

ABSTRAK

PT. Sarana Bangun Pusaka (SBP) yang merupakan unit perusahaan dibawah naungan PT. Pura Barutama (PURA GROUP), adalah unit yang bekerja pada bidang pembangunan Jalan Raya. Tugas utama dari adanya unit perusahaan Sarana Bangun Pusaka adalah untuk memperluas jangkauan bisnis yang dapat dirangkul oleh PURA GROUP, dimana unit ini memiliki peran di bidang pembangunan jalan raya di Indonesia. Dengan fokus pada pemasangan *Guardrail*, *Barrier*, dan marka jalan raya. Dalam pelaksanaan tugas nya ini, terdapat SI/TI yang digunakan untuk mendukung jalannya proses bisnis dari pelaksanaan proyek dan juga kelangsungan perusahaan dalam sehari-hari. Salah satu SI/TI yang diterapkan dalam mendukung pelaksanaan proses bisnis dari PT.SBP adalah sistem surat menyurat berupa sistem cuti atau *paid leave* serta sistem ppd yang merupakan surat izin pelaksanaan dinas. Dalam penggunaan sistem ini, PT.SBP menerapkan KPI sebagai metode ukur kinerja dari sistem, namun KPI sendiri dirasa masih belum cukup dan tidak mencakup perspektif lain dari keberadaan sistem ini, dikarenakan KPI disini hanya mengukur kinerja dari karyawan yang memiliki sangkut paut atau keterkaitan secara langsung terhadap sistem, namun tidak kepada sistem itu sendiri, sehingga tidak ada kontrol terhadap *feedback* atau tanggapan yang bisa digunakan sebagai masukan terhadap pengembangan sistem dimasa yang akan datang.

IT-Balanced Scorecard (IT-BSC) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari sebuah sistem, dimana IT-BSC sendiri yang merupakan modifikasi dari *Balanced Scorecard* yang sudah ada sebelumnya dan difokuskan dalam penilaian di bidang IT. Keunggulan dari IT-BSC dibandingkan dengan metode pengukuran lain adalah adanya pemaparan dari 4 perspektif yang berbeda terhadap sistem yang sedang diukur. Dan juga jenis penelitian yang bersifat kualitatif, yang memiliki keunggulan dimana narasumber dapat mengungkapkan semua jenis keluhan ataupun kendala yang dirasakan dalam penggunaan sistem. IT-BSC sendiri tidak bisa digunakan tanpa adanya metode pendukung seperti penggunaan CSF (*Critical Success Factor*) dan KPI (*Key Performance Indicator*).

Dalam pengukuran capaian kinerja sistem surat menyurat PT.SBP ini, diperoleh hasil dimana pada perspektif kontribusi perusahaan yang mendapatkan hasil tertinggi diangka 85%, dan masuk dalam kategori baik, disini memiliki arti bahwa PT.SBP yang peduli terhadap investasi yang dilakukan terhadap pengembangan sistem SI/TI yang ada. Namun diikuti dengan 3 perspektif lainnya yaitu orientasi pengguna di 65,6%, kemudian penyempurnaan Operasioanl di 70%, serta Orientasi Masa Dpean di angka 65%. Hal ini diakibatkan karena belum jelasnya target di masa yang akan datang terhadap sistem serta rencana dari Perusahaan terhadap Departemen IT yang masih belum terlalu jelas.

Kata Kunci : *IT-Balanced Scorecard* (IT-BSC), *Critical Success Factor* (CSF), *Key Performance Indicator* (KPI), PT.SBP, Capaian Kinerja

ABSTRACT

PT Sarana Bangun Pusaka (SBP) which is a company unit under PT Pura Barutama (PURA GROUP), is a unit that works in the field of highway construction. The main task of Sarana Bangun Pusaka is to expand the business range that can be embraced by PURA GROUP, where this unit has a role in the field of highway construction in Indonesia. With a focus on installing Guardrail, Barrier, and highway markings. In carrying out its duties, there are SI/TI that are used to support the business processes of project implementation and also the continuity of the company on a daily basis. One of the SI / IT that is applied in supporting the implementation of business processes from PT.SBP is a correspondence system with a paid leave system and a ppd system which is a letter of permission to carry out services. In using this system, PT.SBP applies KPI as a method of measuring the performance of the system, but KPI itself is still considered insufficient and does not cover other perspectives of the existence of this system, because KPI here only measures the performance of employees who have a direct link or relationship to the system, but not to the system itself, so there is no control over feedback or responses that can be used as input to future system development.

IT-Balanced Scorecard (IT-BSC) is one method that can be used to measure the performance of a system, where IT-BSC itself is a modification of the pre-existing Balanced Scorecard and is focused on assessment in the IT field. The advantage of IT-BSC compared to other measurement methods is the exposure of 4 different perspectives on the system being measured. And also the type of research that is qualitative, which has the advantage that the interviewees can express all kinds of complaints or problems felt in using the system. IT-BSC itself cannot be used without supporting methods such as the use of CSF (Critical Success Factor) and KPI (Key Performance Indicator).

In measuring the performance achievement of PT.SBP's correspondence system, the results obtained where in the perspective of the company's contribution which gets the highest results at 85%, and is in the good category, here means that PT.SBP cares about the investments made in the development of existing SI / IT systems. But followed by 3 other perspectives, namely user orientation at 65.6%, then operational improvement at 70%, and future orientation at 65%. This is due to the unclear future targets for the system and the Company's plans for the IT Department which are still not very clear.

Keywords: IT-Balanced Scorecard (IT-BSC), Critical Success Factor (CSF), Key Performance Indicator (KPI), PT.SBP, Performance Outcome