

ABSTRAK

Penerapan IT Balanced Scorecard merupakan salah satu strategi penyelarasan tujuan perusahaan dengan teknologi informasi yang ada agar dapat memberikan nilai kepada perusahaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai pembuatan model IT Balanced Scorecard yang membuktikan bahwa antar perspektif saling memiliki pengaruh secara signifikan. Kemudian penelitian ini melakukan pengukuran IT Balanced Scorecard pada unit Government Complaint Handling divisi Solution, Delivery, and Assurance PT XYZ. Penelitian dilakukan menggunakan metode pengukuran berbasis COBIT 2019 yang didalamnya terdapat metrik alignment goals untuk mendapatkan data yang sesuai agar dapat dilakukan pengukuran. Dalam pengukuran IT Balanced Scorecard ini dilandasi oleh empat perspektif, yaitu corporate contribution, customer orientation, operational excellence, dan future orientation. Selanjutnya dari data yang telah diperoleh diolah hingga menjadi data yang representatif untuk dianalisis terkait hubungan dan kesenjangan yang ada. Hasil penelitian yang diperoleh pada perspektif Corporate Contribution metrik AG01 didapatkan bahwa jumlah insiden massal tertinggi sebesar 1955 insiden pada kuartal 4 kemudian metrik AG02 didapatkan jumlah insiden tidak teridentifikasi tertinggi sebesar 69 insiden pada kuartal 4 dan metrik AG03 diperoleh jaminan layanan antara perusahaan dan pelanggan. Pada perspektif Customer Orientation diperoleh metrik AG05 yaitu hasil kepuasan pelanggan pada kategori promotor sebesar 81,40% selanjutnya di metrik AG06 didapatkan proses bisnis dengan infrastruktur dan aplikasi terkini sebanyak 6 buah. Pada perspektif Operational Excellence diperoleh metrik AG10 yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai tertinggi pada kuartal 4 sebesar 79% lalu pada metrik AG11 terkait jumlah insiden ketidakpatuhan terhadap kebijakan TI tertinggi pada kuartal 2 sebesar 434 insiden. Pada perspektif Future Orientation diperoleh metrik AG12 terkait jumlah pegawai berlatar belakang TI sebanyak 42 pegawai dan metrik AG13 terkait inovasi TI yang disetujui sebanyak 3 buah. Dibuktikan bahwa terdapat korelasi antar perspektif yaitu perspektif Future Orientation dengan Operational Excellence, perspektif Operational Excellence dengan Customer Orientation, perspektif Customer Orientation dengan Corporate Contribution.

Kata Kunci: *IT balanced scorecard, COBIT 2019, metrik alignment goals*