

## ABSTRAK

Perkembangan informasi pada zaman era globalisasi ini cukup pesat sejalan dengan lajunya kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan akurat. Komputer sebagai alat vital yang sangat dibutuhkan dalam menyajikan informasi dan pengolahan data suatu organisasi yang serba cepat dan tepat, apalagi komputer mempunyai penyimpanan data yang didukung dengan keamanan data yang terjamin dengan sistem komputerisasi yang efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyediakan suatu sistem pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja departemen Teknologi Informasi pada PT Hero Supermarket, Tbk.

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang mempunyai empat perspektif yaitu perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif penyempurnaan operasional, dan perspektif orientasi masa depan.

Metode yang dilakukan penulis terdiri dari studi kepustakaan serta studi lapangan yang dilaksanakan dalam bentuk wawancara dan penyebaran kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja departemen TI pada PT Hero Supermarket, Tbk dalam kondisi “Baik” dengan Tingkat Pencapaian Target 84,41%.

Kata Kunci : *Pengukuran Kinerja, Teknologi Informasi, Analisis Porter, Analisis SWOT, Analisis CSF, IT Balanced Scorecard.*