



**PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN IMPLIKASINYA  
TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus Pada PT. IFS Solutions Indonesia)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
OLEH  
HARIS SATRIAWAN  
55514310021  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN IMPLIKASINYA  
TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus Pada PT. IFS Solutions Indonesia)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**OLEH**

**HARIS SATRIAWAN**

**55514310021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

# PENGESAHAN TESIS

Judul : **PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN IMPLIKASINYA  
TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi  
Kasus Pada PT. IFS Solutions Indonesia)**

Nama : Haris Satriawan

N I M : 55514310021

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : 13 Januari 2017

**Mengesahkan**

**Pembimbing**



**Dr. Istianingsih, M.Si., Ak., CA., CSRS.**

U N I V E R S I T A S

**Direktur Pascasarjana**

**Ketua Program Studi**

**Magister Akuntansi**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**



**Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada PT. IFS Solutions Indonesia)**

Nama : Haris Satriawan

N I M : 55514310021

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : 13 Januari 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Januari 2017



**Haris Satriawan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillahirabbil ‘Alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah yang begitu besar kepada penulis khususnya anugerah sehat, iman, islam, ihsan dan ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada PT. IFS Solutions Indonesia)”** sebagai syarat memperoleh gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Program Studi Magister Akuntansi di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis menyadari sepenuhnya, Tesis ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama kepada kedua orang tuaku **Bapak Drs. Muhammad Sidik dan Ibunda Enong Kustiah, khususnya untuk istriku tercinta dr. Aina Dahlia dan anak-anakku Koosha Adli Prayata, Balin Adya Tyaga dan Canice Althaf Bagastya**, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Istianingsih, Ak., M.Si.,CSRS. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tesis ini.
2. Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA. Selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi.

3. Bapak Drs. Raden Hartono selaku Komisaris PT. IFS Solutions Indonesia yang telah memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
4. Bapak Sutan P.S.S.Simandjuntak selaku Direktur Utama PT. IFS Solutions Indonesia dan keluarga besar PT. IFS Solutions Indonesia yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
5. Teman-teman angkatan Program Magister Akuntansi Cibubur 2014-2015, terima kasih atas doa dan dukungannya.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut memberikan dukungan sehingga terselesaikannya Tesis ini.

Dalam menyusun Tesis ini, penulis berusaha dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik buat penulisan tesis ini sesuai dengan kemampuan yang Allah, SWT berikan kepada penulis, sebagai manusia yang tidak sempurna tentunya tak luput juga dari kesalahan, sehingga masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini.

Penulis sangat mengharapkan berbagai masukan, serta kritik yang membangun, demi kesempurnaan Tesis ini. Dan pada akhirnya semoga Tesis ini dapat bermanfaat.

**Penulis**

**Haris Satriawan**

## DAFTAR ISI

|                                                             |       |
|-------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                                         | i     |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                    | ii    |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....                           | iii   |
| KATA PENGANTAR .....                                        | iv    |
| DAFTAR ISI .....                                            | vi    |
| DAFTAR TABEL .....                                          | x     |
| DAFTAR GAMBAR .....                                         | xiv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                       | xv    |
| ABSTRAK .....                                               | xvi   |
| <br><b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....                         | <br>1 |
| A. Latar Belakang Masalah .....                             | 1     |
| B. Perumusan Masalah .....                                  | 4     |
| C. Ruang Lingkup Penelitian .....                           | 5     |
| D. Tujuan Penelitian .....                                  | 5     |
| E. Manfaat Penelitian .....                                 | 6     |
| <br><b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                   | <br>8 |
| A. Telaah Teori .....                                       | 8     |
| 2.1.1. Teori Stakeholder .....                              | 8     |
| 2.1.2. Teori Legitimasi .....                               | 10    |
| 2.1.3. Teori Strategi Bisnis .....                          | 12    |
| 2.1.4. Pengukuran Kinerja .....                             | 13    |
| 2.1.5. Penilaian Kinerja Dengan Sistem Tradisional .....    | 14    |
| 2.1.6. Balanced Scorecard .....                             | 18    |
| 2.1.7. Tahapan Implementasi Balanced Scorecard .....        | 21    |
| 2.1.8. Hubungan Sebab Akibat Dalam Balanced Scorecard ..... | 23    |
| 2.1.9. Perspektif Dalam Balanced Scorecard .....            | 25    |
| 2.1.9.1. Perspektif Keuangan .....                          | 25    |

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.9.2. Perspektif Pelanggan .....                                                          | 27        |
| 2.1.9.3. Perspektif Proses Bisnis Internal .....                                             | 30        |
| 2.1.9.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..                                          | 33        |
| 2.1.10. Penelitian Terdahulu .....                                                           | 36        |
| B. Kerangka Pemikiran .....                                                                  | 37        |
| <b>BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>                                         | <b>39</b> |
| A. Gambaran Umum PT. IFS Solutions Indonesia .....                                           | 39        |
| B. Visi dan Misi PT. IFS Solutions Indonesia .....                                           | 40        |
| C. Struktur Organisasi .....                                                                 | 41        |
| D. Produk PT. IFS Solutions Indonesia .....                                                  | 44        |
| E. Perbandingan Pengukuran Kinerja Sebelum dan<br>Sesudah Penerapan Balanced Scorecard ..... | 46        |
| <b>BAB IV. METODE PENELITIAN .....</b>                                                       | <b>48</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                                                    | 48        |
| B. Populasi dan Sampel .....                                                                 | 48        |
| 4.2.1. Populasi .....                                                                        | 48        |
| 4.2.2. Sampel .....                                                                          | 49        |
| C. Objek Penelitian .....                                                                    | 50        |
| D. Jenis Data .....                                                                          | 50        |
| E. Metode Pengumpulan Data .....                                                             | 51        |
| F. Definisi Operasional Variabel .....                                                       | 52        |
| 4.6.1. Kinerja Perspektif Pelanggan .....                                                    | 52        |
| 4.6.2. Kinerja Perspektif Keuangan .....                                                     | 53        |
| 4.6.3. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..                                    | 54        |
| 4.6.4. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....                                       | 54        |
| G. Metode Analisa Data .....                                                                 | 55        |
| <b>BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                  | <b>57</b> |
| A. Hubungan Sebab Akibat antar Perspektif Balanced<br>Scorecard .....                        | 59        |
| B. Kinerja PT. IFS Solutions Indonesia Ditinjau dari<br>Perspektif Pelanggan .....           | 62        |

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.1. Analisis Tolak Ukur Perspektif Pelanggan .....                                                 | 63  |
| 5.2.2. Uji Instrumen Data .....                                                                       | 67  |
| 5.2.2.1. Uji Validitas .....                                                                          | 67  |
| 5.2.2.2. Uji Reliabilitas .....                                                                       | 73  |
| C. Analisis Organisasi Ditinjau dari Perspektif Pelanggan .....                                       | 74  |
| 5.3.1. Analisis Tolak Ukur Perspektif Pelanggan .....                                                 | 74  |
| 5.3.2. Alternatif Tindakan yang Dapat Dilakukan<br>Perusahaan .....                                   | 86  |
| D. Kinerja Perusahaan Ditinjau dari Perspektif Keuangan .....                                         | 88  |
| 5.4.1. Analisis Tolak Ukur Perspektif Keuangan .....                                                  | 88  |
| 5.4.2. Alternatif Tindakan yang dapat dilakukan Perusahaan .....                                      | 89  |
| E. Kinerja PT. IFS Solutions Indonesia Ditinjau dari<br>Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..... | 90  |
| 5.5.1. Analisis Tolak Ukur Perspektif Pertumbuhan dan<br>Pembelajaran .....                           | 90  |
| 5.5.2. Analisis Aspek Pembelajaran dan Pertumbuhan<br>Karyawan .....                                  | 91  |
| F. Kinerja PT. IFS Solutions Indonesia Ditinjau dari<br>Perspektif Proses Bisnis Internal .....       | 108 |
| 5.6.1. Analisis Tolak Ukur Perspektif Proses Bisnis<br>Internal .....                                 | 108 |
| 5.6.2. Alternatif Tindakan Yang Dapat Dilakukan<br>Perusahaan .....                                   | 109 |
| G. Analisis Mean Score .....                                                                          | 110 |
| H. Penilaian Kinerja PT. IFS Solutions Indonesia .....                                                | 113 |
| 5.8.1. Formulasi Penilaian Kinerja PT. IFS Solutions<br>Indonesia .....                               | 113 |
| 5.8.2. Kinerja Keseluruhan PT. IFS Solutions Indonesia.....                                           | 115 |
| I. Implikasi Hasil Penelitian .....                                                                   | 117 |

**BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN ..... 119**  
A. Kesimpulan ..... 119  
B. Saran ..... 120

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Penerapan BSC .....                                        | 47 |
| Tabel 5.1 Target dan Realisasi Jumlah Pelanggan Tahun 2014 dan 2015 ..                                | 63 |
| Tabel 5.2 Retensi Pelanggan PT. IFS Solutions Indonesia.....                                          | 64 |
| Tabel 5.3 Jumlah Komplain Pelanggan Tahun 2015 .....                                                  | 65 |
| Tabel 5.4 Tingkat Komplain Pelanggan Tahun 2015 .....                                                 | 65 |
| Tabel 5.5 Skor Uji Validitas atas Questioner terhadap Pelanggan .....                                 | 67 |
| Tabel 5.6 Skor Uji Validitas atas Questioner terhadap Karyawan .....                                  | 70 |
| Tabel 5.7 Reliability Statistics Pelanggan .....                                                      | 73 |
| Tabel 5.8 Reliability Statistics Karyawan.....                                                        | 73 |
| Tabel 5.9. Tanggapan terhadap gedung kantor yang dipakai .....                                        | 74 |
| Tabel 5.10 Tanggapan terhadap infrastruktur yang tersedia untuk<br>mengatasi gangguan pelanggan ..... | 75 |
| Tabel 5.11 Tanggapan terhadap penampilan / sikap karyawan perusahaan                                  | 75 |
| Tabel 5.12 Tanggapan terhadap usaha perusahaan dalam mempromosikan<br>Produk .....                    | 76 |
| Tabel 5.13 Tanggapan terhadap ketepatan perusahaan dalam memenuhi<br>Janji .....                      | 76 |
| Tabel 5.14 Tanggapan terhadap kemampuan perusahaan dalam<br>memecahkan masalah pelanggan .....        | 77 |
| Tabel 5.15 Tanggapan terhadap kemampuan perusahaan dalam<br>melakukan pelayanan.....                  | 77 |
| Tabel 5.16 Tanggapan terhadap kemampuan ketepatan waktu perusahaan<br>dalam melakukan pelayanan ..... | 78 |
| Tabel 5.17 Tanggapan terhadap ketepatan pemecahan masalah yang ada ..                                 | 78 |
| Tabel 5.18 Tanggapan saudara terhadap mengkonfirmasi setelah<br>pelayanan, dengan tepat waktu .....   | 79 |
| Tabel 5.19 Tanggapan terhadap pemberian pelayanan dengan segera<br>Dalam proses penambahan User ..... | 79 |
| Tabel 5.20 Tanggapan terhadap kepedulian dalam menanggapi                                             |    |

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| keluhan pelanggan .....                                                                         | 80 |
| Tabel 5.21 Tanggapan terhadap pemberian pelayanan segera pada waktu terjadi gangguan.....       | 80 |
| Tabel 5.22 Tanggapan terhadap cara penyambutan pada saat ada keluhan pelanggan .....            | 81 |
| Tabel 5.23 Tanggapan terhadap kemampuan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.....            | 81 |
| Tabel 5.24 Tanggapan terhadap perasaan aman pelanggan dengan menggunakan Produk/jasa .....      | 82 |
| Tabel 5.25 Tanggapan terhadap sikap santun karyawan perusahaan .....                            | 82 |
| Tabel 5.26 Tanggapan terhadap tingkat pengetahuan karyawan perusahaan.....                      | 83 |
| Tabel 5.27 Tanggapan terhadap perhatian perusahaan kepada pelanggan ..                          | 83 |
| Tabel 5.28 Tanggapan terhadap penyediaan waktu untuk pelanggan .....                            | 84 |
| Tabel 5.29 Tanggapan terhadap kemampuan memberikan perhatian terhadap pertanyaan pelanggan..... | 84 |
| Tabel 5.30 Tanggapan terhadap komitmen perusahaan kepada pelanggan.                             | 85 |
| Tabel 5.31 Tanggapan terhadap perusahaan dalam mengetahui minat dan kemampuan pelanggan.....    | 85 |
| Tabel 5.32 Tanggapan terhadap perusahaan dalam memahami kebutuhan khusus pelanggan.....         | 86 |
| Tabel 5.33 Kinerja Perspektif Keuangan Tahun 2015.....                                          | 89 |
| Tabel 5.34 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Tahun 2015 .....                     | 90 |
| Tabel 5.35 Tanggapan terhadap kesibukan sepanjang waktu kerja.....                              | 91 |
| Tabel 5.36 Tanggapan terhadap kesempatan bekerja sendiri .....                                  | 92 |
| Tabel 5.37 Tanggapan terhadap kesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu.....   | 92 |
| Tabel 5.38 Tanggapan terhadap kesempatan menjadi bagian penting dalam kelompok kerja.....       | 93 |
| Tabel 5.39 Tanggapan terhadap cara pimpinan menangani bawahan .....                             | 93 |

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 5.40 Tanggapan terhadap kemampuan atasan dalam membuat keputusan .....                                   | 94  |
| Tabel 5.41 Tanggapan terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dipelajari .....           | 95  |
| Tabel 5.42 Tanggapan terhadap pekerjaan yang sekarang dapat memberikan jaminan hidup nantinya .....            | 95  |
| Tabel 5.43 Tanggapan terhadap membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja.....                                | 96  |
| Tabel 5.44 Tanggapan terhadap kesempatan untuk memberitahukan rekan kerja apa yang seharusnya dilakukan.....   | 96  |
| Tabel 5.45 Tanggapan terhadap kesempatan melakukan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki.....   | 97  |
| Tabel 5.46 Tanggapan terhadap penerapan kebijaksanaan Perusahaan dalam kegiatan sehari-hari .....              | 98  |
| Tabel 5.47 Tanggapan terhadap imbalan yang diterima jika dikaitkan dengan beban pekerjaan yang dilakukan ..... | 98  |
| Tabel 5.48 Tanggapan terhadap kesempatan untuk berkembang pada pekerjaan saat ini.....                         | 99  |
| Tabel 5.49 Tanggapan terhadap kebebasan untuk menggunakan penilaian Sendiri .....                              | 99  |
| Tabel 5.50 Tanggapan terhadap kesempatan untuk menggunakan metode sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan.....   | 100 |
| Tabel 5.51 Tanggapan saudara terhadap lingkungan kerja.....                                                    | 101 |
| Tabel 5.52 Tanggapan terhadap keharmonisan sesama rekan kerja .....                                            | 101 |
| Tabel 5.53 Tanggapan terhadap penghargaan atau sanksi yang diterima .....                                      | 102 |
| Tabel 5.54 Tanggapan terhadap perasaan puas yang diperoleh dalam menyelesaikan pekerjaan.....                  | 102 |
| Tabel 5.55 Tanggapan terhadap tingkat ketersediaan informasi yang Dibutuhkan.....                              | 103 |
| Tabel 5.56 Tanggapan terhadap tingkat keakuratan informasi yang Tersedia.....                                  | 103 |

|                                                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 5.57 Tanggapan terhadap waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi .....                   | 104 |
| Tabel 5.58 Tanggapan terhadap kemampuan perusahaan dalam melakukan proses pengembangan dan riset.....  | 105 |
| Tabel 5.59 Tanggapan terhadap tingkat kemampuan perusahaan dalam melakukan proses inovasi produk ..... | 105 |
| Tabel 5.60 Tanggapan memberikan saran kepada perusahaan .....                                          | 106 |
| Tabel 5.61 Tanggapan atasan terhadap saran yang diberikan oleh Karyawan .....                          | 106 |
| Tabel 5.62 Tanggapan terhadap atasan dalam menangani saran .....                                       | 107 |
| Tabel 5.63 Tanggapan Apakah Responden mengetahui visi dan misi Perusahaan .....                        | 107 |
| Tabel 5.64 Analisis Mean Score Pelanggan .....                                                         | 110 |
| Tabel 5.65 Analisis Mean Score Karyawan.....                                                           | 111 |
| Tabel 5.66 Skala Penelitian Hasil Kerja Tolak Ukur.....                                                | 114 |
| Tabel 5.67 Kriteria Penilaian Kinerja .....                                                            | 115 |
| Tabel 5.68 Tabel Pengukuran Kinerja Perspektif Balanced Scorecard .....                                | 115 |

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 *Balanced Scorecard* sebagai Sistem Manajemen Kinerja ..... 19

Gambar 2.2 *Balanced Scorecard* dalam Sistem Manajemen Strategik ..... 20

Gambar 2.3 Hubungan Sebab-Akibat dalam *Balanced Scorecard*..... 24

Gambar 2.4 Perspektif Pelanggan Ukuran Utama ..... 28

Gambar 2.5 Perspektif Proses Bisnis Internal-Model Rantai Nilai  
Generik..... 30

Gambar 2.6 Kerangka Kerja Ukuran Pertumbuhan dan Pembelajaran ..... 34

Gambar 2.7 Kerangka Pikir ..... 38

Gambar 3.1 Bagan Organisasi Perusahaan PT. IFS Solutions Indonesia .... 41

Gambar 3.2 Bagan Modul-Modul IFS ERP..... 45

Gambar 5.1 Hubungan Sebab-Akibat antar perspektif *Balanced*  
*Scorecard*..... 60



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Untuk Pelanggan

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Untuk Karyawan



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRAK

PT. IFS Solutions Indonesia merupakan organisasi yang bergerak di bidang Jasa Informasi Teknologi yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima bagi para pelanggannya sebagai konsekuensi logis dari penjabaran visi, misi, serta tujuan perusahaan agar mampu menghadapi persaingan di masa yang akan datang. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka diperlukan kemampuan evaluasi kinerja atas implementasi strategi yang telah dijabarkan dalam program kerja untuk mengetahui sejauh mana strategi mampu menjawab perubahan lingkungan serta mengetahui keberhasilan kinerja. Melihat fenomena di atas maka perlu digunakan suatu model pengukuran kinerja yang mampu mengakomodasi kebutuhan untuk memandang dan menilai PT. IFS Solutions Indonesia secara komprehensif, yaitu dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan sistem manajemen strategik yang menjabarkan visi, misi, tujuan, dan strategi ke dalam tujuan operasional dan tolak ukur kinerja untuk 4 perspektif yang saling mendukung, yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* pada PT. IFS Solutions Indonesia kinerja pada tahun 2015 adalah baik. Rata-rata hasil perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mencapai target. Perspektif keuangan menunjukkan hasil tertinggi pada tahun 2015.

**Kata kunci:**

Pengukuran kinerja, perspektif *Balanced Scorecard*, PT. IFS Solutions Indonesia.

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRACT

*As an organization that focused in information Technology, the IFS Solutions Indonesia has claimed by their customers to improve their service aspect as the logical consequences of companies vision, mission, and target formulation in order to Ade the tight competition in the future. To get that point, they must have a performance evaluation ability that give an information about the performance of strategy that have already prepared to face the changing in environment and to know The company performance result. According of that, its need the performance measurement tool that able to accomodating requirement of Company comprehensive vision ability then. One of method which can realize this requirement is Balanced Scorecard. Balanced Scorecard is strategic management system that formulate the companies vision, mission, target, and strategy into operasional target and performance measuring rod. This Balanced Scorecard contains four perspective that are costumers perspective, financial perspective, internal business process perspective, and also learn and growth perspective. The result of the research performance of the balanced scorecard approach at PT. IFS Solutions Indonesia's performance in 2015 was good. The average results of the customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective reach the target. Financial perspective shows the highest yield in 2015.*

**Key words :**

*performance measurement, Balanced Scorecard perspective, IFS Solutions Indonesia.*

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A