

## INTISARI

Penelitian ini menelaah mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan *IT Balanced Scorecard* pada Divisi IT (*Information Technology*) di perusahaan PT Alpha. *IT Balanced Scorecard* merupakan pengembangan dari *Balanced Scorecard* dengan menciptakan empat perspektif baru untuk dapat digunakan pada departemen Teknologi Informasi dalam suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi kinerja pada Divisi IT perusahaan berdasarkan perspektif yang dimiliki *IT Balanced Scorecard*. Evaluasi tersebut nantinya dirumuskan perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan Divisi IT untuk meningkatkan kinerja dengan mengacu pada perspektif *IT Balanced Scorecard* dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam pencapaian kinerja sesuai dengan perspektif *IT Balanced Scorecard*.

Studi pustaka yang dilakukan meliputi konsep sistem pengukuran kinerja, *balanced scorecard* yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan & David P. Norton, dan *IT Balanced Scorecard* dari Van Grembergen & Van Bruggen. Penelitian dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap objek yang diteliti, wawancara mendalam kepada pihak internal dan telaah data dari dokumen-dokumen internal perusahaan maupun dokumen internal dari Divisi IT.

Analisis dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan dan disusun. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pencapaian kinerja saat ini diidentifikasi. Kemudian merumuskan upaya dalam perbaikan untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan perspektif *IT Balanced Scorecard*. Hasil analisa kemudian ditarik kesimpulan untuk perbaikan perusahaan dan penelitian lanjutan.

**Kata Kunci:** *IT Balanced Scorecard*, *Balanced Scorecard*, evaluasi kinerja, sistem pengukuran kinerja.

## **ABSTRACT**

This research examines the company's performance measurement using an IT Balanced Scorecard perspectives to IT Division at PT Alpha. IT Balanced Scorecard was developed from The Balanced Scorecard by creating four new perspectives to be used at Information Technology department in a company. The purpose of this study was to evaluate the performance of the IT division owned company based on the IT Balanced Scorecard perspective. The evaluation will be formulated for improvements to be made to improve the performance of IT Division with reference to the perspective of the IT Balanced Scorecard by identifying the factors supporting and inhibiting the achievement of performance in accordance with the perspective of the IT Balanced Scorecard.

A literature study was conducted on the concept of performance measurement system, balanced scorecard introduced by Robert S. Kaplan & David P. Norton, and IT Balanced Scorecard from Van Grembergen & Van Bruggen. The study was conducted by direct observation, in-depth interviews with internal company and analysis data from internal company documents and internal documents of the IT Division.

Analysis performed of the data collected and compiled. Factors that support and hinder the achievement of performance currently identified. Then formulate efforts in improvements to increase performance according to IT Balanced Scorecard perspectives. Results of analysis then drawn conclusions for the improvement of the company and continued research.

**Keywords:** IT Balanced Scorecard, Balanced Scorecard, performance evaluation, performance measurement system.