

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Transformasi Digital.....	7
2.2 Automasi .....	9
2.3 Kinerja Perusahaan.....	10
2.3.1 Konsep Kinerja Perusahaan .....	11
2.3.2 Metode-Metode Pengukuran Kinerja.....	14
2.4 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) .....	23
2.5 Studi kasus: Automasi <i>approval</i> kartu kredit terhadap Kinerja Perusahaan	24
2.5.1 Sistem Pengukuran terhadap Kinerja Perusahaan .....	30
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu .....	32
BAB III METODA PENELITIAN .....	34
3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	34
3.3 Instrumen Penelitian.....	36

3.3.1 Variabel Penelitian.....	36
3.3.2 Uji Kualitas Instrumen.....	36
3.4 Metoda Analisis Data .....	37
3.5 Profil Singkat PT Bank X.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Karakteristik Demografis .....	40
4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
4.2.1 Analisis Uji Validitas.....	41
4.2.2 Analisis Uji Reliabilitas .....	42
4.3 Analisis Statistik Deskriptif dari Variabel Independen .....	42
4.2.1 Statistik Deskriptif dari Perspektif Keuangan .....	43
4.2.2 Statistik Deskriptif dari Perspektif Pelanggan .....	43
4.2.3 Statistik Deskriptif dari Perspektif Proses Bisnis Internal.....	44
4.2.4 Statistik Deskriptif dari Perspektif Inovasi dan Pembelajaran .....	45
4.3 Analisis Kinerja Proses Bisnis Sebelum dan Sesudah Automasi.....	45
4.3.1 Manusia ( <i>People</i> ).....	47
4.3.2 Proses .....	49
4.3.3 Teknologi .....	52
4.4 Evaluasi Kinerja Proses Bisnis dengan Balanced Scorecard .....	53
4.4.1 Perspektif Keuangan.....	54
4.4.2 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	55
4.5 Hasil Wawancara.....	58
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran .....	62
5.3 Implikasi .....	62
5.4 Keterbatasan .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>