksimalkan kinerja dan daya saing maupun operasional perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Aplikasi, Deskriptif Analitis, *IT Balanced Scorecard*

1. Pendahuluan

Keberadaan perbankan sebagai penyedia dana sangat penting dalam membantu meningkatkan perekonomian masyarakat melalui kemudahan memperoleh modal usaha. Pertumbuhan perekonomian yang terus berkembang menuntut eksistensi dari pihak bank agar dapat melayani kebutuhan pendanaan bagi masyarakat dengan mudah dan lancar. Keadaan ini memunculkan banyak jenis bank-bank baru dan salah satunya adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Prima Sentosa di Kota Pontianak. Keberadaan BPR Prima Sentosa mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam perekonomian terutama dalam mendorong perkembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) bagi masyarakat di Kota Pontianak. Namun dengan tingkat persaingan yang semakin meningkat sudah pasti membutuhkan pemberdayaan teknologi informasi dalam memberikan sistem pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Saat ini dalam memberikan pelayanan kepada semua nasabahnya sudah menggunakan sistem aplikasi *Electronic General Ledger System (EGLS)*. Aplikasi ini berfungsi untuk melakukan pengolahan data berupa input dan output data nasabah, peminjaman dan pembayaran nasabah, setoran dan pelunasan kredit nasabah, jurnal berpasangan, pencairan kredit, dan memberikan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Seluruh staf/karyawan sudah menggunakan aplikasi EGLS dengan hak akses masing-masing sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya masing-masing. Sistem aplikasi ini memiliki sejumlah fitur yang berbeda-beda sesuai dengan keperluan penggunaannya. Penggunaan EGLS sebagai bagian dari penguatan sistem informasi keuangan terintegrasi sangat diperlukan untuk terjaminnya standar akuntabilitas, transparansi, dan kejujuran dalam operasional usahanya, dan menjadi tuntutan dari segenap stakeholders. Semenjak diimplementasikan hingga saat ini, belum pernah dilakukan pengukuran kinerja dari aplikasi tersebut. Pada hal pengukuran kinerja ini penting untuk mengetahui kinerja aplikasi dalam melakukan fungsinya memberikan pelayanan kepada para nasabah dan upaya untuk mengembangkan aplikasi ini agar dapat menjadi lebih maksimal kinerjanya karena berpengaruh pada kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan [1]. Pengukuran kinerja aplikasi merupakan kegiatan mengevaluasi semua unit proses bisnis melalui interoperabilitas proses bisnis untuk mencapai integritas efisiensi dan efektivitas dalam meningkatkan produktivitas kerjanya. Memberikan

kemudahan bagi pihak pimpinan mengetahui lebih jelas sejauhmana kontribusi penerapan teknologi informasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan perbankan [2].

Pengukuran kinerja menjadi kebutuhan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja di masa mendatang dan untuk mencapai proses penyelarasan yang adaptif terhadap strategi bisnis dan teknologi informasi dapat menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* [2]. *IT Balanced Scorecard* menyediakan pemaparan dan ulasan yang bersifat menyeluruh dan terstruktur sehingga setiap manajer yang saling berhubungan dapat terus memantau perkembangan setiap aspek dari strategi penerapan teknologi informasi dengan mengacu kepada nilai dari masing-masing perspektif, yaitu perspektif kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan [3]. Masing-masing perspektif ini harus diterjemahkan ke dalam metrik dan langkah-langkah yang sesuai yang menilai situasi saat ini. Penilaian ini perlu diulang secara berkala dan selaras dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Komponen penting dari *IT Balanced Scorecard* adalah kondisi terjadinya suatu hubungan dan akibat antara tindakan yang terjadi [4].

Mengacu kepada survei sebelumnya, terdapat sejumlah implikasi penerapan aplikasi belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna/nasabah, diantaranya proses pengolahan data belum sepenuhnya akurat, penyelesaian pekerjaan cenderung melebihi batasan waktu kerja, pemanfaatan teknologi informasi cenderung mengharuskan adanya penyesuaian struktur dan dimensi penyelesaian pekerjaan, perspektif integritas informasi setiap proses bisnis masih terdapat perbedaan dalam memberikan layanan informasi untuk proses pembuatan keputusan [5,6,7]. Penelitian ini memiliki relevansi dengan beberapa penelitian sebelumnya yakni untuk mencapai keselarasan strategi teknologi informasi dengan strategi bisnis, kemampuan mengoptimalkan sumberdaya teknologi informasi, memahami sasaran teknologi informasi, mengelola resiko teknologi informasi dan kualitas teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis [8]. Dalam penelitian ini tidak hanya sekedar mengukur kinerja aplikasi saja, tetapi juga membahas mengenai sisi implikasi pada aspek manajerial dan rekomendasi masing-masing perspektif berdasarkan indikator tujuan dan kinerja perbankannya. Tujuan penelitian untuk dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan usaha pengguna dengan tujuan sistem informasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas organisasi sistem informasi, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi, dan pencapaian hasil yang seimbang di antara kelompok stakeholder.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini berbentuk studi kasus dengan metode deskriptif analisis. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu pengukuran kinerja aplikasi EGLS dengan *IT Balanced Scorecard*. Metode pengukuran kinerja aplikasi EGLS menggunakan konsep dari *IT Balanced Scorecard*, yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan untuk mencapai keselarasan visi dan misi strategi bisnis perbankan dan strategi teknologi informasi. Pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden atau pemakai sistem secara langsung, terhadap sistem yang sedang berjalan. Sedangkan data skunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data internal perusahaan yang berupa studi dokumentasi, visi, misi, struktur organisasi. Instrumen dan variabel penelitian berupa angket yang berisi pertanyaan dengan menggunakan metode pengukuran kinerja *IT Balanced Scorecard*.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan responden dalam penelitian ini, terdiri dari *Cluster Manager, Manager Unit, Loan Officer, Marketing Officer, Collector, Supporting, dan Customer Service*. Untuk mengumpulkan data menggunakan angket langsung terbuka dan tertutup. Angket terbuka berupa pertanyaan dapat dijawab oleh semua staf yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, sedangkan angket tertutup merupakan pertanyaan yang dirancang khusus untuk Manajer Unit. Alternatif jawaban yang berjenis skala likert yaitu rentang 1 – 5, yang telah tersedia dalam angket tersebut. Untuk tahapan dalam pengukurannya mencakup penyelarasan visi, misi dan strategi perusahaan dengan visi, misi dan strategi teknologi informasi; penyelarasan strategi teknologi informasi dengan perspektif *IT Balanced Scorecard*, perancangan hubungan sebab-akibat, ukuran dan sasaran strategi *IT Balanced Scorecard*, pengukuran dan hasil pengukuran *IT Balanced Scorecard*, melakukan pembobotan tujuan strategis pada empat perspektif *IT Balanced Scorecard*, dan terakhir melakukan evaluasi hasil pengukuran *IT Balanced Scorecard* [9].

3. Hasil dan Pembahasan

Langkah awal dari pengukuran kinerja aplikasi EGLS dengan metode *IT Balanced Scorecard* pada BPR Prima Sentosa adalah melakukan penyelarasan visi, misi, dan strategi perusahaan dengan visi, misi dan strategi teknologi informasi dengan menciptakan penyelarasan antara keduanya sehingga tujuan

perusahaan menjadi sama dengan tujuan divisi teknologi informasi. Namun tanpa mengurangi tujuan dasarnya sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran kinerja aplikasi EGLS. Penyelarasan antara visi perbankan dan visi divisi teknologi informasi menjadikan aplikasi EGLS sebagai solusi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Hal ini merupakan bentuk dukungan divisi teknologi informasi untuk memberikan peningkatan kinerja pada karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi, agar dapat memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah secara efektif dan efisien. Mewujudkan peranan teknologi informasi dalam meningkatkan keunggulan kompetitif dan potensi kinerja perbankan. Melalui proses penginputan data secara akurat akan dapat mempermudah dalam menyediakan informasi secara akurat. Penyelarasan antara strategi perusahaan dan strategi divisi teknologi informasi adalah untuk meningkatkan kualitas organisasi yang terpercaya sehingga menciptakan struktur organisasi yang bisa berkembang dan diterima di masyarakat luas, meningkatkan kompetensi teknologi informasi baik sumber daya manusia maupun infrastruktur agar proses kerja menjadi efektif dan efisien sehingga para nasabah bisa dengan mudah mendapatkan informasi, meningkatkan cara kerja karyawan perbankan sehingga karyawan dan nasabah dapat bekerja dengan mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan. Setelah penyelarasan visi, misi dan strategi perusahaan dengan visi, misi dan strategi divisi teknologi informasi, selanjutnya akan dilakukan penyelesaian terhadap strategi divisi teknologi informasi dengan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*.

Penjabaran masing-masing strategi divisi teknologi informasi berserta tujuan strategi dari 4 perspektif *IT Balanced Scorecard*. Meningkatkan kualitas organisasi yang terpercaya, Strategi ini berhubungan dengan perspektif *IT Balanced Scorecard* yaitu kontribusi organisasi dan orientasi masa depan. Pengefektifan dan Pengefisienan finansial dapat memudahkan teknologi informasi untuk mengelola data nasabah serta menerima informasi sebaik mungkin akan meningkatkan kontribusi pada organisasi dan memberikan orientasi untuk masa depan sehingga karyawan dan nasabah merasa puas. Peningkatan fungsi bisnis harus di dukung dengan kinerja karyawan yang efektif, hal ini dikarenakan karyawan yang efektif banyak memberikan manfaat antara lain seperti penyelesaian penginputan data lelang dengan cepat dan sesuai target. Menyediakan infrastruktur yang potensial sehingga memiliki keunggulan kompetitif. Strategi ini berhubungan dengan perspektif dalam *IT Balanced Scorecard* yaitu kontribusi organisasi.

Tujuan strategis meningkatkan kinerja operasional dalam bisnis adalah untuk mencapai kontribusi perusahaan dengan target pencapaian keunggulan operasional. Infrastruktur yang potensial akan memberikan keunggulan operasional yang menjadi keunggulan kompetitif dalam bersaing dengan para perbankan lainnya. Menanggulangi gangguan maupun resiko secara efektif dan efisien. Strategi ini berhubungan dengan perspektif dalam *IT Balanced Scorecard* yaitu orientasi pengguna. Peningkatan kepuasan dalam melayani nasabah. Menanggulangi resiko secara efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga kinerja karyawan akan semakin meningkat. Menjaga kepuasan nasabah merupakan faktor penting agar para nasabah tidak berpindah ke pesaing lainnya. Kepuasan kompetensi pengguna. Menanggulangi gangguan maupun resiko secara efektif dan efisien akan memberikan manfaat terhadap kompetensi pengguna yaitu berkurangnya kesalahan dalam bekerja, memotivasi karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan, serta mempercepat aktifitas dalam bekerja. Kinerja karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kontribusi organisasi dan kepuasan pengguna.

Ukuran strategis harus melalui sistem penjabaran masing-masing strategis *IT Balanced Scorecard* menjadi beberapa tipe ukuran. Setiap ukuran strategis harus memiliki sasaran strategis, adapun ukuran dan sasaran strategis ditentukan oleh peneliti dan pimpinan BPR Prima Sentosa. Selanjutnya untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja aplikasi EGLS, dengan cara mengumpulkan semua data yang ada saat ini dari semua unit proses bisnis. Setelah data dikumpulkan dan dihitung jumlah jawaban dari setiap responden, selanjutnya akan melakukan perhitungan kinerja terhadap pencapaian sasaran strategis dari masing-masing ukuran strategis. Skala dalam perhitungan pengukuran software ini sebanyak 5 skala yaitu sangat setuju yang diberikan nilai 5, setuju diberikan nilai 4, netral diberikan nilai 3, tidak setuju diberikan nilai 2, dan sangat tidak setuju yang diberikan nilai 1. Berikutnya melakukan perhitungan terhadap kondisi aktual perusahaan dan pencapaian pada masing-masing ukuran strategis. Selanjutnya untuk data mengenai pembobotan tujuan strategis berasal dari hasil wawancara dengan pimpinan semua unit proses bisnis.

Meningkatkan sumber daya baik teknologi informasi, karyawan dan infrastruktur berkaitan erat dengan strategi dalam menyelaraskan proses bisnis perbankan dan teknologi informasi dalam hubungannya dengan masing-masing perspektif dari metode *IT Balanced Scorecard*, yaitu kontribusi organisasi, keunggulan operasional, pengguna, dan masa depan. Untuk meningkatkan keunggulan operasional dapat melalui perbaikan mekanisme dan struktur dalam proses penginputan dan menyediakan semua informasi sesuai kebutuhan nasabah. Keandalan dan dukungan strategi, nilai dan kapasitas

teknologi informasi yang memadai melalui penerapan aplikasi EGLS akan sangat menentukan dan berpengaruh kepada aliran informasi dalam proses pembuatan keputusan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan masyarakat. Meningkatkan produktivitas kinerja karyawan, mengurangi biaya operasional, mengalihkan sistem pembiayaan dalam investasi teknologi informasi serta kecepatan dalam mengakses informasi terbaru, berkurangnya kesalahan pengguna sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien (Tabel 1).

Tabel 1. Evaluasi Kinerja Aplikasi EGLS

Tujuan Strategis	Ukuran strategi	Sasaran	Aktual	Pencapaian	Bobot tujuan	Hasil tujuan	Hasil perspektif
Perspektif Kontribusi Organisasi (25%) = 22,33%							
Pengefektifan dan pengefisienan produktifitas karyawan	Penggunaan aplikasi EGLS dapat meningkatkan produktifitas kerja bagi karyawan	90%	88%	97,77%			
	Output/hasil dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan	95%	80,5%	84,73%	45%	39,45%	
	Pengefektifan penggunaan dana pengembangan aplikasi EGLS	100%	76,5%	80,52%			89,34%
Peningkatan kontribusi berorientasi fungsi bisnis	Realisasi biaya lebih kecil daripada anggarannya operasional	95%	76,5%	80,52%			
	Penggunaan dana pengembangan aplikasi EGLS di BPR Prima Sentosa sudah efektif dan berjalan sesuai perencanaan	90%	88%	97,77%	55%	49,89%	
	Aplikasi EGLS menjadi kekuatan dalam mengelola data nasabah	90%	84,5%	93,88%			
Perpektif Orientasi Pengguna (25%) = 23,81%							
Peningkatan Kepuasan Nasabah	Nasabah merasa puas dengan pelayanan jasa BPR Prima Sentosa Pontianak	95%	92%	96,84%			
	Nasabah merasa puas untuk semua jasa yang diberikan oleh BPR Prima Sentosa lebih baik daripada jasa yang ditawarkan oleh BPR lainnya	95%	92%	96,84%	50%	48,42%	
Peningkatan kompetensi pengguna	Setelah menggunakan aplikasi EGLS, semua karyawan selalu pulang tepat waktu	90%	80,5%	89,44%			95,26%
	Dengan menggunakan aplikasi EGLS semua karyawan menjadi lebih kreatif dan mampu berfikir sistematis	85%	84,5%	93,88%	50%	46,84%	
	Dengan menggunakan aplikasi EGLS semua karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan perencanaan yang sudah disusun	90%	88%	97,77%			
Perpektif Penyempurnaan Operasional (25%) = 24,09%							
Peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi	BPR Prima Sentosa sudah menggunakan sistem dengan database terintegrasi yang memadai	90%	88%	97,77%			
	Dengan menggunakan aplikasi EGLS semua pelaksanaan pelayanan jasa dan proses pengolahan data nasabah selalu tepat waktu. Tidak ada waktu lembur menyelesaikan pekerjaan lagi	90%	80,5%	89,44%	40%	37,99%	96,37%
	Aplikasi EGLS mudah untuk ditangani apabila terjadi masalah	90%	88%	97,77%			

Peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis	Aplikasi EGLS berperan penting dalam proses bisnis perbankan memperlancar penyediaan informasi	95%	92%	96,84%	58,38%	
	%PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putussibau tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah	90%	88%	97,77%	60%	
Perspektif Orientasi Masa Depan (25%) = 24,32%						
Peningkatan kualitas penggunaan IT WBS	Keahlian karyawan meningkat dan waktu ke waktu	90%	88%	97,77%		
	Berkurangnya kesalahan dan kebutuhan informasi yang diperoleh menjadi lebih cepat dan tepat	95%	92%	96,84%	60%	58,38%
Peningkatan sistem dengan pemanfaatan teknologi baru	Terus mengikuti perkembangan teknologi informasi dimasa mendatang	95%	92%	97,77%	97,30%	
	Peningkatan kinerja dengan pemanfaatan teknologi informasi	90%	88%	96,84%	40%	38,92%
Nilai IT Balanced Scorecard = 94,55%						

Setelah dilakukan pengukuran kinerja melalui keempat perspektif yang ada pada IT Balanced Scorecard, maka dapat dilakukan evaluasi hasil pengukuran terhadap hasil rata-rata pencapaian yang diperoleh dari masing-masing perspektif. Perspektif Kontribusi Organisasi memiliki nilai 89,34% menunjukkan bahwa pencapaian pada perspektif kontribusi organisasi perusahaan sudah sangat baik, yaitu pada level *very good*. Ini dapat terjadi karena pengefektifan dan pengefisienan produktivitas karyawan, serta sesuai rencana. Selain itu, juga peningkatan kontribusi berorientasi fungsi bisnis dalam menunjang kebutuhan pengembangan sistem pada BPR Prima Sentosa. Perspektif Orientasi Pengguna memiliki nilai 95,26% menunjukkan bahwa pencapaian pada perspektif kontribusi organisasi sudah sangat baik, yaitu pada level *very good*. Ini dapat terjadi karena tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem cukup tinggi, frekuensi pelatihan pengguna yang terbilang rutin, serta seringnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, sehingga peningkatan kompetensi pengguna khususnya dibidang teknologi informasi akan mengurangi kesalahan serta BPR Prima Sentosa mampu bersaing secara kompetitif. Perspektif Penyempurnaan Operasional berada pada level *very good* dengan hasil 96,37%. Hal ini dapat terjadi karena peningkatan dukungan dan pemeliharaan terhadap peningkatan kegiatan operasional yang terkomputerisasi serta peningkatan kegiatan operasional dalam proses bisnis yang baik sehingga hasil pengembangan menjadi lebih baik dan berkualitas, dengan demikian keunggulan yang diberikan teknologi informasi akan semakin terlihat dengan hasil pengukuran kinerja aplikasi EGLS pada BPR Prima Sentosa yang berada pada level *very good*. Selanjutnya Perspektif Orientasi Masa Depan memiliki hasil 97,30%, terlihat bahwa pencapaian perspektif orientasi masa depan juga berada pada level *very good*. Hal ini dapat terjadi karena peningkatan kualitas teknologi informasi, yang didukung dengan karyawan yang berkualitas serta memiliki cukup banyak pengalaman dibidangnya. Selain itu, BPR Prima Sentosa sering melakukan pelatihan untuk menambah keahlian karyawan teknologi informasi. Seringnya perusahaan melakukan pengembangan sistem juga turut mendukung pencapaian yang baik pada perspektif ini dengan terus mengikuti perkembangan teknologi informasi dimasa mendatang.

Penggunaan aplikasi EGLS mampu memberikan kontribusi terhadap organisasi dalam bentuk tata kelola struktur dan mekanisme aliran informasi, memberikan pelayanan kepada nasabah, menyediakan informasi sesuai kebutuhan nasabah dan stakeholder, dan mampu menjadi keunggulan bersaing dimasa depan melalui penatakelolaan sistem layanan secara lebih personal. Hal ini dapat dinilai dari perolehan pengukuran dari masing-masing perspektif yaitu kontribusi organisasi sebesar 89,34% dengan hasil pengukuran masing-masing perspektif sebesar 22,33%, orientasi pengguna sebesar 95,26% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 23,81%, keunggulan operasional sebesar 96,37% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 24,09%, dan orientasi masa depan sebesar 97,30% dengan hasil pengukuran dari masing-masing perspektif sebesar 24,32%. Hasil akhir dalam pengukuran kinerja aplikasi EGLS dengan *IT Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa pencapaian nilai *IT Balanced Scorecard* pada BPR Prima Sentosa sebesar 94,55%. Nilai ini menandakan kinerja aplikasi EGLS telah berada pada level A atau *very good*.

4. Simpulan

Melalui perhitungan *IT Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa perspektif kontribusi organisasi memperoleh hasil pengukuran terendah. Hal ini terjadi karena belum efektifnya penggunaan dana pengembangan aplikasi EGLS serta realisasi biaya investasi melebihi dari pada batas anggaran operasionalnya. Namun demikian penerapan aplikasi EGLS saja tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan di masa mendatang, harus juga mendapatkan dukungan sumber daya manusia yang kompeten agar mampu melakukan perencanaan dengan baik dalam menghadapi perubahan yang terjadi secara terus menerus. Oleh karena itu BPR Prima Sentosa harus memprioritaskan peningkatan pada perspektif ini, karena selain menjadi ancaman keunggulan bersaing juga pengaruh terhadap keberhasilan masa depan. Adapun caranya adalah harus menjaga staf yang berpotensi, memilih staf baru yang berpotensi dan memiliki pengalaman kerja yang baik, meningkatkan keterampilan staf, dan menekankan kepada karyawan bahwa teknologi informasi terbaru selalu akan lebih baik dan menjadi bagian penting dalam meningkatkan kinerja perbankan.

Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan untuk meningkatkan pengendalian biaya dengan memisahkan anggaran pengembangan dan pelatihan keterampilan pemberdayaan teknologi informasi dari pengadaan anggaran perbankan. Memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkelanjutan, khususnya pada sistem informasi dan teknologi informasi perbankan agar dapat memaksimalkan kinerja dan daya saing maupun operasional perbankan. Harus memiliki sistem dan mekanisme perawatan aplikasi EGLS agar senantiasa memiliki kontribusi dalam memberikan jasa pelayanan kepada seluruh nasabah dan masyarakat secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- [1] Grembergen, Wim Van. De Haes, Steven. Measuring and Improving IT Governance through the Balanced Scorecard. *Information Systems Control Journal*. 2005. Vol 2: 1-8.
- [2] Tang, Xiaojun. Todo, Yuki. A Study of Service Desk Setup in Implementing IT Service Management in Enterprises. *Technology and Investment*. Scientific Research. 2013. Vol 4: 190-196.
- [3] Jiang, Daokui. Liu, Zuankuo. Research on Application of Balanced Scorecard in the Government Performance Appraisal. *Open Journal of Social Sciences*. Scientific Research. 2014. Vol 2: 91-96.
- [4] Keyes, Jessica. *Implementing The IT Balanced Scorecard: Aligning IT With Corporate Strategy*. Auerbach Publications, Taylor & Francis Group. 2005.
- [5] Sinisammal, Janne. Belt, Pekka. Harkonen, Janne. Mottonen, Matti. Vayrynen, Seppo. Successful Performance Measurement in SMEs through Personnel Participation. *American Journal of Industrial and Business Management*. Scientific Research. 2012. Vol 2: 30-38.
- [6] Saraswat, Pranav. E-Dimension of Balance Scorecard: Strategy Implementation through IT. *International Journal of Advances in Computing and Management*, January - June 2014. ISSN 2250-1975. Vol 3 (1): 27-32.
- [7] Romansyah, Yusep. Mubarak, Husni. Yunanto, Rio. Implementation Of Information Technology Balanced Scorecard in An Agriculture Organisation. *International Journal of Administrative Science & Organization*. May 2012. Vol 19 (2): 79-85.
- [8] Asosheh, Abbas. Nalchigar, Soroosh. Jamporzmay, Mona. Information technology project evaluation: An integrated data envelopment analysis and balanced scorecard approach. *Expert Systems with Applications*. Elsevier. August 2010. Vol 37 (8): 5931-5938.
- [9] Quagini, Luca. Tonchia, Stefano. Performance Measurement. Linking Balanced Scorecard to Business Intelligence. 2010.