



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**LAPORAN KERJA MAGANG**

**EVALUASI KINERJA TI DAN ERP MOVEX DENGAN**  
**METODE BALANCED SCORECARD PADA**  
**PT. SELAMAT SEMPURNA, TBK**



Nama : Rivandy Alvian  
NIM : 09110310008  
Fakultas : ICT  
Program Studi : Sistem Informasi

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**  
**2013**

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG  
EVALUASI KINERJA TI DAN ERP MOVEX DENGAN  
METODE BALANCED SCORECARD PADA  
PT. SELAMAT SEMPURNA, TBK**

**Oleh :**

Nama : Rivandy Alvian  
NIM : 09110310008  
Fakultas : ICT  
Program Studi : Sistem Informasi

Gading Serpong, 4 Juli 2013

Pembimbing

Penguji

Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A.      Martinus Sigit Surendra, S.T., M.T.I.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Wira Munggana, S.Si., M.SC

## **Surat Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Laporan Kerja Magang**

Dengan ini saya :

Nama : Rivandy Alvian

NIM : 09110310008

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : PT. Selamat Sempurna Tbk

Divisi : Teknik Informasi

Alamat : Jl Raya LPPU Curug No.88 Desa Kadujaya  
Bitung, Tangerang, Banten

Waktu magang : 1 Maret 2013 – 30 April 2013

Pembimbing lapangan : Ibu Vonny Kusri

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Gading Serpong, 4 Juli 2013

(Rivandy Alvian)

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang cepat semakin menuntut ketergantungan akan teknologi menjadi lebih tinggi. Sebagian besar perusahaan telah menggunakan teknologi dalam menjalankan kegiatan produktifitas perusahaannya. Namun, semakin tinggi teknologi yang digunakan akan semakin tinggi juga tingkat pengawasan yang dibutuhkan teknologi tersebut. Oleh sebab itu perusahaan membutuhkan suatu pengawasan secara teratur atas teknologi yang digunakan. Pengawasan tersebut dapat berguna untuk keberlangsungan pemakaian dan untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki oleh teknologi tersebut.

Perusahaan yang dijadikan sebagai tempat penulis untuk menimba pengalaman adalah PT Selamat Sempurna, Tbk. Perusahaan ini didirikan di Indonesia pada tanggal 19 Januari 1976, memproduksi filter, radiator, pendingin minyak, kondensor, pipa rem, pipa bahan bakar, tangki bahan bakar, sistem pembuangan, dan bagian tekan. Pada perusahaan ini sudah menjadi lumrah dalam pemakaian sistem untuk membantu berjalannya alur proses bisnis yang baik. Proses bisnis yang dimiliki mencakup penjualan, pembelian, dan bagian gudang.

Salah satu pengendalian yang dibutuhkan perusahaan produksi ini meliputi kinerja Department TI dan analisis para pengguna sistem MOVEX dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

Departemen TI pada perusahaan sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik, hanya saja kelemahan dan masalah terbesar terdapat pada *user* yang masih belum memahami cara kerja sistem dan pengetahuan *user* yang masih kurang terhadap sistem dan penggunaan komputer, hal ini menjadi penyebab departemen TI untuk bekerja lebih keras terhadap komplain dan kesalahan yang terjadi dikarenakan kesalahan yang dibuat oleh *user*.

Pada penggunaan metode *IT Balanced Scorecard*, dari 17 aspek yang dihitung menggunakan bobot, hanya terdapat 5 aspek (sekitar 29%) yang dinilai masih kurang dan harus diperbaiki.

# UMMN

*Key words: Balanced Scorecard, User*

## **ABSTRACT**

*Development of technology and science are rapidly growing demand for technology dependence is higher. Most companies have used technology in running the company productivity. However, the higher technology used will caused the higher level of supervision required of these technologies. Therefore, companies need a regular monitoring of the technologies used. The surveillance can be useful for usage sustainability and to determine deficiencies possessed by the technology.*

*Companies that serve as a place to gain experience of the author is PT Selamat Sempurna Tbk. The company was established in Indonesia on January 19, 1976, manufactures filters, radiators, oil coolers, condensers, brake pipes, fuel pipes, fuel tank, exhaust system, and press section. At this company has become commonplace in the use of the system to help the passage of a good business process flow. Owned business processes include sales, purchasing, and warehouse.*

*One of the controls required production companies include the performance of the IT Department and analysis for user of Movex system using the Balanced Scorecard method.*

*IT departments in enterprises can be said to have gone well, it's just weakness and the biggest problems are on the user who still do not understand the workings of the system and the user is still lacking knowledge of the system and the use of computers, it is becoming the cause of the IT department to work harder for the complaints and errors that occur due to errors made by the user.*

*On the use of the Balanced Scorecard method, of the 17 aspects that are calculated using weights, there are only 5 aspects (approximately 29%) were assessed to be less and must be repaired.*



*Key words: Balanced Scorecard, User*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa penulis ucapkan karena dapat menyelesaikan kegiatan magang dan membuat laporan ini.

Laporan kegiatan magang mahasiswa ini dibuat guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.

Dengan diselesaikannya penulisan laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk belajar, mengumpulkan informasi sehingga menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Indra Tandiono selaku Kepala Divisi TI dari PT. Selamat Sempurna Tbk yang telah memberikan tugas serta mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan magang di perusahaan.
2. Ibu Vonny Kusriani selaku pembimbing lapangan yang membantu penulis dalam melakukan kegiatan magang pada PT. Selamat Sempurna, Tbk
3. Seluruh *Staff* dari PT. Selamat Sempurna Tbk yang membantu dan mendukung penulis selama proses kegiatan magang dilakukan.
4. Bapak Wira Mungana, S.Si., M.SC selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A selaku pembimbing yang membantu penulis menyelesaikan laporan magang.
6. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan tugas kegiatan magang ini.
7. Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis saat kegiatan magang berlangsung.

Demikian laporan kegiatan magang ini, penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Dalam penyusunan laporan kegiatan magang mahasiswa ini penulis menyadari masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.



UMN

Tangerang, 4 Juli 2013

Rivandy Alvian



## DAFTAR ISI

ABSTRAKSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kerja Magang.....	2
1.4 Batasan Masalah .....	2
1.5 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Profil Perusahaan .....	4
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4
2.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	7
2.4 Struktur Organisasi.....	8
2.5 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	8
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....	13
3.1 Kedudukan dan Koordinasi .....	13
3.2 Tugas yang Dilakukan.....	13
3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	14
3.3.1. Proses Pelaksanaan.....	14
1. ANALISIS PROSES BISNIS.....	15
a. Struktur organisasi TI pada PT. Selamat Sempurna, tbk.....	15
b. Bisnis Proses dan Flowchart Perusahaan.....	16
c. DFD dan Use Case Diagram.....	20
d. ERP Perusahaan .....	22
2. HASIL ANALISIS .....	23
2.1 ANALISIS DEPARTMENT IT.....	23
1. Data Responden IT .....	23
a. Identitas Responden .....	23
b. Job desk .....	26

c. User relation .....	29
2. Permasalahan yang Ditemukan .....	33
a. Kesulitan yang dihadapi saat berhadapan dengan user .....	33
b. Komplain yang paling sering diterima.....	34
c. Faktor yang menyebabkan komplain dari user .....	35
d. Kesulitan yang dihadapi/hambatan dalam melakukan pekerjaan:.....	35
e. Spesifikasi komputer dan peralatan yang dinilai masih kurang : .....	36
3. Analisis Kepuasan Staff IT .....	37
4. Rekomendasi .....	40
a. Rekomendasi terhadap peralatan komputer.....	40
b. Rekomendasi terhadap hal-hal pendukung .....	41
c. Rekomendasi untuk meningkatkan kinerja IT.....	41
2.2 ANALISIS USER MOVEX.....	42
1. Data Responden User.....	42
2. Kuesioner Type A.....	45
3. Kuesioner Type B .....	48
3. PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN BALANCE SCORECARD....	56
a. Analisis SWOT.....	56
b. Porter's Five Forces Analysis.....	57
c. Perspektif yang menjadi tolak ukur kinerja ERP .....	58
d. Pengumpulan Data.....	59
e. Analisis Data .....	59
f. Analisis GAP Table IT Balanced Scorecard.....	64
g. Strategy Map untuk Peningkatan Kinerja .....	65
3.3.2. Kendala yang ditemukan .....	68
3.3.3. Solusi atas kendala yang ditemukan.....	68
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	69
4.1 Kesimpulan.....	69
4.2 Saran.....	70
LAMPIRAN 1 Kuesioner TI .....	71
LAMPIRAN 2 Kuesioner User MOVEX.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Magang .....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi TI.....	15
Gambar 3.3 Bisnis Proses <i>Sales</i> .....	16
Gambar 3.4 Bisnis Proses <i>Purchasing</i> .....	17
Gambar 3.5 <i>Flowchart Sales</i> .....	18
Gambar 3.6 <i>Flowchart Purchasing</i> .....	19
Gambar 3.7 DFD bagian <i>Purchasing</i> dan <i>Sales</i> .....	20
Gambar 3.8 Use Case Diagram.....	21
Gambar 3.9 ERP Perusahaan.....	22

UMMN