

Analisis Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Pada Aplikasi Mekaar Digi di PT PNM Cabang Besuki Kabupaten Situbondo

Mila Dwi Aysah¹, Dian Widiarti², Fera Fitratul Hasanah³,

Aminatul Hasanah⁴, Nita Sartika Putri Rahayu⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurrahman Saleh, Situbondo, Jawa Timur

¹ aysahmiladwi730@gmail.com, ² dian.widiarti@unars.ac.id *, ³ ferafitratul300304@gmail.com,

⁴ inaeortu@gmail.com, ⁵ nitasartikaputrir@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history:
Published

Keywords:
IT Balanced Scorecard,
Information System, Performance

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of the information system in the Mekaar Digi application used by PT Permodalan Nasional Madani (PNM), Besuki Branch, Situbondo. The evaluation was conducted using the Information Technology Balanced Scorecard (IT BSC) approach, which is a framework for assessing the performance of information technology systems through four main perspectives: user orientation, business contribution, operational excellence, and future orientation. This study utilized primary data obtained through questionnaires and interviews with PT PNM employees who actively use the Mekaar Digi application. The results of the study show that the Mekaar Digi application positively impacts employee satisfaction and work productivity, as indicated by increased satisfaction scores and operational effectiveness following the implementation of the application. However, there are several aspects that need improvement, such as enhancing application security and assisting employees in better utilizing new features. Based on calculations using the IT BSC method, the application achieved a total performance score of 93.54%, which falls under the "Excellent" category.

I. PENDAHULUAN

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) adalah salah satu lembaga di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada pembiayaan dalam bentuk pinjaman tunai. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang belum sejahtera, serta masyarakat usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi (UMKM). Salah satu program pembiayaan yang ditawarkan oleh PT Permodalan Nasional Madani (Persero) adalah pembiayaan tanpa agunan, yang memudahkan masyarakat UMKM untuk mengembangkan usaha mereka atau bahkan membuka usaha baru.

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa perubahan besar dalam

berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan pembiayaan mikro. Sebagai salah satu lembaga pembiayaan mikro terbesar di Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (PNM) terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan bagi nasabahnya, terutama melalui program unggulannya, yaitu Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). Program ini bertujuan untuk mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat kecil dan mikro, khususnya perempuan pelaku usaha, dengan menyediakan akses pembiayaan dan pendampingan usaha.

Untuk mendukung efisiensi operasional dan pengelolaan layanan, PT PNM telah mengembangkan aplikasi Mekaar Digi. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah

pengelolaan data nasabah, pemantauan pembayaran, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat. Sebagai bagian dari transformasi digital, Mekaar Digi diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan memberikan manfaat yang signifikan bagi para nasabah.

Dalam penelitian ini, pendekatan Information Technology Balanced Scorecard (IT BSC) digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi, pada aplikasi Mekaar Digi. IT BSC adalah alat yang dirancang untuk mengukur kinerja sistem teknologi informasi dengan mempertimbangkan empat perspektif utama: kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Dengan menggunakan kerangka ini, dapat diperoleh informasi tentang kinerja sistem informasi yang seimbang, yaitu bagaimana kontribusi sistem terhadap organisasi saat ini dan bagaimana menjawab tantangan di masa depan. Penelitian ini menekankan pada tujuan strategis institusi sehingga penentuan indikator kinerja sistem merupakan hasil dari penyelarasan perspektif IT BSC dengan tujuan strategis tersebut.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas aplikasi Mekaar Digi dalam mendukung misi PT Permodalan Nasional Madani dalam memberdayakan masyarakat prasejahtera dan pelaku UMKM. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan sistem informasi di masa mendatang serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Sistem Informasi

Menurut (Hendrik Sitorus, J. H. P., & Sakban, M., 2021), sistem informasi merupakan serangkaian tindakan terorganisir yang menyampaikan informasi guna membantu dalam pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi. Proses

pengolahan data, yang juga disebut sistem informasi, dapat dimulai dengan pengumpulan data, pemrosesan, analisis, penyimpanan, dan distribusi informasi yang telah disaring dari proses sebelumnya untuk kepentingan individu dan organisasi (Sultan, U., & Tirtayasa, A., 2021). Poin penting dari penilaian kinerja adalah pengukuran tingkat kontribusi yang diberikan oleh karyawan atau kinerja yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Permana, 2020).

Menurut (Yeboah, 2013), konsep sistem informasi adalah proses yang sistematis yang dimulai dengan penentuan sasaran dan strategi organisasi dan berakhir dengan menyusun hirarki rencana agar aktivitas sistem informasi dapat mendukung pencapaian tujuan tersebut. Sistem informasi strategis adalah sistem komputer pada tingkat organisasi yang dirancang untuk mengubah tujuan operasional, produk, layanan, atau hubungan dengan lingkungan untuk membantu suatu organisasi memperoleh keunggulan kompetitif dengan menggabungkan sumber daya manusia, jaringan komputer, perangkat keras, dan data (O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. , 2011).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah serangkaian proses yang mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi. Sementara itu, penilaian kinerja berfokus pada pengukuran kontribusi karyawan dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, yang merupakan bagian dari upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam organisasi. Pengukuran secara berkelanjutan diperlukan untuk dapat mengetahui tingkat ketercapaian dan arah pengembangan pemanfaatan sistem informasi yang lebih baik (Widiarti, Sandy, Damayanti, & Putri, 2024).

B. Kinerja

Pengukuran kinerja dalam sebuah perusahaan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dan seberapa efektif pekerjaan yang dilakukan di tempat kerja, serta untuk mendorong karyawan memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan. Tujuan dari evaluasi kinerja ini untuk menilai kontribusi yang dibuat oleh perusahaan terhadap organisasi secara keseluruhan, memberikan fondasi untuk evaluasi kinerja setiap komponen organisasi, dan mendorong karyawan agar mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan (Mahmudi, 2005). Penilaian kinerja organisasi dapat dilakukan dengan empat metode (Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J., 2018), yaitu :

- 1) Menilai seberapa baik pemangku kepentingan memenuhi kebutuhan mereka seperti kebutuhan pemegang saham, pelanggan, dan karyawan.
- 2) mengevaluasi efektivitas yaitu seberapa sukses organisasi mencapai tujuannya.
- 3) menilai efisiensi yaitu cara organisasi mengelola sumber daya yang dimiliki.
- 4) mengevaluasi kinerja keuangan yaitu sejauh mana organisasi dapat mendanai kebutuhan jangka panjang dan jangka pendek dilihat dari profitabilitas, investasi, dan lain-lain.

Selanjutnya, penilaian kinerja dapat dilakukan berdasarkan faktor-faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup kepuasan dari pemasok, pelanggan, pemerintah, lembaga keuangan, dan faktor lain di luar organisasi. Sedangkan faktor internal meliputi berbagai bagian dalam organisasi seperti pemasaran, riset dan pengembangan, produksi dan operasional, sumber daya manusia, serta keuangan (Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J., 2018).

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja di perusahaan bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas pekerjaan yang dilakukan, mendorong karyawan untuk mematuhi standar yang telah ditetapkan, serta menilai kontribusi

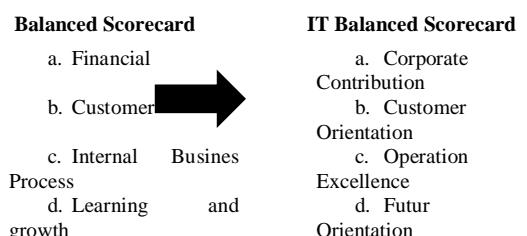
perusahaan terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja dapat dilakukan melalui empat metode utama, yaitu menilai pemenuhan kebutuhan para pemangku kepentingan, efektivitas pencapaian tujuan, efisiensi penggunaan sumber daya, dan kinerja keuangan. Selain itu, penilaian kinerja juga melibatkan faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi organisasi.

C. IT Balanced Scorecard

IT Balanced Scorecard (Information Technology Balanced Scorecard) merupakan framework yang dikembangkan oleh (Van Grembergen, W., & Van Bruggen, R, 1997), untuk mengukur kinerja teknologi informasi pada departemen teknologi informasi. IT Balanced Scorecard memiliki standar yang mempermudah peneliti untuk mengukur kinerja teknologi informasi.

IT Balanced Scorecard memiliki tujuan supaya para pengguna dapat menyesuaikan perencanaan dan aktivitas-aktivitas sistem informasi dengan tujuan dan kebutuhan organisasi, menyesuaikan dengan tujuan sistem informasi, menyediakan pengukuran untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi yang berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi, mendorong dan mempertahankan kinerja sistem informasi yang semakin meningkat, dan pencapaian hasil yang seimbang di antara kelompok stakeholder.

IT Balanced Scorecard merupakan adaptasi dari metode Balanced Scorecard yang dikembangkan oleh Robert Kaplan dan David Norton, berikut arah perubahan dari Balanced Scorecard ke IT Balanced Scorecard:



Gambar 1. Perubahan perspektif BSC Tradisional ke IT Balanced Scorecard

IT Balanced Scorecard adalah salah satu alat untuk mengukur kinerja dari suatu sistem teknologi informasi yang memandang unit teknologi informasi dari 4 (empat) perspektif yaitu: kontribusi organisasi, orientasi pengguna, Keunggulan operasional, dan orientasi masa depan.

Orientasi Pengguna/Orientasi Pelanggan (Bagi Karyawan) adalah pendekatan yang menempatkan kebutuhan dan kepuasan karyawan sebagai prioritas, dengan tujuan menciptakan pengalaman kerja yang positif dan mendukung kinerja mereka. Dalam pendekatan ini, karyawan dianggap sebagai "pengguna internal", dan mereka harus dilayani dengan baik melalui penyediaan alat, sumber daya, dan lingkungan kerja yang mendukung pekerjaan mereka. Perusahaan yang menerapkan orientasi pengguna/orientasi pelanggan tidak akan menghasilkan hasil yang baik Selain itu, perusahaan harus memastikan bahwa manajemen dan karyawan dapat berkomunikasi dengan lancar serta menyediakan dukungan teknis yang cepat dan efisien. Oleh karena itu, karyawan merasa dihargai dan sangat terlibat dalam pekerjaan mereka, sehingga meningkatkan produktivitas.

Kontribusi Perusahaan atau Orientasi Perusahaan mengacu pada sejauh mana suatu perusahaan berkomitmen untuk mencapai tujuan yang lebih besar yang berdampak positif baik pada masyarakat maupun lingkungan. Perusahaan dengan orientasi korporat yang kuat akan berkomitmen untuk menjalankan kegiatan bisnis mereka dengan cara yang beretika, bertanggung jawab sosial, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi stakeholdersnya, termasuk karyawan.

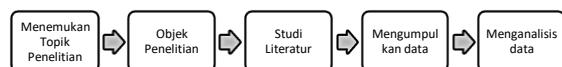
Keunggulan Internal/Keunggulan Internal adalah istilah yang mengacu pada kemampuan sebuah organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya dan proses internalnya untuk menciptakan kualitas dan efisiensi yang unggul dalam operasionalnya. Perusahaan

dengan keunggulan internal yang baik memiliki sistem manajemen yang baik, proses yang efisien, dan budaya yang mendorong kolaborasi dan inovasi di seluruh tingkatan organisasi.

Kemampuan suatu organisasi untuk merencanakan dan beradaptasi dengan perubahan serta mempersiapkan diri untuk tantangan dan peluang yang akan datang disebut orientasi masa depan atau orientasi masa depan. Perusahaan yang memiliki orientasi masa depan akan berkonsentrasi pada inovasi, transformasi digital, dan adopsi teknologi baru yang dapat mendukung pertumbuhan jangka panjang. Orientasi masa depan juga mencakup kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan tren pasar, preferensi pelanggan, dan peraturan dan peraturan yang berlaku.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan di PT Permodalan Nasional Madani (Persero), berlokasi di Cabang Besuki, Kabupaten Situbondo. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden yang relevan, seperti karyawan yang menggunakan aplikasi Mekaar Digi. Wawancara mendalam juga dilakukan dengan beberapa pihak terkait, seperti kepala cabang dan karyawan, untuk memperkuat hasil penelitian.



Gambar 2. Alur Penelitian

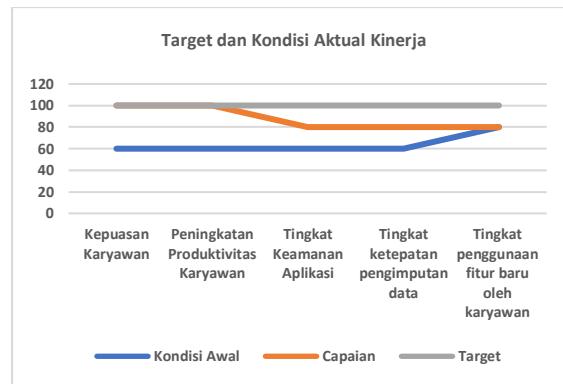
Penelitian ini melibatkan karyawan yang menggunakan aplikasi Mekaar Digi sebagai responden, yang memberikan data terkait beberapa aspek, seperti kepuasan karyawan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi, peningkatan produktivitas, tingkat keamanan aplikasi, tingkat kesalahan dalam penginputan data, dan ketertarikan terhadap fitur baru

aplikasi. Data dikumpulkan melalui tiga kategori kuisioner, yaitu Kuisioner Kondisi Awal untuk menilai kondisi sebelum aplikasi diterapkan, Kuisioner Capaian untuk menilai perubahan setelah aplikasi diterapkan, dan Kuisioner Target Layanan untuk menentukan tingkat layanan yang diharapkan dari penggunaan aplikasi Mekaar Digi. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan utama: pertama, pengumpulan data awal dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden menggunakan skala 1 hingga 5, dengan 1 berarti "sangat tidak setuju" dan 5 berarti "sangat setuju". Kedua, pengolahan data perbandingan kriteria dilakukan dengan metode AHP (Analytic Hierarchy Process), di mana matriks perbandingan disusun untuk menentukan bobot prioritas masing-masing indikator, dan dilakukan normalisasi matriks untuk menghitung bobot tersebut. Ketiga, konsistensi data diuji dengan nilai CR (Consistency Ratio), di mana data dianggap konsisten jika $CR < 0.1$. Selanjutnya, pengumpulan data capaian dan target dilakukan melalui kuisioner capaian untuk menilai kinerja aplikasi setelah diterapkan dan kuisioner target untuk menetapkan tingkat layanan yang diharapkan. Terakhir, analisis hasil dan interpretasi dilakukan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard untuk menilai performa aplikasi berdasarkan empat perspektif: orientasi pelanggan, kontribusi perusahaan, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan, dengan skor kinerja dihitung berdasarkan bobot KPI dan capaian masing-masing perspektif. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini mencakup teori Balanced Scorecard sebagai kerangka evaluasi kinerja, metode AHP untuk pembobotan kriteria, dan studi kasus terkait implementasi sistem aplikasi di organisasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mekaar Digi memberikan dampak positif, dengan peningkatan kepuasan dan produktivitas karyawan. Aplikasi ini juga

berhasil meningkatkan ketepatan pengimputan data dan memberikan tingkat keamanan yang memadai, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Namun, penggunaan fitur baru oleh karyawan masih perlu ditingkatkan, dengan beberapa karyawan membutuhkan pelatihan tambahan. Secara keseluruhan, aplikasi ini meningkatkan kinerja karyawan, tetapi pengembangan lebih lanjut diperlukan, terutama dalam adopsi fitur baru dan peningkatan keamanan untuk mendukung keunggulan perusahaan di masa depan.



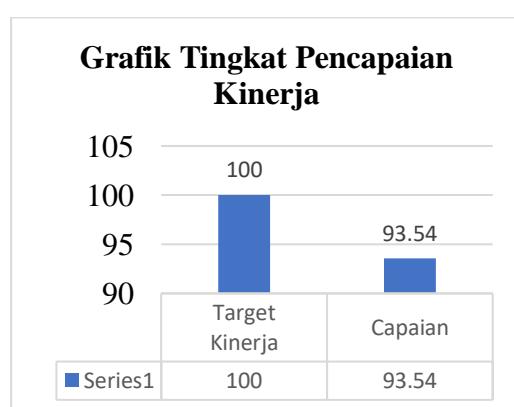
Gambar 3. Target dan Kondisi Aktual Kinerja

Kepuasan Karyawan dan Peningkatan Produktivitas Karyawan berhasil mencapai target 100, meningkat dari 60 pada kondisi awal, yang menunjukkan aplikasi berhasil meningkatkan kedua aspek tersebut. Namun, Tingkat Keamanan Aplikasi dan Tingkat Ketepatan Pengimputan Data meningkat dari 60 menjadi 80, tetapi masih belum mencapai target 100, yang berarti masih perlu perbaikan. Begitu juga dengan Tingkat Penggunaan Fitur Baru oleh Karyawan, meskipun tetap di angka 80, target 100 belum tercapai, menunjukkan perlunya peningkatan dalam penggunaan fitur baru. Secara keseluruhan, aplikasi telah memberikan hasil positif, namun masih ada beberapa bagian yang perlu diperbaiki untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Tabel 1. Perhitungan IT Balanced Scorecard

Perspektif	KPI	Bobot	Capaian	Skor
Orientasi Pelanggan	Kepuasan Karyawan	0.3952	100	39.52
Kontribusi Perusahaan	Peningkatan Produktivitas Karyawan	0.2819	100	28.19
Keunggulan Operasional	Tingkat Keamanan Aplikasi	0.1498	80	11.984
	Tingkat ketepatan pengimputan data	0.1106	80	8.848
Orientasi Masa Depan	Tingkat penggunaan fitur baru oleh karyawan	0.0625	80	5
Total				93.542

Hasil perhitungan skor berdasarkan bobot dan capaian KPI menunjukkan bahwa aplikasi Mekaar Digi memberikan hasil yang positif. Kepuasan Karyawan (Orientasi Pelanggan) memperoleh skor tertinggi dengan nilai 39.52 setelah mencapai capaian 100 dan bobot 0.3952. Diikuti oleh Peningkatan Produktivitas Karyawan (Kontribusi Perusahaan) dengan skor 28.19. Pada Keunggulan Operasional, Tingkat Keamanan Aplikasi dan Tingkat Ketepatan Pengimputan Data masing-masing memperoleh skor 11.984 dan 8.848, meskipun keduanya belum mencapai target 100. Sementara itu, Tingkat Penggunaan Fitur Baru oleh Karyawan (Orientasi Masa Depan) menghasilkan skor 5, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam penggunaan fitur baru. Secara keseluruhan, total skor yang diperoleh adalah 93.542



Gambar 4. Tingkat Pencapaian Kinerja

Ditentukan dengan pembagian interval dari 0% s.d 100 % sebagai berikut :

- 0,00 % - 44,99 % Sangat Kurang
- 45,00 % - 54,99 % Kurang
- 55,00 % - 69,99 % Cukup
- 70,00 % - 84,99 % Baik
- 85,00 % - 100,00% Sangat Baik

Berdasarkan interval penilaian yang ditentukan, hasil perhitungan skor akhir aplikasi Mekaar Digi yang mencapai 93,54% masuk dalam kategori Sangat Baik, yang memiliki rentang skor antara 85,00% - 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi secara keseluruhan berada pada level yang sangat baik, dengan pencapaian yang signifikan dalam berbagai aspek yang dinilai melalui metode IT Balanced Scorecard.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja sistem informasi aplikasi Mekaar Digi yang digunakan oleh PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Besuki dengan pendekatan IT Balanced Scorecard (IT BSC). Kerangka IT BSC terdiri dari empat perspektif utama yaitu orientasi pelanggan, kontribusi perusahaan, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Mekaar Digi berhasil meningkatkan kepuasan karyawan, produktivitas kerja, dan ketepatan pengimputan data, dengan pencapaian skor 100% dari kondisi awal 60%. Aplikasi ini memperoleh skor kinerja total sebesar 93,54%, dikategorikan sebagai "Sangat Baik." Namun, penelitian mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu perhatian, seperti peningkatan keamanan aplikasi (80%) dan optimalisasi penggunaan fitur baru oleh karyawan (80%). Aplikasi ini menunjukkan potensi besar untuk mendukung transformasi digital di PT PNM, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada nasabah. Pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi kekurangan dan memastikan manfaat berkelanjutan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendrik Sitorus, J. H. P., & Sakban, M. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar. *Jurnal Bisantara Informatika*, 5(2), 12–24.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. . (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Permana, L. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus STT Sangkakala). *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11.
- Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Sekolah Kejuruan Dengan Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus SMK PGRI 1 Kota Serang-Banten). *Jurnal Pendidikan*, 12(1).
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J. (2018). *Kinerja organisasi*. . Deepublish.
- Van Grembergen, W., & Van Bruggen, R. (1997). *Measuring and improving corporate information technology through the balanced scorecard*. In W. Van Grembergen (Ed.), *Strategies for information technology governance* . Idea Group Publishing.
- Widiarti, D., Sandy, R. G., Damayanti, D. P., & Putri, H. S. (2024). Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan Kabupaten Situbondo Dengan Pendekatan IT Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi dan BisnisGROWTH*, 22(2), 420-432. doi: <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v22i2.6033>
- Yeboah, T. (2013). A conceptualized framework for planning organizational information system. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, 2(10), 2891–2895. Retrieved from <https://www.ijert.org/a-conceptualized-framework-for-planning-organizational-information-system>