

## ABSTRAK

Penerapan *IT Balanced Scorecard* pada berbagai sektor bisnis dapat diukur melalui sejauh mana pengaruh penerapan *IT Balanced Scorecard* terhadap pengukuran kinerja menggunakan COBIT 2019. Jenis penelitian ini melibatkan bagaimana analisis perbandingan *Cascading* terhadap *functional scorecard* dapat dilakukan dan menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan metode *Structural Equation Model (SEM)* berbasis varian yaitu teknik statistik multivariat. Penggunaan *SmartPLS* untuk menghasilkan sebuah model dari 113 sampel karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia TBK unit *Top 20 / Public Service* Divisi *Solution, Delivery, and Assurance*. Konsep penelitian ini adalah mengkaji bagaimana model struktural menciptakan hubungan antara *Balanced Scorecard* dengan kinerja perusahaan dengan melakukan proses *screening* pada unit *Top 20 / Public Service* dan hasil dari penelitian ini adalah sebuah analisis dari model IT BSC dengan 4 perspektif, yaitu *Customer Orientation* berpengaruh nyata dan signifikan terhadap *Corporate Contribution*. *Operational Excellence* berpengaruh nyata dan signifikan terhadap *Customer Orientation*. *Future Orientation* berpengaruh nyata dan signifikan terhadap *Operational Excellence*, pada unit *Top 20 / Public Service*, hal ini terdapat jawaban mengenai permasalahan terhadap implementasi *IT Balanced Scorecard* terhadap unit *Top 20 / Public Service* PT. Telekomunikasi Indonesia TBK.

**Kata kunci:** *IT Balanced Scorecard, Cascading, Structural Equation Model, Corporate Contribution, Operational Excellence, Customer Orientation, Future Orientation*