

## ABSTRAK

Peranan Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu faktor yang menunjang perkembangan sebuah perusahaan contohnya dalam pengukuran kinerja TI. Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai pembuatan model BSC TI dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) pada unit *Enterprise Service* telah dibuktikan bahwa adanya pengaruh antar perspektif. Pada penelitian saat ini kinerja TI diukur dengan *Balanced Scorecard* TI berbasis COBIT 2019 menggunakan metrik *alignment goals*. BSC TI terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif *corporate contribution*, perspektif *customer orientation*, perspektif *operational excellence*, dan perspektif *future orientation*. Penelitian ini akan menggunakan salah satu metrik dari 13 objektif yang didalamnya terdapat 33 metrik *alignment goals*. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data dengan menyesuaikan metrik *alignment goals*, mengolah data sehingga dapat divisualisasikan, dan menganalisa data yang telah ada sehingga menghasilkan korelasi dan gap antar perspektif. Pada perspektif *corporate contribution* memuat hasil jumlah insiden terkait ketidakpatuhan terhadap TI yaitu pada kuartal 2 sebanyak 5099 insiden. Selain itu, memuat pula jumlah insiden terkait TI yang tidak teridentifikasi yaitu pada kuartal 4 sebanyak 158 insiden. Adapun informasi mengenai jaminan yang diberikan kepada pelanggan PT XYZ yaitu SLG (*Service Level Guarantee*) sesuai dengan tingkatan dan kesepakatan kedua belah pihak. Pada perspektif *customer orientation* memuat hasil survey kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan dengan menggunakan NPS (*Net Promoter Score*) yaitu *promoter* dengan persentase 86,56% yang artinya pelanggan puas dengan layanan yang diberikan perusahaan dan memungkinkan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Adapun informasi mengenai 6 probis yang dimiliki PT XYZ mendukung kinerja perusahaannya. Pada perspektif *operational excellence* memuat hasil persentase kepuasan pelanggan terhadap EOS yaitu kuartal 4 sebesar 49%. Lalu, perspektif *operational excellence* memuat pula jumlah insiden terkait masalah internal yang relatif menurun hingga pada kuartal 4 terdapat 2638 insiden. Pada perspektif *future orientation* memuat persentase pegawai yang berlatar belakang TI pada PT XYZ yaitu sebesar 90,76%. Adapun informasi mengenai tiga ide-ide TI yang dihasilkan oleh pegawai. Hasil dari penelitian ini adalah pembuktian benar adanya keterkaitan antar empat perspektif yaitu perspektif *future orientation* terhadap perspektif *operational excellence*, perspektif *operational excellence* terhadap perspektif *customer orientation*, dan perspektif *customer orientation* terhadap perspektif *corporate contribution*.

Kata kunci—*teknologi informasi, balanced scorecard TI, COBIT 2019*