

ABSTRACT

Implementation of information technology (IT), especially new software applications, needs to be evaluated for its impact to organization's business performance related to its strategic goal. The measurement and evaluation of a new software implementation impact in LPGI Jakarta uses Balanced Scorecard (BSC) analysis by making comparison of three-year data. The analysis involves four perspectives of BSC: (1) Financial aspect with the growth of gross premium written (GPW), net premium written (NPW), underwriting profit; (2) internal business aspect: the frequency of policy issued and the average production per policy; (3) people or learning and growth which consists of human error and system error; (4) customer aspect with external endorsement and renewal ratio. This research measures and evaluates for the impact of the implementation of a new software application to the new business performance as Marginal and Fair contribution. At the end of this paper the writer suggests LPGI Jakarta to increase the sales activities to reach the target which is related directly to financial aspect and internal business process aspect.

Keywords: *balanced scorecard, financial aspect, internal business aspect, learning and growth aspect, customer Aspect*

ABSTRAK

Implementasi teknologi informasi (TI), khususnya aplikasi software baru, perlu dievaluasi dampaknya terhadap kinerja bisnis organisasi terkait dengan tujuan strategis. Pengukuran dan evaluasi dampak implementasi perangkat lunak baru di Jakarta LPGI menggunakan Balanced Scorecard (BSC) analisis dengan membuat perbandingan data tiga tahun. Analisis ini melibatkan empat perspektif BSC: (1) aspek keuangan dengan pertumbuhan gross premium written (GPW), net premium written (NPW), underwriting profit; (2) aspek bisnis internal, yaitu frekuensi kebijakan yang dikeluarkan dan produksi rata-rata per kebijakan; (3) orang atau pembelajaran dan pertumbuhan yang terdiri dari kesalahan manusia dan kesalahan system; (4) aspek pelanggan dengan dukungan eksternal dan rasio pembaharuan. Penelitian ini mengukur dan mengevaluasi atas dampak dari implementasi dari aplikasi perangkat lunak baru untuk kinerja bisnis baru sebagai kontribusi marjinal dan wajar. Pada akhirnya penulis menyarankan LPGI Jakarta untuk meningkatkan kegiatan penjualan untuk mencapai target yang berhubungan langsung dengan aspek keuangan dan aspek proses bisnis internal.

Kata kunci: *balanced scorecard, aspek financial, aspek bisnis internal, aspek pembelajaran dan pertumbuhan, aspek pelanggan*