

ABSTRAK

Sebagai perusahaan distribusi yang beroperasi dalam industri yang kompetitif, PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo telah menerapkan sistem informasi distribusi. PT. Panahmas Ekatama Distrindo Ekatama Distrindo memiliki permasalahan terkait masa transisi dari sistem manual ke otomatisasi dalam sistem informasi distribusi. Permasalahannya terletak pada resistensi karyawan terhadap kompleksitas integrasi sistem informasi distribusi. Permasalahan ini tidak hanya mempengaruhi adaptasi karyawan terhadap otomatisasi, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam penyesuaian kebijakan setelah penerapan sistem baru. Dampak dari resistensi tersebut secara langsung merugikan efektivitas perusahaan, yang seharusnya memanfaatkan sistem informasi distribusi untuk meningkatkan proses bisnis dan mencapai efisiensi operasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem informasi distribusi menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard* (IT BSC) guna mengoptimalkan faktor-faktor kritis yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas sistem tersebut. Melalui metode penelitian kualitatif yang mencakup wawancara, dan analisis dokumen serta penerapan empat perspektif utama dari IT BSC (Orientasi pengguna, Kontribusi Perusahaan, Penyempurnaan internal, Orientasi Masa Depan), hasil pengukuran kinerja sistem informasi distribusi yang telah dilakukan pada PT. Panahmas Ekatama Distrindo, Perspektif Kontribusi Perusahaan mencapai skor 93,51%. Perspektif Orientasi Pengguna mencapai skor 87,13%. Perspektif Penyempurnaan Internal mencapai skor 89,22%. Perspektif Orientasi Masa Depan mencapai skor 92,00%. Rata-rata skor yang dicapai dalam semua perspektif *IT Balanced Scorecard* sekitar 91%, menunjukkan capaian kinerja yang baik terkait dengan implementasi sistem informasi distribusi. Adapun rekomendasi untuk tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi sistem distribusi, yakni mencakup adaptasi terhadap otomatisasi sistem yang baru, pelatihan karyawan untuk mendapatkan kompetensi terbaik, dan pengelolaan anggaran yang efektif untuk pengembangan perusahaan terutama dalam hal inovasi teknologi.

Kata Kunci: *IT Balanced Scorecard*, Kinerja, Optimalisasi, Rekomendasi, Sistem Informasi Distribusi