

## ABSTRAK

Teknologi informasi (TI) memiliki peranan penting bagi perusahaan sebagai support system dalam mengukur kinerja bisnis, efisiensi dan efektivitas untuk mendukung operasional perusahaan. Untuk mengetahui kinerja perusahaan diperlukan teknologi informasi guna melakukan observasi dan evaluasi terhadap kinerja TI perusahaan. Balanced Scorecard TI (BSC TI) merupakan alat ukur teknologi informasi perusahaan yang memiliki empat perspektif yaitu *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operational Excellence*, *Future Orientation*. Kerangka kerja yang digunakan untuk menunjang pengukuran BSC TI yaitu *framework* COBIT 2019. COBIT 2019 merupakan *framework* yang menyediakan referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman pengukuran kinerja serta evaluasi terkait implementasi teknologi informasi perusahaan. Pengukuran BSC TI dilakukan pada unit *Incident Management Top 200* di PT XYZ untuk mengetahui hasil pengukuran BSC TI berbasis COBIT 2019 dengan menggunakan metrik *alignment goals* yang dapat merepresentasikan performansi dalam penentuan kinerja divisi. Berdasarkan hasil identifikasi metrik pengukuran perspektif BSC TI didapatkan 13 metrik yang tertuang ke dalam masing-masing perspektif dengan 4 metrik pada perspektif *Corporate Contribution*, 2 metrik pada *Customer Orientation*, 5 metrik pada *Operational Excellence*, dan 2 metrik pada *Future Orientation*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada perspektif *Corporate Contribution* metrik AG01 didapatkan hasil tertinggi insiden gangguan masal sebesar 5099 pada kuartal 2 kemudian di metrik AG02 terdapat jumlah insiden yang tidak teridentifikasi tertinggi di kuartal 4 sebesar 158 insiden lalu pada AG03 terdapat jaminan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pada perspektif *Customer Orientation* metrik AG05 didapatkan hasil promotor kepuasan pelanggan sebanyak 62,42% lalu di metrik AG06 didapatkan proses bisnis yang telah didukung oleh infrastruktur sebanyak 6 proses bisnis. Pada perspektif *Operational Excellence* metrik AG10 merupakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai didapatkan tingkat kepuasan tertinggi pada kuartal 4 sebesar 75% lalu metrik AG11 mengenai insiden ketidakpatuhan kebijakan terkait TI gangguan tertinggi terjadi pada kuartal 2 sebesar 3598 gangguan. Kemudian pada perspektif *Future Orientation* di AG12 terdapat 62 karyawan yang memiliki latar belakang TI dan di AG13 terdapat jumlah inisiatif karyawan yang telah disetujui berupa ide ide inovatif sebanyak 3 ide. Adapun korelasi antar empat perspektif yaitu perspektif *Future Orientation* berkorelasi dengan *Operational Excellence* lalu perspektif *Operational Excellence* berkorelasi dengan *Customer Orientation* kemudian yang terakhir perspektif *Customer Orientation* berkorelasi dengan *Corporate Contribution*.

Kata Kunci — *Balanced Scorecard* TI, COBIT 2019, *Alignment Goals*