

KAJIAN LITERATUR (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW) : IT PERFORMANCE MEASUREMENT PADA PERUSAHAAN JASA**Nasrul Fadhila Akbar, Fahryan Putra Ramadi, Rayhan Kusuma Dewa, Anita Wulansari**

Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

22082010182@student.upnjatim.ac.id, 22082010189@student.upnjatim.ac.id,22082010210@student.ac.id, anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id**Abstract**

Pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) di perusahaan jasa menjadi topik sentral dalam literatur akademis yang semakin berkembang. Penelitian ini menjelajahi konsep dan praktik pengukuran kinerja TI dalam konteks unik perusahaan jasa. Tinjauan literatur mencakup definisi dan konsep kinerja TI, indikator kinerja utama (KPI) dalam konteks TI, pemodelan kinerja TI dalam perusahaan jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja TI, pengukuran kinerja TI dalam lingkungan bisnis jasa, dan hubungan antara kinerja TI dan keberhasilan organisasi. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan Systematic Literature Review untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi temuan-temuan kunci dari literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan dalam literatur terutama dalam pemahaman holistik terhadap pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa, dengan fokus pada efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, adaptabilitas, analisis data, dan keamanan. Dalam konteks perusahaan jasa, efisiensi operasional yang ditingkatkan dapat memberikan keuntungan kompetitif, sementara kepuasan pelanggan dan inovasi menjadi kunci dalam menciptakan nilai tambah. Meskipun literatur menyoroti pentingnya adaptabilitas dan analisis data, masih ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi dampak faktor-faktor kontekstual dan mengintegrasikan pengukuran kinerja TI ke dalam strategi bisnis jangka panjang.

Article History*Submitted:* 3 januari 2024*Accepted:* 9 januari 2024*Published:* 10 januari 2024

Kata kunci: *Pengukuran Kinerja TI, Perusahaan Jasa, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, Inovasi, Adaptabilitas,*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, Teknologi Informasi (TI) telah menjadi suatu keharusan bagi perusahaan jasa untuk bertahan dan berkembang. Peran TI tidak hanya sebatas sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai katalisator transformasi bisnis yang mampu memberikan nilai tambah signifikan. Ketergantungan pada TI di kalangan perusahaan jasa tidak hanya mencakup infrastruktur teknologi, tetapi juga melibatkan pengukuran kinerja TI yang akurat dan relevan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang bagaimana mengukur kinerja TI di konteks perusahaan jasa menjadi suatu aspek krusial dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi secara efektif (Andy Prastyabudi et al., n.d.).

Latar belakang keberhasilan operasional dan strategis suatu perusahaan jasa kini semakin terkait erat dengan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas sistem TI yang diterapkan. Keberhasilan implementasi dan pengelolaan TI tidak hanya tercermin dari segi teknis, melainkan juga dari dampaknya terhadap pencapaian tujuan bisnis secara menyeluruh. Seiring dengan kemajuan teknologi, perusahaan jasa tidak hanya dihadapkan pada kompleksitas dalam mengelola infrastruktur TI, tetapi juga dalam mengukur dampak nyata dari investasi TI terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, kajian yang sistematis dan mendalam terkait pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk memberikan wawasan yang

lebih baik dalam mengelola aset TI dan mengoptimalkan kontribusinya terhadap keseluruhan strategi bisnis.

Pentingnya pemahaman mendalam tentang pengukuran kinerja TI tidak terlepas dari kompleksitas lingkungan bisnis global saat ini, di mana perubahan teknologi berlangsung dengan cepat dan mempengaruhi semua aspek operasional dan strategis suatu organisasi. Perusahaan jasa, dalam hal ini, memiliki karakteristik unik yang menuntut solusi TI yang disesuaikan dengan kebutuhan dan dinamika bisnis spesifik mereka. Sebagai contoh, perusahaan jasa mungkin menghadapi tantangan dalam mengukur kinerja sistem TI yang terintegrasi dengan layanan pelanggan, manajemen logistik, dan inovasi produk jasa. Dengan demikian, penelitian mengenai pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa tidak hanya akan memberikan kontribusi akademis yang berharga, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi para praktisi dalam menghadapi tantangan unik yang dihadapi oleh industri jasa.

Penelitian sebelumnya telah memberikan wawasan awal terkait pengukuran kinerja TI di berbagai konteks bisnis. Namun, kebanyakan dari literatur tersebut cenderung bersifat umum atau fokus pada sektor industri tertentu. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk menyusun ulang dan menyelaraskan temuan-temuan tersebut dalam konteks khusus perusahaan jasa. Dalam rangka mencapai hal ini, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR), sebuah pendekatan ilmiah yang memungkinkan sintesis yang sistematis dan komprehensif terhadap penelitian-penelitian terdahulu di bidang pengukuran kinerja TI. Melalui proses ini, diharapkan dapat ditemukan pola umum, kesenjangan, dan tantangan yang perlu diatasi, sehingga mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan teori dan praktik pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. (Amalia, n.d.)

2. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi dan Konsep Kinerja TI

Definisi dan konsep kinerja Teknologi Informasi (TI) membentuk landasan utama dalam memahami peran dan dampak teknologi dalam konteks organisasi. Kinerja TI, pada dasarnya, merujuk pada kemampuan sistem dan teknologi informasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, definisi ini melibatkan sejumlah aspek yang mencakup efisiensi, efektivitas, fleksibilitas, dan dampak strategis pada keseluruhan operasi perusahaan. Kinerja TI tidak hanya dilihat dari perspektif teknis semata, tetapi juga sebagai katalisator untuk mencapai tujuan bisnis dan meningkatkan daya saing organisasi di pasar.

Definisi kinerja TI secara umum mencakup tiga dimensi utama: efisiensi, efektivitas, dan adaptabilitas. Pertama, efisiensi merujuk pada kemampuan TI untuk menyediakan layanan dan menjalankan proses dengan biaya dan waktu yang optimal. Efisiensi ini mencakup aspek pengelolaan sumber daya, pengoptimalan proses, dan pengurangan risiko operasional. Kedua, efektivitas mencakup sejauh mana TI dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis dan strategi organisasi. Dalam hal ini, efektivitas mencakup keterkaitan antara investasi TI dan hasil yang diharapkan, seperti peningkatan produktivitas, pelayanan pelanggan yang lebih baik, dan peningkatan pangsa pasar. Ketiga, adaptabilitas merujuk pada kemampuan TI untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis, termasuk perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, dan perubahan kebutuhan pasar. Adaptabilitas memastikan bahwa TI tidak hanya memberikan manfaat dalam jangka pendek, tetapi juga dapat menyesuaikan diri dengan dinamika bisnis yang terus berubah (Elsa Betavia et al., 2023).

Selain dimensi tersebut, kinerja TI juga dapat diukur melalui konsep Indikator

Kinerja Utama (KPI). KPI ini berfungsi sebagai alat pengukuran yang memberikan gambaran yang lebih spesifik dan terukur terhadap tingkat keberhasilan kinerja TI. Beberapa contoh KPI meliputi tingkat ketersediaan sistem, waktu tanggap layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan tingkat inovasi teknologi. Melalui pemantauan dan pengukuran KPI, organisasi dapat menilai sejauh mana TI berkontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis, sekaligus menentukan area di mana perbaikan dan inovasi mungkin diperlukan.

Selain itu, konsep kinerja TI juga melibatkan integrasi dan sinergi antara teknologi informasi dan strategi organisasi. Kinerja TI yang baik tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan strategi bisnis secara keseluruhan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk memastikan bahwa TI diarahkan dan diintegrasikan dengan baik dengan tujuan organisasi, mendukung inovasi, dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik. Kinerja TI juga melibatkan manajemen risiko, di mana organisasi perlu memahami dan mengelola potensi risiko yang terkait dengan implementasi dan pengelolaan teknologi.

Dengan demikian, definisi dan konsep kinerja TI menggambarkan pandangan holistik tentang peran TI dalam organisasi modern. Ini bukan hanya tentang bagaimana teknologi bekerja, tetapi juga tentang sejauh mana teknologi dapat menghasilkan nilai tambah, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Pemahaman yang mendalam terhadap kinerja TI menjadi kunci untuk mengoptimalkan manfaat teknologi dalam konteks bisnis yang terus berkembang (Ayu et al., n.d.).

Pemodelan Kinerja TI dalam Perusahaan Jasa

Pemodelan kinerja Teknologi Informasi (TI) dalam perusahaan jasa memerlukan pendekatan yang cermat dan

terfokus pada karakteristik unik industri jasa. Industri jasa, yang cenderung lebih kompleks dan berorientasi pada pelanggan dibandingkan dengan sektor manufaktur, menuntut suatu kerangka kerja yang mampu memahami bagaimana TI dapat secara efektif mendukung operasi dan menciptakan nilai tambah dalam konteks layanan. Pemodelan kinerja TI di perusahaan jasa melibatkan beberapa dimensi utama.

Pertama, perusahaan jasa perlu mempertimbangkan integrasi sistem TI dengan proses bisnis dan pengalaman pelanggan. Pemodelan ini mencakup bagaimana TI dapat mengoptimalkan interaksi dengan pelanggan, memfasilitasi penyediaan layanan yang personal dan adaptif, serta meningkatkan efisiensi operasional. Sebagai contoh, dalam industri perbankan, pemodelan dapat mencakup integrasi sistem perbankan online, analisis data pelanggan untuk rekomendasi produk, dan penerapan teknologi kecerdasan buatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kedua, dalam pemodelan kinerja TI, perusahaan jasa perlu mempertimbangkan aspek manajemen pengetahuan dan kolaborasi. Pemodelan ini menyangkut bagaimana TI dapat mendukung pertukaran informasi antar unit bisnis, memfasilitasi kolaborasi antar tim, dan meningkatkan manajemen pengetahuan dalam organisasi. Pada dasarnya, teknologi diarahkan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas komunikasi internal, yang merupakan elemen kunci dalam industri jasa yang seringkali melibatkan banyak pihak dan proses kerja bersama (Firli et al., 2023).

Selanjutnya, aspek pemodelan kinerja TI di perusahaan jasa mencakup fleksibilitas dan adaptabilitas sistem. Industri jasa seringkali terkena dampak perubahan kebijakan, tren pasar, atau perubahan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pemodelan ini melibatkan perancangan sistem TI yang dapat dengan mudah

beradaptasi dengan perubahan tersebut tanpa mengorbankan kinerja atau kontinuitas operasional. Pemodelan ini mencakup implementasi teknologi yang dapat memprediksi dan merespons dengan cepat terhadap perubahan pasar atau kebijakan, sehingga perusahaan jasa dapat tetap kompetitif dan responsif.

Selain itu, dalam pemodelan kinerja TI di perusahaan jasa, aspek keamanan dan kepatuhan menjadi sangat krusial. Dengan keterlibatan pelanggan dan pertukaran data sensitif, perusahaan jasa perlu memastikan bahwa sistem TI mereka memiliki lapisan keamanan yang kuat dan mematuhi regulasi keamanan data yang berlaku. Pemodelan ini melibatkan penerapan langkah-langkah keamanan informasi, kebijakan akses, dan strategi manajemen risiko untuk melindungi integritas dan kerahasiaan data.

Terakhir, pemodelan kinerja TI di perusahaan jasa mencakup aspek analisis data dan kecerdasan buatan. Dengan jumlah data yang besar yang dihasilkan oleh interaksi pelanggan dan operasi sehari-hari, perusahaan jasa dapat memanfaatkan analisis data untuk mendapatkan wawasan yang berharga. Pemodelan ini melibatkan penerapan algoritma kecerdasan buatan untuk menganalisis pola-pola perilaku pelanggan, meramalkan kebutuhan layanan, dan meningkatkan pengambilan keputusan strategis.

Secara keseluruhan, pemodelan kinerja TI di perusahaan jasa menjadi semakin penting dalam menghadapi kompleksitas dan dinamika industri ini. Dengan mempertimbangkan integrasi sistem, manajemen pengetahuan, fleksibilitas, keamanan, dan analisis data, perusahaan jasa dapat mengoptimalkan manfaat dari investasi TI mereka, menciptakan layanan yang lebih baik, dan tetap bersaing di pasar yang terus berubah.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja TI

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Teknologi Informasi (TI) merupakan kumpulan variabel yang berkontribusi terhadap efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan sistem TI dalam suatu organisasi. Pertama-tama, faktor internal organisasi, seperti struktur organisasi, budaya perusahaan, dan kebijakan manajemen, dapat memiliki dampak signifikan pada kinerja TI. Struktur organisasi yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan teknologi dapat meningkatkan adaptabilitas sistem TI. Budaya perusahaan yang mendorong inovasi dan kolaborasi juga dapat memberikan dorongan positif terhadap penerapan dan penggunaan teknologi.

Kedua, sumber daya manusia memainkan peran penting dalam memengaruhi kinerja TI. Keterampilan, pengetahuan, dan keterlibatan karyawan dapat mempengaruhi sejauh mana organisasi dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Pelatihan yang adekuat, pengembangan keterampilan, dan budaya pembelajaran organisasi dapat meningkatkan kesiapan karyawan untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi secara efektif. Selain itu, dukungan dari manajemen tingkat atas dan pemahaman staf terhadap tujuan strategis organisasi dapat memperkuat implementasi dan kinerja TI.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja TI adalah infrastruktur teknologi. Keberlanjutan dan efisiensi operasional sistem TI sangat bergantung pada keandalan dan skalabilitas infrastruktur yang digunakan. Keputusan terkait dengan pemilihan perangkat keras, perangkat lunak, dan arsitektur jaringan dapat memengaruhi performa keseluruhan sistem. Selain itu, pemeliharaan dan peningkatan rutin terhadap infrastruktur perlu diperhatikan untuk menjaga konsistensi dan relevansi teknologi terhadap kebutuhan bisnis.

Keempat, lingkungan eksternal, termasuk regulasi industri dan perkembangan teknologi global, dapat memberikan tekanan pada kinerja TI organisasi. Kepatuhan terhadap regulasi dan standar keamanan data adalah faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan dan keberlanjutan operasional. Seiring dengan itu, pemahaman dan responsibilitas terhadap tren teknologi terkini dan perubahan di lingkungan eksternal menjadi kunci untuk menjaga kinerja TI agar tetap relevan dan kompetitif.

Kelima, faktor biaya juga memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja TI. Investasi awal dalam perangkat keras, perangkat lunak, dan pelatihan karyawan harus diimbangi dengan manfaat jangka panjang yang diperoleh. Pengelolaan biaya operasional dan pemeliharaan infrastruktur adalah pertimbangan penting untuk memastikan bahwa pengeluaran TI sejalan dengan manfaat yang dihasilkan (Praditya & Utomo, n.d.-a).

Terakhir, faktor risiko juga perlu diperhatikan dalam konteks kinerja TI. Ancaman keamanan siber, ketidakpastian teknologi baru, dan risiko kegagalan sistem dapat berdampak negatif pada kinerja TI. Oleh karena itu, perencanaan manajemen risiko yang efektif, implementasi langkah-langkah keamanan yang kuat, dan rencana pemulihan bencana menjadi krusial untuk menjaga keberlanjutan dan stabilitas kinerja TI.

Dalam keseluruhan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja TI mencakup berbagai elemen internal dan eksternal yang perlu dikelola dan diintegrasikan dengan baik oleh organisasi. Keterlibatan karyawan, kebijakan manajemen, infrastruktur teknologi, regulasi eksternal, faktor biaya, dan manajemen risiko semuanya berkontribusi pada kompleksitas lingkungan TI, dan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor ini menjadi kunci dalam

merancang dan menjaga kinerja TI yang optimal (Khoirina et al., n.d.).

Pengukuran Kinerja TI dalam Lingkungan Bisnis Jasa

Pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) dalam lingkungan bisnis jasa membutuhkan pendekatan holistik yang mencerminkan dinamika dan kompleksitas industri ini. Pertama-tama, dalam bisnis jasa, pengukuran kinerja TI melibatkan evaluasi sejauh mana sistem TI mendukung penyediaan layanan kepada pelanggan. Ini mencakup pengukuran efisiensi operasional, kecepatan respons sistem, dan ketersediaan layanan untuk memastikan pengalaman pelanggan yang optimal. Pengukuran ini berfokus pada aspek-aspek teknis yang memengaruhi pelanggan secara langsung, seperti waktu tanggap layanan dan kecepatan resolusi masalah, yang menjadi kritis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, dalam bisnis jasa, pengukuran kinerja TI juga melibatkan evaluasi efektivitas sistem dalam mendukung inovasi layanan. Kemampuan untuk menghadirkan solusi inovatif dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dapat diukur sebagai bagian dari kontribusi TI terhadap strategi bisnis dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Pengukuran ini mencakup tingkat keberhasilan implementasi inovasi, tingkat adopsi oleh pelanggan, dan dampak positifnya pada pangsa pasar dan diferensiasi dari pesaing.

Selanjutnya, dalam lingkungan bisnis jasa, pengukuran kinerja TI juga melibatkan evaluasi terhadap fleksibilitas dan adaptabilitas sistem. Bisnis jasa seringkali terpapar pada perubahan kebutuhan pelanggan, perubahan kebijakan, dan perubahan pasar yang cepat. Oleh karena itu, sistem TI yang dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja. Pengukuran melibatkan sejauh mana sistem

TI dapat menanggapi perubahan dengan cepat, mempertahankan ketersediaan layanan, dan tetap efisien dalam lingkungan yang dinamis (Praditya & Utomo, n.d.-b).

Pengukuran kinerja TI di bisnis jasa juga mencakup evaluasi terhadap analisis data dan kecerdasan buatan. Dalam bisnis jasa, data yang dihasilkan dari interaksi pelanggan dan operasi sehari-hari menjadi sangat berharga. Oleh karena itu, pengukuran mencakup sejauh mana sistem TI dapat menganalisis dan mengekstrak wawasan yang berguna dari data tersebut. Pengukuran ini mencakup kemampuan untuk membuat prediksi berdasarkan pola perilaku pelanggan, merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, dan memberikan rekomendasi layanan yang disesuaikan.

Selain itu, dalam bisnis jasa, pengukuran kinerja TI mencakup aspek keamanan data dan privasi pelanggan. Mengingat bisnis jasa seringkali melibatkan pertukaran data sensitif, perlindungan terhadap integritas dan kerahasiaan informasi menjadi prioritas utama. Pengukuran melibatkan implementasi langkah-langkah keamanan yang kuat, pematuhan terhadap regulasi keamanan data, dan kebijakan akses yang memastikan bahwa informasi pelanggan aman dan dilindungi.

Terakhir, pengukuran kinerja TI di bisnis jasa juga mencakup analisis biaya dan manfaat. Pengeluaran untuk infrastruktur TI, pelatihan karyawan, dan pemeliharaan sistem harus diimbangi dengan manfaat yang dihasilkan. Pengukuran ini melibatkan evaluasi sejauh mana investasi TI memberikan nilai tambah terhadap keberhasilan operasional dan strategi bisnis organisasi.

Dalam keseluruhan, pengukuran kinerja TI dalam lingkungan bisnis jasa melibatkan keseimbangan antara aspek teknis dan operasional dengan kebutuhan pelanggan dan tujuan strategis organisasi. Dengan

memperhatikan efisiensi, efektivitas, adaptabilitas, analisis data, keamanan, dan manfaat finansial, pengukuran kinerja TI dapat memberikan pandangan komprehensif dan relevan terhadap kontribusi TI terhadap keberhasilan bisnis jasa.

Hubungan antara Kinerja TI dan Keberhasilan Organisasi

Hubungan antara kinerja Teknologi Informasi (TI) dan keberhasilan organisasi adalah aspek yang krusial dalam lingkungan bisnis yang terus berkembang. Kinerja TI memiliki dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek keberhasilan organisasi, mencakup efisiensi operasional, pelayanan pelanggan, inovasi, dan kemampuan bersaing di pasar.

Pertama-tama, kinerja TI memainkan peran utama dalam meningkatkan efisiensi operasional suatu organisasi. Sistem TI yang efektif dapat mengotomatiskan proses bisnis, mengurangi redundansi, dan meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan memiliki infrastruktur TI yang handal, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, dan memastikan ketersediaan layanan yang konsisten. Kinerja TI yang tinggi dalam hal efisiensi operasional berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan bisnis dan keberhasilan organisasi.

Kedua, kinerja TI juga berdampak pada pelayanan pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan organisasi, terutama dalam bisnis jasa. Sistem TI yang dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, responsif, dan personal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemampuan untuk menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, merespons dengan cepat terhadap permintaan, dan menjaga tingkat ketersediaan layanan yang tinggi dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan. Keberhasilan organisasi seringkali terkait erat dengan kepuasan pelanggan, dan kinerja

TI yang baik menjadi fondasi untuk mencapai hal tersebut (Ekonomi & Afendi, n.d.).

Selanjutnya, inovasi adalah elemen kunci dalam keberhasilan organisasi, dan kinerja TI berperan sebagai pendorong utama inovasi. Sistem TI yang canggih dapat mendukung pengembangan produk dan layanan baru, memfasilitasi proses riset dan pengembangan, serta memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan teknologi terbaru. Inovasi TI juga dapat mempercepat time-to-market, memberikan keunggulan kompetitif, dan menciptakan nilai yang berkelanjutan bagi organisasi. Oleh karena itu, kinerja TI yang kuat secara langsung terkait dengan kemampuan organisasi untuk terus berkembang dan memimpin dalam inovasi.

Dalam konteks persaingan bisnis global, kemampuan untuk bersaing menjadi sangat penting untuk keberhasilan organisasi. Kinerja TI yang unggul dapat meningkatkan daya saing melalui penggunaan teknologi untuk analisis pasar, pemahaman tren industri, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Integrasi teknologi dengan strategi bisnis dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pasar adalah elemen kunci dalam mencapai keberhasilan organisasi di pasar yang semakin kompleks dan dinamis.

Selain itu, kinerja TI juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Sistem TI yang dapat memonitor dan melacak kinerja organisasi, memberikan informasi yang akurat dan real-time kepada pemimpin organisasi, dan memfasilitasi pelaporan yang tepat waktu dapat memperkuat pengambilan keputusan strategis. Kinerja TI yang baik membantu organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan kondisi pasar, peraturan, dan faktor-faktor eksternal lainnya.

Dalam keseluruhan, hubungan antara kinerja TI dan keberhasilan organisasi

membentuk dasar bagi keseluruhan strategi bisnis dan pertumbuhan jangka panjang. Kinerja TI yang optimal memainkan peran sentral dalam menciptakan nilai tambah, meningkatkan efisiensi, memberikan pelayanan pelanggan yang luar biasa, mendukung inovasi, dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, organisasi yang memahami dan mengelola dengan baik kinerja TI dapat mencapai keberhasilan yang lebih besar dalam era bisnis yang semakin terkoneksi dan didorong oleh teknologi.

3. METODE PENELITIAN

Pemilihan Systematic Literature Review (SLR) sebagai metodologi penelitian untuk menggali pemahaman mendalam tentang pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) di perusahaan jasa didasarkan pada pertimbangan yang mendalam. Rationale for Choosing SLR terletak pada kebutuhan untuk menyusun ulang dan menyelaraskan temuan-temuan penelitian terdahulu secara sistematis. Dalam menghadapi kompleksitas dan keragaman penelitian yang telah ada, SLR menawarkan pendekatan yang terstruktur dan obyektif, memungkinkan penyelidikan yang lebih menyeluruh dan menyeluruh terhadap literatur ilmiah. Dengan menggunakan SLR, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan holistik dan kritis terhadap pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa, mengidentifikasi pola umum, kesenjangan, dan potensi kontribusi terhadap teori dan praktik manajemen TI.

Proses seleksi literatur dalam SLR dimulai dengan tahap identifikasi, di mana sumber-sumber literatur diidentifikasi secara sistematis dari berbagai basis data dan sumber informasi terkait. Langkah selanjutnya adalah screening, di mana literatur yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi akan dipilih untuk dievaluasi lebih lanjut. Proses ini memungkinkan peneliti untuk meminimalkan bias pemilihan dan memastikan bahwa literatur yang diikutsertakan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tujuan penelitian.

Kriteria inklusi dan eksklusi digunakan untuk menetapkan batasan terhadap literatur yang akan dimasukkan ke dalam analisis. Kriteria ini mencakup karakteristik literatur, seperti periode publikasi, relevansi dengan topik penelitian, dan metode penelitian yang digunakan.

Sumber data penelitian dalam SLR mencakup berbagai sumber literatur, termasuk jurnal ilmiah, konferensi, buku, dan tesis. Keterlibatan beragam sumber ini memastikan keragaman pendekatan dan konteks penelitian yang diakomodasi dalam analisis. Dengan menggali sumber data yang luas, penelitian ini berusaha untuk mengumpulkan temuan terbaik dan representatif yang mencakup spektrum pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Analisis data dilakukan melalui proses evaluasi kualitatif, di mana literatur yang terpilih dieksplorasi untuk mengekstrak informasi terkait temuan dan metode penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penyelidikan lebih mendalam terhadap konsep-konsep kinerja TI yang teridentifikasi.

Metode pengolahan data melibatkan pengelompokan temuan-temuan yang ditemukan dalam literatur ke dalam kategori-kategori yang relevan. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola umum, kesenjangan, dan tren yang muncul dari literatur yang ada. Dengan mengorganisir temuan-temuan ini, penelitian dapat menyusun sintesis yang sistematis dan menyeluruh tentang pemahaman saat ini terkait pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Selain itu, metode ini memfasilitasi analisis perbandingan dan kontras antara berbagai konsep dan pendekatan dalam literatur.

Dari literatur yang diidentifikasi, temuan utama dapat diekstrak untuk memberikan wawasan yang komprehensif tentang kerangka kerja konseptual dan temuan-temuan praktis terkait pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Temuan utama ini akan

memberikan landasan untuk kesimpulan penelitian, memperkuat kontribusi penelitian ini terhadap pemahaman yang lebih baik tentang aspek ini dalam konteks bisnis jasa. Dengan merinci dan menyelidiki temuan dari literatur, penelitian ini berusaha untuk memperkaya pemahaman akademis dan memberikan panduan praktis bagi para praktisi yang terlibat dalam manajemen TI di perusahaan jasa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Temuan dari Literatur

Gambaran umum temuan dari literatur terkait pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) di perusahaan jasa mencakup sejumlah aspek yang kritis bagi keberhasilan organisasi dalam mengadopsi dan mengelola teknologi. Dari berbagai sumber literatur, terlihat bahwa pengukuran kinerja TI menjadi elemen vital dalam memahami dampak teknologi terhadap aspek operasional, strategis, dan pelanggan dalam lingkungan bisnis jasa.

Secara umum, temuan literatur menunjukkan bahwa pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa memerlukan pendekatan yang terintegrasi, yang mencakup berbagai dimensi. Aspek efisiensi operasional seringkali menjadi fokus, dengan penekanan pada kemampuan TI untuk mengoptimalkan proses internal, mengurangi biaya, dan meningkatkan produktivitas. Temuan ini menyoroti perlunya metrik yang tepat untuk mengukur waktu tanggap sistem, tingkat ketersediaan layanan, dan efektivitas pengelolaan sumber daya teknologi (Wardhani et al., n.d.).

Selain itu, literatur juga menyoroti pentingnya pengukuran kinerja TI dalam konteks kepuasan pelanggan. Dari perspektif pelanggan, efisiensi operasional sejalan dengan pengalaman yang lebih baik, respons yang lebih cepat, dan personalisasi layanan. Temuan ini menekankan perlunya KPI yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan dampak positif

layanan TI terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Tidak hanya pada aspek operasional dan pelanggan, literatur juga menyoroti keterkaitan erat antara kinerja TI dan kemampuan organisasi untuk berinovasi. Temuan ini menekankan bahwa organisasi jasa yang mampu mengukur dan mendorong inovasi melalui TI cenderung lebih berhasil dalam menghadapi perubahan pasar dan meningkatkan diferensiasi mereka. Pemahaman mendalam tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan proses inovasi, mendukung pengembangan produk atau layanan baru, dan mempercepat adopsi inovasi menjadi kunci dalam memastikan kinerja TI yang optimal.

Selain itu, literatur juga menggarisbawahi pentingnya adaptabilitas dan fleksibilitas sistem TI di lingkungan bisnis jasa. Perusahaan jasa seringkali terpapar pada perubahan kebijakan, perubahan regulasi, dan dinamika pasar yang cepat. Dalam konteks ini, temuan literatur menunjukkan bahwa sistem TI yang dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut, sekaligus tetap mempertahankan performa tinggi, memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional dan kemampuan organisasi untuk tetap kompetitif.

Dari perspektif analisis data, literatur juga menunjukkan bahwa pengukuran kinerja TI harus mencakup kemampuan sistem untuk mengolah dan menganalisis data dengan efektif. Big data analytics dan kecerdasan buatan menjadi fokus penting, memungkinkan organisasi untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam dari data operasional dan pelanggan. Temuan ini mencerminkan transformasi menuju organisasi yang datadriven, yang menggunakan informasi untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dan strategi yang lebih terinformasikan.

Secara keseluruhan, gambaran umum temuan dari literatur menggambarkan

kompleksitas pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Sumber literatur menunjukkan bahwa pendekatan yang holistik dan terintegrasi diperlukan, mencakup efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, adaptabilitas, dan analisis data. Pemahaman mendalam tentang interkoneksi antara aspek-aspek ini dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan membimbing organisasi jasa dalam merancang strategi TI yang efektif untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

Kategori Temuan Menurut Aspek Kinerja TI

Kategori temuan menurut aspek kinerja Teknologi Informasi (TI) membentuk landasan penting dalam memahami berbagai dimensi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mengimplementasikan dan mengelola TI. Pertama, dalam kategori efisiensi operasional, temuan literatur menyoroti kebutuhan untuk mengukur dan meningkatkan efisiensi proses internal melalui implementasi TI yang tepat. Metrik seperti waktu tanggap sistem, pengelolaan sumber daya, dan pengoptimalan proses menjadi fokus dalam mengevaluasi sejauh mana TI memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional.

Selanjutnya, dalam kategori kepuasan pelanggan, temuan literatur menekankan pentingnya memahami dampak kinerja TI terhadap pengalaman pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur vital, dan indikator kinerja seperti tingkat layanan yang responsif, personalisasi layanan, dan tingkat retensi pelanggan menjadi bagian penting dalam menilai kontribusi TI terhadap penciptaan nilai bagi pelanggan. Penekanan pada aspek ini mencerminkan pengakuan bahwa kinerja TI yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga memperhatikan dampaknya terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, dalam kategori inovasi, temuan literatur menunjukkan bahwa kinerja TI memiliki peran sentral dalam mendukung

proses inovasi di dalam organisasi. Kemampuan TI untuk memfasilitasi riset dan pengembangan, mendukung pengembangan produk atau layanan baru, dan mempercepat adopsi inovasi menjadi aspek yang ditekankan dalam mengevaluasi kinerja TI dalam mendukung tujuan strategis organisasi terkait inovasi.

Adaptabilitas dan fleksibilitas sistem TI menjadi fokus utama dalam kategori adaptabilitas. Temuan literatur menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang sukses mengintegrasikan TI dalam operasinya adalah yang mampu beradaptasi dengan perubahan kebijakan, regulasi, dan dinamika pasar. Sistem TI yang dapat dengan cepat merespons perubahan tanpa mengorbankan kinerja menjadi kunci dalam menilai adaptabilitas TI di lingkungan yang berubah dengan cepat.

Dalam kategori analisis data dan kecerdasan buatan, temuan literatur menyoroti peran penting TI dalam mendukung organisasi menjadi datadriven. Analisis data yang efektif dan implementasi kecerdasan buatan dapat memberikan wawasan yang mendalam, membantu organisasi membuat keputusan strategis yang lebih baik, dan meningkatkan kemampuan untuk merespons dinamika pasar. Kategori ini mencerminkan evolusi peran TI dari sekadar alat pendukung operasional menjadi katalisator intelektual bagi organisasi (Riwu et al., n.d.).

Terakhir, dalam kategori keamanan dan kepatuhan, temuan literatur menekankan perlunya memastikan bahwa kinerja TI tidak hanya diukur dari segi efektivitas dan efisiensi, tetapi juga dari perspektif keamanan data dan kepatuhan regulasi. Kinerja TI yang baik harus menyertakan upaya yang cukup untuk melindungi integritas dan kerahasiaan data, serta mematuhi standar dan regulasi yang berlaku (Restianingati, 2023).

Secara keseluruhan, kategori temuan menurut aspek kinerja TI menciptakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami kontribusi dan dampak TI dalam konteks organisasi jasa. Dengan memperhatikan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, adaptabilitas, analisis data, dan keamanan, organisasi dapat mengembangkan strategi TI yang holistik untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dan tetap bersaing di era bisnis yang didorong oleh teknologi.

Identifikasi Kesenjangan dalam Penelitian yang Ada

Identifikasi kesenjangan dalam penelitian yang ada mengacu pada pemahaman terhadap keterbatasan atau kekosongan dalam literatur yang dapat diisi oleh penelitian lebih lanjut. Dengan mengevaluasi penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat mengidentifikasi area-area tertentu di mana ada kebutuhan untuk mendalami pemahaman atau mengisi celah pengetahuan.

Pertama-tama, terdapat kesenjangan dalam pemahaman konsep pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Beberapa penelitian cenderung fokus pada aspek teknis dan efisiensi operasional tanpa memberikan perhatian yang memadai pada pengukuran kinerja dalam konteks kepuasan pelanggan, inovasi, dan adaptabilitas. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk penelitian yang lebih holistik yang dapat mengintegrasikan berbagai dimensi kinerja TI untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif (Hayadi et al., 2021).

Kesenjangan lain yang dapat diidentifikasi berkaitan dengan kurangnya penelitian yang mendalam tentang pengaruh faktor-faktor kontekstual, seperti ukuran perusahaan, industri, atau struktur organisasi, terhadap pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Penelitian yang ada mungkin belum sepenuhnya menggali bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi keefektifan pengukuran kinerja TI. Oleh

karena itu, ada kesempatan untuk penelitian lebih lanjut yang dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungan kontekstual ini.

Selanjutnya, terdapat kesenjangan dalam literatur terkait dengan implementasi teknologi baru dan dampaknya pada pengukuran kinerja TI. Sebagian besar penelitian cenderung memberikan fokus pada sistem TI yang sudah mapan, sementara implementasi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan atau teknologi berbasis blockchain, mungkin belum mendapatkan perhatian yang memadai. Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi bagaimana adopsi teknologi baru ini memengaruhi pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa.

Kesenjangan lainnya yang perlu diatasi adalah keterbatasan dalam pemahaman tentang bagaimana kinerja TI berkontribusi terhadap keberhasilan strategis organisasi jasa. Beberapa penelitian mungkin belum sepenuhnya mengartikan dan mengukur dampak kinerja TI pada pencapaian tujuan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi hubungan kausatif antara kinerja TI dan keberhasilan organisasi dalam mencapai visi dan misi mereka.

Sementara itu, kekurangan dalam penelitian yang menyeluruh tentang dampak keamanan dan privasi data pada pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa juga menjadi bagian penting dari kesenjangan. Dengan meningkatnya kekhawatiran terhadap pelanggaran data dan tuntutan regulasi yang semakin ketat, penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana keamanan dan privasi data memengaruhi pengukuran kinerja TI dapat memberikan wawasan berharga.

Terakhir, kesenjangan signifikan terlihat dalam keterbatasan metode penelitian yang digunakan dalam literatur saat ini. Beberapa penelitian mungkin terfokus pada pendekatan kuantitatif atau kualitatif saja,

sementara penggunaan metode campuran atau pendekatan penelitian aksi belum sepenuhnya dieksplorasi. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi berbagai metode penelitian untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa.

Secara keseluruhan, identifikasi kesenjangan dalam penelitian yang ada menciptakan peluang bagi penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas dan dinamika pengukuran kinerja TI di perusahaan jasa. Melalui penelitian yang mendalam dan komprehensif, akan mungkin untuk mengatasi kekosongan pengetahuan yang ada dan memberikan pandangan yang lebih kontekstual dan berkelanjutan bagi praktisi dan peneliti di bidang ini (Lasalewo, 2020).

Perbandingan Hasil dengan Konteks Perusahaan Jasa

Perbandingan hasil penelitian dengan konteks perusahaan jasa menciptakan landasan untuk memahami relevansi dan dampak temuan dalam lingkungan bisnis yang spesifik ini. Hasil penelitian yang terkait dengan pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) perlu dianalisis dalam konteks keunikan dan kompleksitas perusahaan jasa, di mana aspek efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, dan adaptabilitas menjadi perhatian utama.

Dalam konteks efisiensi operasional, hasil penelitian perlu dievaluasi untuk melihat sejauh mana mereka dapat diaplikasikan dan memberikan nilai tambah di perusahaan jasa. Efisiensi operasional di perusahaan jasa dapat melibatkan proses-proses yang sangat tergantung pada interaksi pelanggan dan fleksibilitas dalam menyediakan layanan. Oleh karena itu, temuan yang menyoroti pengukuran efisiensi operasional, seperti waktu tanggap sistem atau pengoptimalan proses, perlu dievaluasi dalam konteks kemampuan perusahaan jasa

untuk menjaga kualitas layanan sambil memastikan efisiensi operasional (Kurnia, 2021).

Dalam hal kepuasan pelanggan, hasil penelitian harus dihubungkan dengan keunikan dinamika pelanggan dalam perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan di sektor ini sering kali sangat dipengaruhi oleh tingkat personalisasi layanan, waktu respons yang cepat, dan kualitas interaksi dengan karyawan. Oleh karena itu, temuan yang menekankan pentingnya pengukuran kinerja TI dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana perusahaan jasa dapat meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dalam konteks inovasi, perusahaan jasa sering kali mengandalkan teknologi untuk mengembangkan layanan baru atau meningkatkan cara mereka berinteraksi dengan pelanggan. Hasil penelitian yang menyoroti kontribusi TI terhadap proses inovasi, seperti penggunaan teknologi baru atau penerapan kecerdasan buatan, perlu dievaluasi untuk melihat sejauh mana perusahaan jasa dapat mengintegrasikan inovasi ini ke dalam model bisnis mereka.

Selanjutnya, dalam aspek adaptabilitas, hasil penelitian harus dinilai dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan jasa untuk beradaptasi dengan perubahan eksternal dan internal. Sistem TI yang adaptif dapat membantu perusahaan jasa menjawab perubahan kebijakan, tuntutan pelanggan baru, atau perubahan regulasi dengan cepat dan efektif. Oleh karena itu, temuan yang menyoroti pentingnya adaptabilitas sistem TI perlu dieksplorasi lebih lanjut dalam konteks perusahaan jasa yang dinamis.

Terakhir, dalam hal analisis data dan kecerdasan buatan, hasil penelitian perlu dievaluasi dalam konteks kemampuan perusahaan jasa untuk memanfaatkan data pelanggan dan operasional mereka dengan

bijak. Penggunaan analisis data dan kecerdasan buatan dalam perusahaan jasa dapat memperkuat pemahaman tentang preferensi pelanggan, mengidentifikasi tren pasar, dan merancang strategi pemasaran yang lebih cerdas. Oleh karena itu, temuan yang menyoroti pentingnya analisis data dan kecerdasan buatan dapat membantu perusahaan jasa untuk mengoptimalkan penggunaan data mereka.

Secara keseluruhan, perbandingan hasil penelitian dengan konteks perusahaan jasa menjadi penting untuk memahami bagaimana temuan dapat diterapkan dan menghasilkan dampak nyata di lingkungan bisnis ini. Dengan memahami keunikan dan dinamika perusahaan jasa, penelitian dapat memberikan pandangan yang lebih terfokus dan relevan bagi praktisi di industri ini, membantu mereka mengambil keputusan yang lebih baik dan merancang strategi TI yang lebih efektif untuk mencapai keberhasilan jangka panjang (Yanasari Putri & Hayyin, n.d.).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, pembahasan mengenai pengukuran kinerja Teknologi Informasi (TI) di perusahaan jasa menyoroti kompleksitas dan keunikan tantangan dalam konteks ini. Temuan literatur menunjukkan bahwa pengukuran kinerja TI harus mencakup berbagai dimensi, termasuk efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, inovasi, adaptabilitas, analisis data, dan keamanan. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah perlunya pendekatan holistik dalam merancang strategi pengukuran kinerja TI yang mempertimbangkan konteks khusus perusahaan jasa. Dalam hal ini, penelitian lebih lanjut dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual untuk mengisi kesenjangan pengetahuan, khususnya dalam mengintegrasikan aspek-aspek tersebut. Saran untuk praktisi adalah untuk mempertimbangkan seluruh dimensi pengukuran kinerja TI dalam perencanaan strategis mereka, sementara bagi peneliti, mengembangkan metodologi penelitian yang lebih inklusif dan kontekstual dapat

memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kontribusi TI terhadap keberhasilan jangka panjang perusahaan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R. (n.d.). *PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PENDEKATAN HUMAN RESOURCES SCORECARD*.
<https://www.sciencedirect.com/>.
- Andy Prastyabudi, W., Amelia Zunaidi, R., Adinna Cahyani, N., Widiyanto, H., Erico Yuda, A., & Diaz Yamila, E. (n.d.). *Design of Conceptual Framework for Measuring Operational Performance of Third-Party Logistics*.
- Ayu, D., Fauji, S., Subagyo, ;, Ismayantika, ;, Puspasari, D., & Milenia, E. (n.d.). *Mapping Literature the Measurement Performance on Indonesian SMEs Based on Systematic Literature Review*.
<https://doi.org/10.47814/ijssrr.v6i5.1121>
- Ekonomi, J. W., & Afendi, A. (n.d.). *Kinerja Perusahaan di Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM): Systematic Literature Review*. <https://scholar.google.com/>,
- Elsa Betavia, A., Sanusi, A., Muda, I., & Ade Kusuma, S. (2023). Performance Measurement at Universities: Systematic Literature Review. In *Journal of Social Science* (Vol. 04, Issue 04).
https://www.watase.web.id/2_ppmresearchplanmenu_1009004.html
- Firli, O. M., Tresna, P. W., & Herawati, T. (2023). Analysis of Company Performance Assessment Using the Balanced Scorecard. *Owner*, 7(1), 612–618.
<https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1205>
- Hayadi, B. H., Sukmana, H. T., Shafiera, E., & Kim, J.-M. (2021). The Development of ITSM Research in Indonesia: A Systematic Literature Review. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 5(2).
<https://doi.org/10.29099/ijair.v5i2.233>
- Khoirina, S., Tinggi, P., & Lampung, M. (n.d.). *PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN KEJELASAN PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN*.
- Kurnia, H. (2021). A Systematic Literature Review of Performance Pyramids System Implementation in the Manufacture Industries. *IJIEM (Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management)*, 2(2), 115–126.
<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/ijiem>
- Lasalewo, T. (2020). Aspek-Aspek Yang Berdampak Terhadap Kesuksesan Produk : Suatu Tinjauan Literatur Kritis. *Jurnal Technopreneur (JTech)*, 8(1), 1–10.
<https://doi.org/10.30869/jtech.v8i1.552>
- Praditya, A., & Utomo, D. C. (n.d.-a). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DENGAN KINERJA PERUSAHAAN. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 11(4), 1–13.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Praditya, A., & Utomo, D. C. (n.d.-b). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DENGAN KINERJA PERUSAHAAN. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 11(4), 1–13.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Restianingati, V. T. (2023). State-owned Enterprise Performance Measurement Based on the 2016 Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 11(1), 16–28.
<https://doi.org/10.21070/jkmp.v11i1.1720>
- Riwu, S. L., Wibowo, A., & Budiyatno, K. C. (n.d.). *Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard: Systematic Review Assessment of Hospital Performance Using Balanced Scorecard Approach: Systematic Review*. <https://remote-lib.ui.ac.id>,
- Wardhani, R., Pada, P., Pengukuhan Sebagai Guru, U., & Tetap, B. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Keberlanjutan melalui Pengembangan Sustainability Performance Measurement Framework (SPMF) dalam Mendukung Pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs)*.

<https://tinyurl.com/PidatoProfRatnaWardhan>
i

Yanasari Putri, E., & Hayyin, F. (n.d.).
*Penerapan metode Balanced scorecard
dalam industri pariwisata pasca pandemi
Covid-19: Literature review.*