

## ABSTRAK

Penerapan BSC TI berbasis COBIT 2019 pada Unit *Business Complaint Handling* Divisi SDA PT XYZ merupakan langkah divisi untuk mengetahui performansi kinerja divisi terkait TI. Pada proses evaluasi kinerja dengan BSC TI berbasis COBIT 2019 perlu diperhatikan terkait identifikasi dan pemahaman terhadap metrik *alignment goals* COBIT 2019. Pemahaman terhadap keempat perspektif BSC TI dengan metrik *alignment goals* COBIT 2019 menjadi dasar dalam evaluasi kinerja ini. Pada penelitian ini akan membuktikan adanya korelasi perspektif BSC TI dengan pengukuran menggunakan metrik *alignment goals* COBIT 2019 di Unit *Business Complaint Handling*. Berdasarkan wawancara pada pengumpulan data terkait 13 metrik *alignment goals*, terdapat sembilan data metrik yang berhasil didapatkan dari seluruh perspektif BSC TI, yaitu perspektif *corporate contribution* (AG01, AG02, AG03), perspektif *customer orientation* (AG05, AG06), perspektif *operational excellence* (AG10, AG11) dan perspektif *future orientation* (AG12 dan AG13). Pengukuran dan analisis dilakukan pada setiap data metrik yang didapatkan sesuai dengan pedoman *alignment goals* COBIT 2019. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut penerapan BSC TI berbasis COBIT 2019 telah terbukti korelasi antar perspektifnya. Adanya pengaruh perspektif *future orientation* terhadap perspektif *operational excellence*, pengaruh perspektif *operational excellence* terhadap *customer orientation* dan pengaruh *customer orientation* terhadap *corporate contribution*. Dengan demikian, untuk penerapan BSC TI berbasis COBIT 2019 ini dapat merepresentasikan kinerja terkait TI sehingga ini dapat menjadi penunjang divisi SDA secara keseluruhan dalam evaluasi kinerja.

**Kata Kunci**—*Business Complaint Handling Unit, alignment goals COBIT 2019, BSC TI, korelasi perspektif BSC TI*