BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2015: 2) secara umum metode penelitian diartikan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan berdasarkan hal tersebut, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Untuk data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid, reliabel dan objektif. Tujuan penelitian secara umum untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan, dan untuk menciptakan. Sedangkan kegunaannya yaitu untuk memahami masalah, memecahkan masalah, antisipasi masalah dan membuat kemajuan.

Sugiyono (2015: 11) mengelompokkan metode penelitian dari landasan filsafat, yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kombinasi. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang mana sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif dibagi menjadi dua, yaitu metode eksperimen dan metode survei. Metode penelitian eksperimen merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment tertentu (perlakuan) dalam kondisi yang terkontrol. Sedangkan metode penelitian survei dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Pada penelitian ini, pengujian dan analisis menggunakan aplikasi *Lisrel Student 8.8.*

Pada dasarnya Lisrel merupakan software pintar yang digunakan secara khusus untuk pemodelan persamaan struktural *(Structural Equation Modelling)* lazim disingkat *SEM* yaitu *software* yang menggabungkan pendekatan analisis

faktor, model struktural dan analisis jalur secara simultan. Tetapi dalam penggunaan praktisnya dapat juga digunakan secara parsial. (Edi Riadi, 2018:38)

3.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam pelaksanaan suatu penelitian, dibutuhkan pengukuran terhadap setiap variabelnya. Untuk memudahkan pengukuran, variabel tersebut disusun dalam bentuk tabel operasionalisasi variabel sebagai berikut.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel Laten	**Variabel Indikator/ Variabel Manifes**	**Skala Pengukuran**
Layanan (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry)	*Gap 1*	Skala Ordinal
	Gap 2	Skala Ordinal
	Gap 3	Skala Ordinal
	Gap 4	Skala Ordinal
	Gap 5	Skala Ordinal
Aplikasi (ISO/IEC 25010:2011)	*Effectiveness*	Skala Ordinal
	Efficiency	Skala Ordinal
	Satisfaction	Skala Ordinal
	Freedom from risk	Skala Ordinal
	Context coverage	Skala Ordinal

IT Balance Scorecard (Wim Van Grembergen)	*Corporate Contribution*	Skala Ordinal
	Customer Orientation	Skala Ordinal
	Operational Exellent	Skala Ordinal
	Future Orientation	Skala Ordinal

3.2.1 Variabel Penelitian

3.2.1.1 Variabel Laten

Menurut Kerlinger dalam Edi Riadi (2018:4), "Variabel laten adalah suatu entitas yang tidak teramati yang diduga melandasi variabel-variabel observasi". Jadi apabila kita mengukur variabel "X" melalui indikator yang melandasi variabel tersebut berarti yang langsung teramati adalah variabel indikatornya *(observable variable)*, sedangkan variabel "X" tidak teramati secara langsung *(unobservable variable)*, variabel X yang tidak teramati secara langsung tersebut yang merupakan variabel laten.

3.2.1.2 Variabel Laten Eksogenous dan Endogenous

Edi Riadi (2018:5) menyebutkan dalam SEM variabel laten dapat dibagi menjadi dua, yakni variabel laten Eksogenous dan variabel laten Endogenous.

1) Variabel Laten Eksogenous

   Variabel Laten Eksogenous identik dengan variabel *independent* (variabel bebas), yaitu variabel yang menyebabkan fluktuasi nilai variabel laten lainnya di dalam suatu model.

2) Variabel Laten Endogenous

Variabel Laten Endogenous identik dengan variabel *dependent* (variabel terikat), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogenous dalam model, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3.2.1.2 Variabel Indikator atau Variabel Manifes

Variabel indikator atau variabel manifest merupakan variabel yang mana besar kuantitatifnya dapat diketahui secara langsung, misalnya dari skor respon subjek terhadap instrument pengukuran.

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data/ Informasi

3.3.1 Sumber Data

Menurut Dermawan Wibisono (2013: 51) terdapat dua sumber data yang akan menentukan proses pengumpulan data yang akan dilakukan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara pengumpul dan sumber data, seperti survey, wawancara, observasi dan eksperimen. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, seperti buku, laporan perusahaan, jurnal, internet, dan sebagainya.

3.3.2 Cara Penentuan Data/ Informasi

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2015: 135) dalam penelitian kuantitatif populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2) Ukuran Sampel

Sugiyono (2015: 136) mengatakan dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar dan peneliti tidak bisa mempelajari semua yang ada maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel

yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili). Pada penelitian ini, jumlah populasi dari pengguna transportasi *online* grab di Kota Bandung tidak diketahui secara pasti jumlah penggunanya, sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan rumus Bernoulli untuk menentukan ukuran jumlah sampel dari penelitian ini.

$$n = \frac{(Z\frac{\alpha}{2})^2 p \times q}{e^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

Z = nilai yang didapat pada tabel normal standart dengan peluang $\frac{\alpha}{2}$

p = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sampel

α = tingkat ketelitian

e = tingkat kesalahan

Menurut Zikmund dalam Saputri (2016:294) dengan "tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai Z = 1,96, nilai e (tingkat signifikasi/eror) sebesar 5%. Probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel dan sebagai sampel masing-masing sebesar 0,5% sehingga jumlah sampel yang di dapat akan sebanyak 385 respondent". Dalam penelitian ini penulis menggunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan nilai Z yang didapat = 1,96, nilai e (tingkat signifikasi/eror) sebesar 10%. Probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel dan sebagai sampel masing-masing sebesar 0,5% sehingga jumlah sampel yang di dapat akan sebanyak 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3) Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dapat dilakukan dengan *probability sampling* dan *nonprobability sampling.* Pada *probability sampling* memberikan peluang yang sama kepada sertiap anggota populasi untuk

menjadi sampel. Sedangkan pada *nonprobability sampling* setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel.

Pada penelitian ini, sumber sampel menggunakan *nonprobability sampling* secara *incidental sampling* yaitu yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti yang dipandang cocok dengan sumber data. Selain itu, sumber sampel juga dilakukan secara *online* dengan menyebarkan kuesioner *online*.

4) Teknik Skala

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan dalam pembuatan kuesioner adalah skala likert, dengan susunan sebagai berikut.

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Tidak Setuju (TS) = 2
3. Netral (N) = 3
4. Setuju (S) = 4
5. Sangat Setuju (SS) = 5

Kemudian hasil data skala likert dari kuesioner dikonversi ke dalam bentuk interval untuk diinput di dalam lisrel.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 207), dalam penelitian kuantitatif terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian menyangkut validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data menyangkut ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, jika instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1) Observasi/ Pengamatan Terstruktur

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015: 214) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Larry Cristensen dalam Sugiyono

(2015: 214) menyatakan bahwa *"In research, observation is defined as watching of behavioral patterns of people in certain situations to obtain information about phenomenon of interest. Observation is an important way of collecting information about people because people do not always do what they say do"*. Sedangkan Creswell dalam Sugiyono (2015: 214) menyatakan *"Observation is the process of gathering firsthand information by observing people and places at research site"*.

Teknik pengumpulan data dengan observasi, banyak digunakan untuk mengamati perilaku orang dan bukan orang, seperti proses kerja mesin dan alat-alat. Dalam pengamatan, peneliti melihat, mendengarkan selanjutnya melakukan pengukuran dengan instrumen yang dibawa. Observasi terstruktur menurut Sugiyono (2015: 215) adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya. Observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah tahu dengan pasti tentang variabel/ produk yang akan diamati. Pada penelitian ini akan mengamati tentang variabel Aplikasi dan Layanan serta mengukur *IT Balanced Scorecar*d dari Transportasi *Online*.

2) Kuesioner

Creswell dalam Sugiyono (2015: 216) mnegatakan *"questionnaires are forms used in a survey design that participant in a study complete and return to the researcher"*. Menurut Larry Cristensen dalam Sugiyono (2015: 216) *"a questionnaire is a self-report data collection instrument that each research participant fill out as part of a research study. Researcher use questionnaires so that they can obtain information about the thoughts, feeling, attitudes, beliefs, values, perceptions, personality, and behavioral intentions of research participant. In other words, researchers attempt to measure many different kinds of characteristic using questionnaires "*. Sugiyono (2015: 216) mengatakan kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, peneliti membuat kuisioner yang dituju pada responden yang merupakan pengguna transportasi *online.*

3.4 Teknik Pengujian Data

3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah pengujian yang mana dilakukan guna menilai sebaran data pada data atau variabel. Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

3.4.2 Validitas Instrumen

Dilakukan untuk melihat sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan. Uji validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik.

Edi Riadi (2018:97) mengatakan bahwa nilai dari *standardized loading factor (λ)* harus lebih besar atau idealnya lebih besar dari 0.7, begitu juga menurut Hair et al. dalam Edi Riadi (2018:97) "*an acceptable factor loading value is more than 0.5 and wen it is equal to 0.7 and above it is considered good for one indicator*".

3.4.3 *Construct Reliability (CR)* dan *Variance Extracted (VE)*

Menurut Hair et al. pada Edi Riadi (2018:98), nilai CR yang masih dapat diterima adalah sebesar 0.5 dan idealnya 0.7. sedangkan nilai untuk VE menurut air et al. pada Edi Riadi (2018:98) "*values more than 0.7 is considered very good, whereas, the level of 0.5 and above is acceptable*".

Untuk menentukan nilai CR dan AVE menggunakan rumus menurut Bollen & Long dan Garson pada Edi Riadi (2018:98), yaitu sebagai berikut.

$$CR = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} \lambda_{yi}\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^{n} \lambda_{yi}\right)^2 + \left(\sum_{i=1}^{n} var\ (\varepsilon_i)\right)}$$

CR = indeks reliabilitas *composite*

λ_{yi} = *standardized loading factor*

ε_i = varian *error* pengukuran

$$AVE = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} \lambda_i\right)^2}{n}$$

AVE = rata-rata ekstrak varian

λ_i = standardized loading factor

n = jumlah item

3.4.4 Ukuran Kecocokan Model (*Goodness of Fit)*

Uji kecocokan model *(Goodness of Fit)* bertujuan untuk menguji apakah model yang diusulkan memiliki kesesuaian *(fit)* dengan data sampel atau tidak. Suatu model dikatakan fit apabila matriks kovarian sampel tidak jauh berbeda dengan matriks kovarian estimasi. (Edi Riadi, 2018:105)

Tabel 3.2 Rangkuman Ukuran Kecocokan Model *(Goodness of Fit)*

Ukuran GOF	Tingkat Kecocokan yang Dapat Diterima
Absolute Fit Measures	
Statistic Chi-Square	• Untuk model fit yang baik $0 \leq X^2 \leq$ 2df sedangkan 2df $< X^2 \leq$ 3df masih dapat diterima. • Fit yang baik $0.05 \leq p \leq 1.00$ sedangkan $0.01 < p \leq 0.05$ masih dapat diterima. • Model fit yang baik $0 \leq X^2/df \leq 2$ sedangkan $2 \leq X^2/df \leq 3$ masih dapat diterima
Non-Centrality Parameter (NCP)	Dinyatakan dalam bentuk spesifikan ulang dari Chi-Square. Penilaian didasarkan atas perbandingan dengan model lain. Jadi, NCP bergantung pada Chi-Square, semakin kecil semakin baik.
Scaled NCP (SNCP)	NCP yang dinyatakan dalam bentuk rata-rata perbedaan setiap observasi dalam rangka perbandingan antarmodel. Jadi, NCP bergantung pada nilai Chi-Square, semakin kecil semakin baik.
Goodness of Fit Index (GFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah baik. GFI > 0.90 adalah good fit, sedang $0.80 <$ GFI < 0.90 adalah nilai yang dapat diterima.
Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	Residual rata-rata antara matriks (korelasi atau kovarian) teramati dan hasil estimasi. SRMR ≤ 0.05 adalah good fit. Sedangkan $0.10 <$ SRMR < 0.05 nilai yang masih dapat diterima.
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	Rata-rata perbedaan per degree of freedom yang diharapkan terjadi dalam populasi dan bukan sampel. RMSEA ≤ 0.08 adalah good fit, sedang RMSEA = 0.05 close fit
Expected Cross Validation Index (ECVI)	Digunakan untuk perbandingan antarmodel, semakin kecil semakin baik. Pada model tunggal, nilai ECVI dari model

	yang mendekati nilai saturated ECVI menunjukan good fit.
Incremental Fit Measures	
Tucker Lewis Index (TLI) atau NNFI	Nilai berkisar antara 0-1, sedang 0.80 < TLI < 0.90 adalah marginal fit (nilai yang dapat diterima).
Normed Fit Index (NFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. NFI > 0.90 adalah good fit, sedang 0.80 < NFI < 0.90 adalah marginal fit (nilai yang dapat diterima).
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. AGFI > 0.89 adalah good fit, sedang 0.80 < AGFI < 0.89 adalah marginal fit
Relative Fit Index (RFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. RFI > 0.90 adalah good fit, sedang 0.80 < RFI < 0.90 adalah marginal fit
Incremental Fit Index (IFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. IFI > 0.90 adalah good fit, sedang 0.80 < IFI < 0.90 adalah marginal fit
Comparative Fit Index (CFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. CFI > 0.97 adalah good fit, sedang 0.90 < CFI < 0.97 adalah marginal fit
Parsimonious Fit Measures	
Parsimonious Goodness of Fit (PGFI)	Spesifikasi ulang dari GFI, dimana nilai berkisar dari 0 s.d. 1, nilai ≥ 0.5 menunjukkan parsimony yang lebih baik. PGFI digunakan untuk perbandingan di antara model-model.
Normed Chi-Square	Rasio antara Chi-Square dibagi degree of freedom. Nilai yang disarankan: batas bawah : 1.0, batas atas: 2.0 atau 3.0, dan yang lebih longgar 5.0
Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)	Nilai PNFI ≥ 0.5 menunjukkan parsimoni yang menunjukkan kecocokan lebih baik; hanya digunakan untuk perbandingan antarmodel alternatif.
Akaike Information Criterion (AIC)	Nilai positif lebih kecil menunjukkan persimoni lebih baik; digunakan untuk perbandingan antarmodel. Pada model tunggal, nilai AIC dari model yang mendekati nilai saturated AIC menunjukkan goodfit.
Consistent Akaike Information Criterion (CAIC)	Nilai lebih kecil menunjukkan parsimoni lebih baik; digunakan untuk perbandingan antarmodel. Para model tunggal, nilai CAIC dari model yang mendekati nilai saturated CAIC menunjukkan googfit.
Other GOF	
Critical "N" (CN)	CN > 200 menunjukkan ukuran sampel mencukupi untuk mengestimasi model. Kecocokan yang memuaskan atau baik.

Sumber: Rangkuman Ukuran Kecocokan Model (Goodness of Fit). (Edi Riadi, 2018:113)

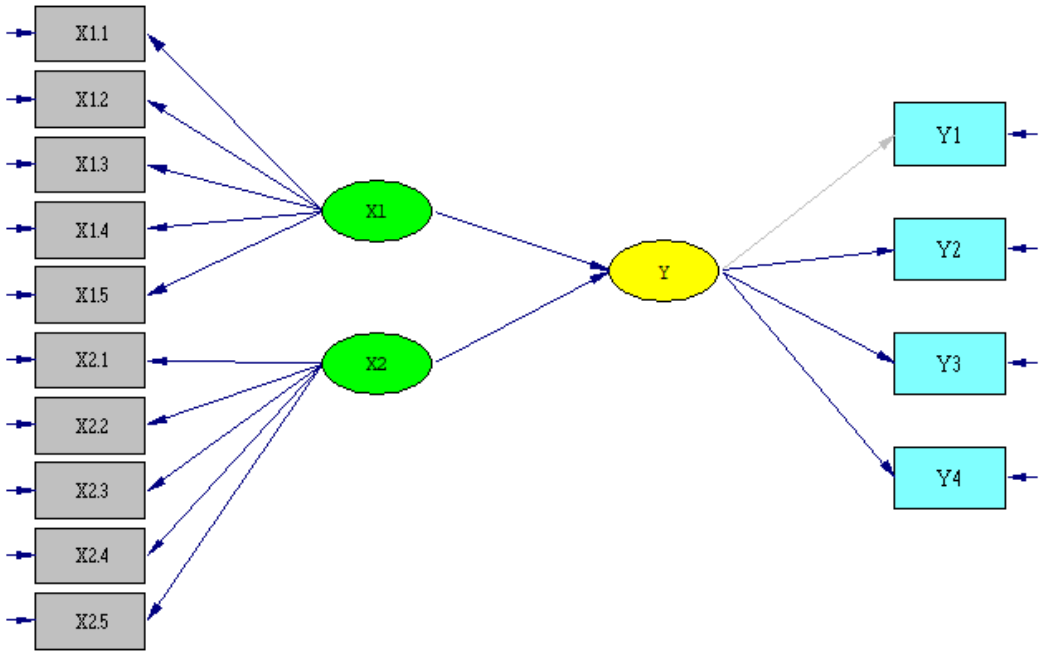
3.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Rancangan Analisis

Dalam rancangan analisis penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)*. Menurut Daniel W. King dalam Edi Riadi (2018:3) *"Structural Equation Modeling (SEM) is a collection of statistical procedures that elucidate the bases or foundations underlying relationships among observed variables",* atau *Structural Equation Modeling (SEM)* adalah kumpulan prosedur statistik yang menjelaskan dasar atau fondasi yang mendasari hubungan yang mengatur antar variabel yang diamati.

Joreskog dalam Edi Riadi (2018:3) berpendapat "*SEM is representation has two component: a measurement component and a structural component. The measurement component reflects relationships between latent variables, contruct, or factor and their manifest indicators or observed variables. It has been dubbed "confirmatory factor analysis" since it allows for an evaluation of hypothesized factor solution. The structural component reflects relationships among the latent variables, construct, or factors themselves".*

Dari model penelitian berikut ini terlihat bahwa persamaan struktural terbagi menjadi dua bagian utama yaitu model pengukuran variabel laten eksogen (X) maupun endogen (Y) dan model antar variabel laten. Langkah-langkah menguji model persamaan tersebut yaitu dengan pengujian hipotesis, pengaruh langsung (DCE), tidak langsung (ICE) dan pengaruh total (TCE).



Gambar 3.1 Model Persamaan Sruktural

3.5.2 Pengujian Hipotesis

3.5.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis dekskriptif digunakan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dari data primer yang diperoleh dalam penelitian. Analisis deskriptif membantu dalam menjawab hipotesis penelitian yang telah ditentukan. Pada penelitian ini analisis deskriptif dilakukan dengan menguji kelayakan dari variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2009: 44) pembagian kategori kelayakan ada lima. Skala ini memperhatikan rentang dari bilangan persentase.

$$Persentase\ Kelayakan = \frac{Skor\ yang\ diobservasi}{Skor\ yang\ diharapkan} \times 100\%$$

Nilai maksimal yang diharapkan adalah 100% dan minimum 0%. Pembagian rentang kategori kelayakan menurut Arikunto (2009: 44) dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.3 Kategori Kelayakan

No.	Persentase (%)	Kategori Kelayakan
1.	< 21 %	Sangat Tidak Layak
2.	21 % - 40 %	Tidak Layak
3.	41 % - 60 %	Cukup Layak
4.	61 % - 80 %	Layak
5.	81 % - 100 %	Sangat Layak

Sumber: Arikunto (2009: 44)

3.5.2.2 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

Pada dasarnya, mengestimasi koefisien pengaruh dalam konteks analisis jalur, bukan hanya menganalisis pengaruh langsung *(Direct Causal Effect/ DCE)* tetapi juga sekaligus mengestimasi pengaruh tidak langsung *(Indirect Causal Effect/ ICE)* dan pengaruh total *(Total Causal Effect/ TCE).* (Edi Riadi, 2018:17)

Pengaruh langsung merupakan ukuran pengaruh yang mana tidak dimediasi oleh variabel lain dalam suatu model atau sensitivitas perubahan X terhadap Y dan semua faktor lain dalam analisis dibuat *fix*. Pengaruh tidak langsung merupakan ukuran perubahan yang diharapkan, yang mana variabel terikat berubah melalui variabel mediator apabila variabel bebas dibuat *fix.* Sedangkan pengaruh total merupakan jumlah dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

TCE = DCE + ICE

Dimana :

TCE = *Total Causal Effect*

DCE = *Direct Causal Effect*

ICE = *Indirect Causal Effect*

3.5.2.3 Uji Hipotesis

Adapun perumusan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Layanan dan Aplikasi terhadap *IT Balanced Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung berada pada kategori layak.
2) Pengukuran Layanan dan Aplikasi terhadap *IT Balanced Scorecard* transportasi *online* di Kota Bandung dapat diukur dengan menggunakan pengukuran pengaruh langsung, tidak langsung dan *structural equation* pada variabel Layanan dan Aplikasi terhadap *IT Balanced Scorecard.*
3) Peningkatkan transportasi *online* di Kota Bandung dapat mengacu pada hasil pengukuran pengaruh langsung, tidak langsung dan *structural equation* variabel Layanan dan Aplikasi terhadap *IT Balanced Scorecard.*