

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi, organisasi teknologi informasi ditantang untuk memastikan proyek-proyek organisasi dapat selaras dengan tujuan strategis secara keseluruhan dan tujuan bisnisnya, serta memberikan hasil yang dijanjikan tepat waktu dan sesuai dengan anggaran. Namun, walaupun sudah biasa untuk mengukur dan mengelola kinerja teknis tapi masih banyak organisasi teknologi informasi yang memiliki *track record* yang buruk dalam mengukur dan mengelola kinerja non-teknis (contoh : anggaran, jadwal proyek, dan risiko proyek). *IT Performance Management* adalah tentang mendefinisikan, mengukur, mengelola dan meningkatkan kinerja teknologi informasi. *IT Performance Management* merupakan kombinasi yang efektif dari metode, metrik, data dan alat-alat yang memungkinkan organisasi menentukan *Key Performance Indicator* (KPI) yang relevan dengan organisasi, memahami kinerja organisasi saat ini terhadap tujuan yang telah ditentukan dan memungkinkan organisasi untuk membangun informasi berdasarkan tujuan yang telah ditentukan, memulai kegiatan perbaikan, mencapai kinerja teknologi informasi yang optimal sesuai dengan kebutuhan bisnis, dan untuk terus meningkatkan kinerja dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk seluruh sistem. Pada penelitian kali ini, dilakukan sebuah metode usulan pengukuran *IT Performance Management* yaitu *Balanced Scorecard* dan COBIT. Hasil akhir dari penelitian ini adalah indikator yang bisa dipakai oleh perusahaan untuk menentukan kinerjanya berdasarkan keempat perspektif *Balanced Scorecard* dan juga bobot-bobot untuk menentukan nilai kinerja dan prioritas.

**Kata kunci :** *IT Performance Management, Balanced Scorecard, COBIT*

## **ABSTRACT**

*As the technology advances, organizations are challenged to ensure that information technology projects can be aligned with the organization's overall strategic objectives and business objectives, and deliver promised results on time and within budget. However, although it is common to measure and manage the technical performance but still a lot of information technology organization that has a poor track record in measuring and managing the performance of non-technical (eg, budget, project schedule, and project risks). IT Performance Management is about define, measure, manage and improve the performance of information technology. IT Performance Management is an effective combination of methods, metrics, data and tools that allow organizations to define Key Performance Indicators (KPI) that are relevant to the organization, understand the current organizational performance against predetermined objectives and allows organizations to build information based on purpose which has been specified, start improvement activities, achieve optimal information technology performance according to business needs, and to continue to improve the performance and targets set by the organization for the entire system. In this research, a proposed method of measurement IT Performance Management are the Balanced Scorecard and COBIT. The end result of this research is an indicator that can be used by companies to determine performance based on four perspectives of the Balanced Scorecard as well as weights to determine the value of performance and priorities.*

**Keywords :** *IT Performance Management, Balanced Scorecard, COBIT*