

ANALISIS STRATEGI E-COMMERCE PADA PT. SPADA INOVASI DIGITAL MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD

Muhammad Abdullah¹, Nabilla Umniyah Widarto², Rafi Zuhdi³,
Ari Cahaya Puspitaningrum⁴, Laqma Dica Fitriani⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Hayam Wuruk Perbanas
^{1,2,3,4,5} Jalan Wonorejo Timur I, Kec. Rungkut, Surabaya

e-mail: *¹202102021011@mhs.hayamwuruk.ac.id,
²202102021012@mhs.hayamwuruk.ac.id,³202102021009@mhs.hayamwuruk.ac.id,
⁴ari.cahaya@hayamwuruk.ac.id,⁵laqma.fitrani@hayamwuruk.ac.id

Abstract

The use of information systems is one of the IS/IT investments in a company. Information systems can certainly improve company performance, but many information systems have not been implemented optimally, and do not meet the company's vision, mission and goals. This research was conducted with the aim of making strategic planning for the implementation of the E-Commerce information system at PT. Beware of Digital Innovation. The strategic plan was developed based on the IT Balanced method. Data collection was carried out through interviews, then the data obtained was subjected to SWOT analysis, then mapped into the IT Balanced Scorecard. This research produces strategic recommendations that companies can implement, including: 1) from an operational excellence perspective, companies need to determine IS/IT employees and regular maintenance; 2) user orientation perspective, companies need to adjust the interface design according to customer wishes and provider manuals as a template for system use; 3) future orientation perspective, companies need to recruit employees which can be done with background checks; 4) from a business contribution perspective, companies need to maintain and improve service quality. It is hoped that the results of this research can improve the quality of PT Waspada Innovation Digital's e-commerce.

Keyword: IS Strategies, IT Balanced Scorecard, SWOT

PENDAHULUAN

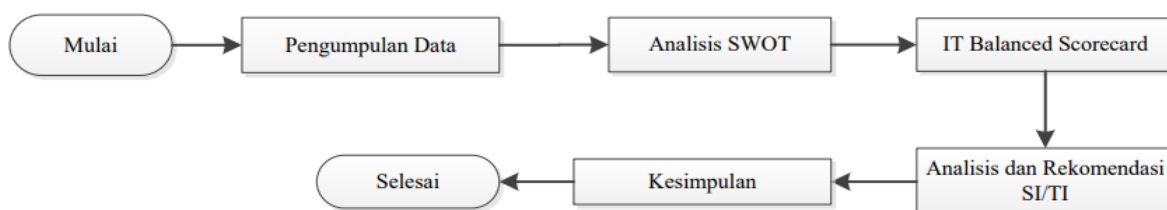
Teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat saat ini. Penggunaan sistem informasi menjadikan pekerjaan suatu perusahaan menjadi serba digital sehingga memberikan manfaat yang lebih besar dari kemudahan dan kepuasan sehingga penerapan sistem informasi pada perusahaan dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Sistem informasi menjadi suatu sumber daya untuk dapat meningkatkan daya saing dalam bidang bisnis. Peningkatan daya saing tersebut diimplementasikan melalui sistem informasi untuk mendukung pengelolaan perusahaan, salah satunya adalah *e-commerce* atau biasa disebut *electronic commerce* (Tirtana et al., 2020). Berdasarkan Katadata.com pada survey tahun 2021 menunjukkan bahwa Indonesia menduduki peringkat pertama sebagai negara dengan jumlah pengguna *e-commerce* terbanyak di seluruh dunia, dengan presentase mencapai 88,1% pengguna dalam menggunakan layanan *e-commerce*. Penggunaan layanan *e-commerce* belum sepenuhnya dapat meningkatkan kinerja pada sistem informasi tersebut. Menurut survey yang dilakukan oleh Triana & Papilaya (2021) hanya 35% investasi SI/TI yang dapat dikatakan berhasil dan 75% dapat dikatakan gagal dalam pelaksanaannya maupun proses pengimplementasiannya. Pada saat pengimplementasiannya, tidak jarang sistem informasi belum mendukung aktivitas bisnis yang ada. Sebaliknya, dikhawatirkan penggunaan sistem informasi dapat memberikan kerugian-kerugian yang berpengaruh pada perusahaan. Kerugian tersebut seperti kehilangan data, informasi yang tidak relevan, penyalahgunaan perangkat, dan investasi TI yang berlebihan. Menurut Asmana, penggunaan sistem informasi yang tidak dilakukan evaluasi investasi SI/TI dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja pada perusahaan (Asmana, 2022).

Sistem informasi yang efektif mampu meningkatkan kinerja perusahaan serta menjadikannya kompetitif dengan perusahaan lain (Cahyo & Manuputty, 2021). Penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Aryani et al. (2022), sistem informasi memberikan manfaat dalam menjalankan kegiatan operasional untuk pelayanan pemesanan dan pengiriman bahan makanan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Triana & Papilaya (2021) sistem informasi dapat memberikan peningkatan kinerja bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional dalam bidang penyimpanan data dan penyampaian informasi cuti pegawai. Selain itu, menurut penelitian oleh Purwanto et al., (2023), diperlukan pengkajian kinerja SI/TI di perusahaan guna mencari strategi yang dapat meningkatkan kinerja e-commerce. Sistem informasi yang telah dikembangkan dapat beroperasi dengan efektivitas dan efisiensi. Perencanaan strategis SI/TI dapat dilakukan dengan menerapkan pendekatan IT Balanced Scorecard (Esther Akinbowale et al., 2022). IT Balanced Scorecard adalah suatu metode untuk menilai dan mengatur kinerja teknologi informasi serta menjaga keseimbangan antara rencana dan aktivitas teknologi informasi dengan tujuan bisnis perusahaan (Aryani et al., 2022). Penggunaan IT Balanced Scorecard dapat diukur berdasarkan empat perspektif diantaranya adalah perspektif orientasi pengguna, perspektif kontribusi organisasi, perspektif kesempurnaan operasional, dan perspektif orientasi masa depan (Sardjono et al., 2020). Untuk dapat mendefinisikan kebutuhan perusahaan berdasarkan IT Balanced Scorecard maka perlu diketahui permasalahan yang terjadi dan pemberian rekomendasi yang dapat dianalisis menggunakan SWOT.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya maka penelitian ini melakukan analisis kinerja pada *e-commerce* SPADA dengan menggunakan metode IT Balanced Scorecard untuk mengetahui kesuksesan pada investasi SI/TI. Analisis permasalahan pada e-Commerce SPADA, sehingga ditemukan strategis yang dapat dilakukan oleh PT. SPADA Inovasi Digital. PT. SPADA Inovasi Digital menerapkan suatu sistem informasi berupa website yang disebut “SPADA Commerce” dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, hal ini dilakukan agar konsumen yang ingin mengelola berbagai jenis bidang usaha seperti Retail, Food & Beverages, Jasa dan Service, hingga Lembaga Kursus dapat dikelola dengan mudah. Sehubungan dengan digunakannya Website SPADA Commerce, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rencana strategis untuk penerapan sistem informasi di SPADA Commerce dengan menggunakan metode IT Balanced Scorecard.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi dan wawancara dengan salah satu pegawai TI di perusahaan. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak terkait dengan mengumpulkan data yang relevan dalam melakukan penelitian (Nurtanaya et al., 2023). Metode yang digunakan dalam penelitian ini bisa ditemukan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang telah didapatkan dari narasumber, yaitu salah satu pegawai bidang TI. Hasil wawancara didapatkan melalui *platform Zoom Meeting* secara online sebanyak lima kali. Adapun pertanyaan yang diajukan dalam wawancara terdiri dari empat perspektif SWOT yaitu: *strength*, *weakness*, *opportunity*, dan *threats*.

Tabel 1. Item Pertanyaan Wawancara

No	Kategori	Pertanyaan
1.	<i>Strength</i>	Apa yang menjadi kelebihan perusahaan yang dilihat dan dirasakan oleh konsumen? Apa yang menjadi kekuatan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya secara berkelanjutan?
2.	<i>Weakness</i>	Apa yang harus dihindari oleh perusahaan PT. Spada dalam mencegah kekurangannya? Apakah kelemahan yang dapat dirasakan oleh konsumen dari perusahaan yang dapat menghilangkan minat konsumen kepada perusahaan PT. Spada?
3.	<i>Opportunity</i>	Apakah ada yang dapat dikembangkan pada proses bisnis berdasarkan kekuatan yang perusahaan miliki? Apakah ada faktor yang mendukung proses bisnis ada dapat menjadi peminat bagi konsumen?
4.	<i>Threats</i>	Apakah ancaman yang dialami oleh perusahaan selama menjalankan bisnisnya? Apakah ancaman atau hambatan yang paling berdampak pada perusahaan?

Analisis SWOT

Analisis SWOT (*strength*, *weakness*, *opportunity*, *threat*) adalah metode yang dipergunakan dalam menyusun strategi di dalam sebuah perusahaan (Sulistiani, 2018). Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan analisis SWOT untuk menyelidiki dan mencari solusi terhadap tantangan yang dihadapi perusahaan. Analisis ini dilakukan dengan menganalisis keunggulan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Hasil analisis SWOT didapatkan setelah melakukan wawancara.

IT Balanced Scorecard

Sebagai instrumen evaluasi kinerja yang efektif, Balanced Scorecard digunakan sebagai metode pengukuran untuk menjaga keseimbangan antara pengukuran kinerja organisasi dari segi keuangan, proses internal, pelanggan, dan aspek nonfinansial seperti pembelajaran. Balanced Scorecard tidak hanya digunakan sebagai alat untuk menilai pencapaian kinerja, namun juga telah berkembang dan berubah menjadi suatu sistem manajemen strategis (Li et al., 2021). Terdapat empat sudut pandang yang menjadi faktor penting dalam mengelola dan mengevaluasi kinerja sistem informasi secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan perusahaan pada IT Balanced Scorecard (Balafif & Haryanti, 2020).

Tabel 2. *Standard IT Balanced Scorecard*

Orientasi Pengguna	Kontribusi Bisnis	Keunggulan Operasional	Orientasi Masa Depan
Bagaimana persepsi pengguna terhadap perusahaan IT?	Bagaimana pandangan manajemen terhadap perusahaan TI?	Seberapa efektif dan efisien proses Teknologi Informasi?	Bagaimana tingkat efektivitas dan efisiensi dari proses TI?
Tujuan: Pihak yang lebih disukai sebagai penyedia sistem informasi	Tujuan: Agar dapat memperoleh kontribusi Bisnis dengan tujuan TI	Tujuan: Untuk menyediakan aplikasi dan layanan TI yang efisien dan berkinerja tinggi	Tujuan: Demi memperluas peluang dan mengatasi tantangan di masa depan
Ukuran: a. Penyedia aplikasi yang populer b. Pemasok yang dipilih dibandingkan dengan penyedia solusi terbaik c. Kerjasama dengan pengguna.	Ukuran: a. Mengurangi pengeluaran dari proyek teknologi informasi b. Nilai ekonomi dari proyek teknologi informasi c. Penyediaan kemampuan bisnis yang baru adalah proses membuat atau memperoleh	Ukuran: a. Kemajuan yang efisien dan efektif b. Pelaksanaan yang terorganisir dan berdampak positif	Ukuran: a. Pelatihan dan pendidikan untuk staf TI b. Keahlian staf TI c. Penelitian tentang teknologi baru

Sumber: (Syarif et al., 2018)

Analisis dan Rekomendasi SI/TI

Analisis dan rekomendasi SI/TI diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi kepada perusahaan terhadap sistem informasi yang dijalankan agar dapat memperoleh kinerja yang optimal sehingga tercapainya tujuan dari perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengolah hasil wawancara. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui terkait kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang akan dihadapi oleh PT. SPADA Inovasi Digital yang ada pada tabel 3. Kemudian, dilakukan analisis SWOT dan Pemetaan terhadap IT Balanced Scorecard yang akan dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 3. Item Jawaban Pertanyaan Wawancara

No	Kategori	Jawaban
1.	<i>Strength</i>	Yang menjadi kelebihan dari Perusahaan adalah kualitas layanan yang diberikan dengan harga nya yang murah. Selain itu, kemudahan dalam penggunaan sistem juga menjadi kelebihan dari spada. Kekuatan yang dimiliki oleh Perusahaan PT. Spada adalah inovasi yang berkelanjutan dalam sistem dan efisiensi operasional sistem.
2.	<i>Weakness</i>	Yang harus dihindari Perusahaan dalam mencegah kekurangan yaitu tidak mengikuti perubahan pasar yang dapat menyebabkan hilangnya minat konsumen untuk menggunakan layanan dan Perusahaan juga harus menjaga manajemen resiko yang baik sebagai bentuk pencegahan terhadap terjadinya risiko yang menimbulkan kerugian. Tidak memiliki karyawan SI/TI yang tetap dan sistem terkadang sering terjadi masalah.
3.	<i>Opportunity</i>	Yang dapat dikembangkan dari layanan yang dimiliki perusahaan PT. Spada yaitu mengembangkan aplikasi agar menjadi lebih efektif dan efisien . Faktor pendukung bisnis yang menjadikan daya minat adalah harga yang dimiliki layanan terjangkau namun kualitas yang bagus.
4.	<i>Threats</i>	Ancaman Perusahaan yaitu persaingan dengan Perusahaan yang memiliki target pasar yang sama. Ketidakpuasan konsumen terhadap layanan.

Analisis SWOT

Mengenai Matriks SWOT pada tabel 4, digunakan untuk menjelaskan aspek-aspek Kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dari sistem informasi PT. SPADA Inovasi Digital.

Tabel 4. Matriks SWOT

	<p>Kekuatan (<i>Strength</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki sebuah aplikasi yang bisa membantu dalam menjalankan berbagai aktivitas bisnis yang dikelola di berbagai bidang usaha. b. Pelayanan jasa dibidang teknologi yang saat ini banyak diminati 	<p>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak memiliki karyawan SI/TI yang tetap b. Beberapa sistem informasi sering terjadi masalah.
<p>Peluang (<i>Opportunities</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Setiap tahun ada pengembangan dan ketersediaan SI/TI b. Biaya yang diberikan sangat terjangkau oleh konsumen 	<p>Strategi Kekuatan Peluang</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas dari aplikasi yang dimiliki 	<p>Strategi Kelemahan Peluang</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan pembaharuan pada aplikasi yang mengalami masalah. b. Penerimaan karyawan permanen dalam bidang Sistem Informasi/Teknologi c. Memperluas atau mengembangkan aplikasi Sistem Informasi/Teknologi Informasi
<p>Ancaman (<i>Threats</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bersaing dengan perusahaan lainnya b. Ketidakpuasan konsumen dengan layanan yang diberikan. 	<p>Strategi Kekuatan Ancaman</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Promosikan layanan b. Memperbaiki serta meningkatkan fasilitas dan layanan sistem informasi 	<p>Strategi Kelemahan Ancaman</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menyediakan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas b. Memastikan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan pegawai terjamin.

Sumber: (Cahyo & Manuputty, 2021)

Dalam perencanaan, keempat perspektif IT Balanced Scorecard dirancang untuk membantu mencapai visi dan misi yang terkait dengan sistem informasi PT. SPADA Inovasi Digital.

1. Dari Perspektif Orientasi Pengguna setelah konsumen membeli sistem informasi pada PT. SPADA Inovasi Digital diharapkan dalam penggunaannya dan pengimplementasiannya memberikan kemudahan pada konsumen sehingga mereka merasakan puas dalam menggunakan sistem informasi.
2. Perspektif Kontribusi Bisnis menjelaskan bahwa Pimpinan PT. SPADA Inovasi Digital mengetahui apa saja jasa yang saat ini banyak dibutuhkan oleh konsumen sehingga banyak konsumen yang ingin membuat suatu sistem pada PT. SPADA Inovasi Digital. Selain itu, dana juga digunakan untuk menginvestasikan Sistem Informasi/Teknologi Informasi yang membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi para karyawan. Ini juga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Perspektif Keunggulan Operasional Informasi. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan audit pada perusahaan atau peraturan-peraturan yang diterapkan pada perusahaan.
4. Dari Orientasi Masa Depan yaitu cara mengukur kinerja IT berdasarkan cara pandang dari perusahaan itu sendiri.

Selanjutnya, setelah penjelasan strategi di atas, dibuat peta strategi (*Strategy Map*) dari keempat perspektif IT Balanced Scorecard untuk mempermudah proses identifikasi dan analisis peluang (Syaifullah et al., 2021). Hal ini bertujuan agar lebih mudah melihat peluang yang ada, memanfaatkannya sebagai kekuatan, dan mengurangi kelemahan atau ancaman terhadap sistem informasi pada PT. SPADA Inovasi Digital (Primasari, 2021).

Tabel 5. Tabel Rekomendasi IT Balanced Scorecard

Dimensi	Strategi SI/TI	Masalah	Rekomendasi Strategi SI/TI
Operational Excellence	1. Strategi <i>Weakness Opportunities</i>	Sistem kerja pada karyawan masih menerapkan sistem kontrak sehingga	Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan mengevaluasi sistem kontrak karyawan terkait hal durasi, manfaat dan insentif kemudian meningkatkan sistem maintenance agar dapat mengelola sistem dengan baik sehingga perusahaan dapat mengatasi masalah sistem perekrutan pada karyawan dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
	2. Strategi <i>Strength Threats</i>	berpengaruh hasil kinerja pada perusahaan dan kurangnya maintenance pada sistem sehingga sistem sering mengalami masalah.	
User Orientation	1. Strategi <i>Weakness Threats</i>	Tampilan sistem kurang menarik kemudian adanya sistem yang kurang	Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki desain tampilan agar terlihat menarik sehingga dapat meningkatkan pemahaman pelanggan dalam menggunakan layanan sistem informasi. Oleh karena itu, hal tersebut dapat mengatasi masalah terkait pemahaman pelanggan. Dan meningkatkan penggunaan sistem dan memastikan pengguna merasa puas dalam menggunakannya.
	2. Strategi <i>Strength Opportunities</i>	dimengerti oleh pelanggan sehingga mengalami kesulitan	
Future Orientation	1. Strategi <i>Weakness Opportunities</i>	Sistem penerimaan karyawan yang tidak tetap sehingga berpengaruh ke	Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan mengevaluasi sistem kontrak karyawan terkait hal durasi, manfaat dan insentif kemudian membuat strategi perekrutan yang sesuai agar dapat mengidentifikasi bakat yang dapat mencapai tujuan organisasi.
	2. Strategi <i>Strength Threats</i>	orientasi masa depan dan kurangnya peningkatan sistem teknologi terbaru	
Business Contribution	1. Strategi <i>Strength Threats</i>	Tidak terlalu banyak masalah pada bagian ini hanya saja perlunya	Kedepannya perlu ada inovasi pelayanan yang memadai seperti meningkatkan loyalitas agar bisa membangun hubungan baik dengan pelanggan
	2. Strategi <i>Weakness Opportunities</i>	pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pelanggan agar pelanggan juga merasakan kepuasan	

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan sistem kerja karyawan, *maintenance* sistem dan berpengaruh ke orientasi masa depan dapat diatasi dengan strategi WO dan ST serta adanya langkah-langkah rekomendasi berupa evaluasi kontrak karyawan dan meningkatkan *maintenance* kemudian untuk masalah tampilan sistem kurang menarik dapat diatasi dengan strategi WT

dan SO dengan langkah-langkah rekomendasi berupa memperbaiki tampilan desain dengan lebih baik lagi. Masalah terkait analisis kebutuhan pelanggan dapat diatasi dengan langkah-langkah strategi berupa inovasi layanan agar dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi kinerja SI/TI yang dilakukan terhadap PT. Spada Inovasi Digital dengan menggunakan metode IT Balance Scorecard, menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan pada investasi yang dilakukan PT. Spada Inovasi Digital. Dari permasalahan tersebut, kemudian telah ditentukan strategi dan Rekomendasi atas permasalahan yang terjadi untuk meningkatkan kinerja pada PT. Spada Inovasi Digital. Rekomendasi tersebut meliputi beberapa perspektif yang ada di dalam IT Balance Scorecard yaitu:

1. *Operational Excellence* terdapat masalah pada sistem kerja karyawan dan kurangnya *maintenance* sehingga strategi yang dapat diterapkan yaitu Strategi WO dan Strategi ST dengan rekomendasi peningkatan keterampilan dan kemampuan karyawan SI/TI dalam hal *maintenance* sistem e-Commerce SPADA. Peningkatan kemampuan dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkala.
2. *User Orientation* terdapat masalah pada kepuasan pelanggan dimana tampilan sistem kurang menarik sehingga strategi yang dapat diterapkan yaitu Strategi WT dan Strategi SO dengan rekomendasi seperti memperbaiki atau mendesain ulang antarmuka yang sesuai keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei pelanggan terlebih dulu untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari tampilan sistem menurut sudut pandang pelanggan. Selanjutnya, memperbaiki tampilan sistem tersebut dan memberikan buku panduan penggunaan sistem.
3. *Future Orientation* terdapat masalah pada kurangnya peningkatan sistem teknologi terbaru dan sistem kerja karyawan sehingga strategi yang dapat diterapkan yaitu strategi WO dan Strategi ST dengan rekomendasi memberikan pelatihan dan workshop kepada karyawan secara berkala. Selain itu, manajer memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat meningkatkan inovasinya dalam hal teknologi. Perusahaan juga perlu menganggarkan biaya untuk kebutuhan investasi SI/TI.
4. *Business Contribution* tidak mengalami terlalu banyak masalah hanya saja perlu adanya peningkatan pada pelayanan dan strategi yang dapat diterapkan yaitu Strategi ST dan Strategi WO dengan rekomendasi perusahaan perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya melalui sistem e-Commerce SPADA.

SARAN

Dalam penelitian ini, penentuan strategi yang dilakukan dengan metode IT Balance Scorecard perlu diberikan *Key Performance Indicator* (KPI). Dengan penggunaan *Key Performance Indicator* maka akan diketahui persentase serta prioritas dalam mengevaluasi sistem informasi pada perusahaan yang dapat mempengaruhi 4 perspektif pada matriks IT BSC. Penggunaan *Key Performance Indicator* dapat mempermudah saat menentukan rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, L., Andrianti, A., Astri, L. Y., & Rohaini, E. (2022). Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo.Id dengan Metode IT Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 16(1), 10–19. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2022.16.1.1166>
- Asmana, Y. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Persero Tbk, di Jakarta Selatan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 81–92.

<https://jurnal.stieganessa.ac.id/index.php/ekmabis/article/view/54>

- Balafif, S., & Haryanti, T. (2020). IT balanced scorecard (IT BSC) based strategic framework for assessing the impacts of Business Strategic-IT alignment. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 821(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/821/1/012033>
- Cahyo, A., & Manuputty, A. D. (2021). Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dengan Metode Ward And Peppard di Perusahaan Toko Surabaya cabang Surakarta. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 365–377. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.137>
- Esther Akinbowale, O., Eckart Klingelhöfer, H., & Fekadu Zerihun, M. (2022). The use of the Balanced Scorecard as a strategic management tool to mitigate cyberfraud in the South African banking industry. *Heliyon*, 8(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12054>
- Li, C. H., Yang, W. G., & Shih, I. T. (2021). Exploration on the gap of single- and double-loop learning of balanced scorecard and organizational performance in a health organization. *Heliyon*, 7(12), e08553. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08553>
- Nurtanaya, B., Prayitno, E., Siregar, J., & Muharrom, M. (2023). *PENGGUNAAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DALAM MENENTUKAN PLATFORM ONLINE FOOD*. 6(1), 10–22.
- Primasari, C. H. (2021). Strategy for achieving IT-business alignment in gaming industry in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 469–476. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.163>
- Purwanto, M. N., Abdurrahman, L., & Santoso, A. F. (2023). Analisis Investasi Teknologi Informasi Pada Pt Bank Mandiri Dengan Menggunakan Fungsi Produksi Cobb-Douglas. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(1), 94–105. <https://doi.org/10.29100/jupi.v8i1.3294>
- Sardjono, W., Selviyanti, E., & Perdana, W. G. (2020). The application of the factor analysis method to determine the performance of IT implementation in companies based on the IT balanced scorecard measurement method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1538(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1538/1/012026>
- Sulistiani, D. (2018). Analisis SWOT dalam Memenangkan Persaingan Bisnis. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Syaifullah, Yeni, S., Ahsyar, T. K., & Megawati. (2021). Pengukuran Kinerja Sistem Ccpm (Contractor Compliance and Performance Management) Menggunakan It Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan ...*, 7(1), 69–75. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/11905/0>
- Syarif, A. F., Basuki, P. N., & Wijaya, A. F. (2018). Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi pada PT. Bank Central Asia Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 10(1), 1491–1502. <https://doi.org/10.36706/jsi.v10i1.8039>
- Tirtana, A., Zulkarnain, A., Kristanto, B. K., Suhendra, S., & Hamzah, M. A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 14(2), 101. <https://doi.org/10.32815/jitika.v14i2.473>
- Triana, N., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Informasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 715–726. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.906>