UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
INTISARI ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1. 1 Latar Belakang 1
1. 2 Rumusan Masalah 4
1. 3 Pertanyaan Penelitian 5
1. 4 Tujuan Penelitian 6
1. 5 Manfaat Penelitian 7
1. 5. 1 Manfaat Akademis 7
1. 5. 2 Manfaat bagi Perusahaan Sejenis 7
1. 5. 3 Manfaat bagi Penulis dan Penelitian Selanjutnya 7
1. 5. 4 Manfaat bagi Pemangku Kepentingan Lain 8
1. 6 Lingkup Penelitian 8
1. 7 Sistematika Penulisan 9
BAB II LANDASAN TEORI **11**
2. 1 Strategi Perusahaan 11
2. 2 *Balanced Scorecard* 13
2. 2. 1 Pengukuran Kinerja Organisasi 13
2. 2. 2 Konsep *Balanced Scorecard* 14
2. 3 Empat Perspektif *Balanced Scorecard* 17
2. 3. 1 Perspektif Keuangan 18
2. 3. 2 Perspektif Pelanggan 20
2. 3. 3 Perspektif Proses Bisnis Internal 22
2. 3. 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 23
2. 4 Peta Strategi 24
2. 5 Kajian Penelitian Terdahulu 28
2. 6 Rerangka Penelitian 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **32**

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3. 1 Desain Penelitian 32
3. 2 Metode Pengumpulan Data 33
3. 2. 1 Data Primer 33
3. 2. 2 Data Sekunder 34
3. 2. 3 Instrumen Penelitian 37
3. 3 Metode Analisis Data 38
3. 4 Profil Kasus 40
3. 4. 1 Profil Perusahaan 40
3. 4. 2 Layanan *Mobile Network Verification* (MNV) 41
3. 4. 3 Lokasi dan Periode Penelitian 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
4. 1 Strategi Perusahaan pada Layanan MNV Menggunakan BSC 42
4. 1. 1 Perspektif Keuangan 44
4. 1. 2 Perspektif Pelanggan 49
4. 1. 3 Perspektif Proses Bisnis Internal 63
4. 1. 4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 71
4. 1. 5 Ilustrasi *Balanced Scorecard* 81
4. 2 Peta Strategi 82
4. 3 Pembahasan 85
4. 3. 1 Pembahasan *Balanced Scorecard* 85
4. 3. 2 Pembahasan Peta Strategi 93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 95
5. 1 Simpulan 95
5. 2 Saran 97
5. 3 Keterbatasan Penelitian 100
DAFTAR PUSTAKA 101

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengukuran Tema Keuangan Strategis 20
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu 29
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian 34
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data Sekunder 35
Tabel 3.3 Rerangka Pedoman Wawancara Berbasis Empat Perspektif BSC 37
Tabel 4.1 *Scorecard* Perspektif Keuangan 48
Tabel 4.2 *Scorecard* Perspektif Pelanggan 62
Tabel 4.3 *Scorecard* Perspektif Proses Bisnis Internal 69
Tabel 4.4 *Scorecard* Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 79

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Empat Perspektif *Balanced Scorecard* 18
Gambar 2.2 Model Rantai Nilai Generik Proses Bisnis Internal 22
Gambar 2.3 Rerangka Peta Strategi *Balanced Scorecard*..... 26
Gambar 2.4 Rerangka Penelitian..... 31
Gambar 4.1 Tren Indeks Pendapatan MNV per Bulan 45
Gambar 4.2 Komposisi Customer MNV per Bulan 51
Gambar 4.3 Grafik Transaksi Verifikasi SIM-Based..... 53
Gambar 4.4 Data Tiket Keluhan Pelanggan..... 59
Gambar 4.5 Transformasi Struktur Perusahaan 68
Gambar 4.6 Ilustrasi *Balanced Scorecard* MNV IPification Telin..... 81
Gambar 4.7 Hubungan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dengan Proses Bisnis Internal 84
Gambar 4.8 Hubungan Perspektif Proses Bisnis Internal dengan Pelanggan..... 84
Gambar 4.9 Peta Strategi MNV IPification Telin..... 94

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Panduan Wawancara Penelitian 104
LAMPIRAN 2 Transkrip Wawancara 1 107
LAMPIRAN 3 Transkrip Wawancara 2 113
LAMPIRAN 4 Transkrip Wawancara 3 117
LAMPIRAN 5 Transkrip Wawancara 4 119
LAMPIRAN 6 Dashboard *Monitoring Traffic* Layanan IPification..... 123
LAMPIRAN 7 Publikasi Transaksi Telin..... 124
LAMPIRAN 8 Materi Sosialisasi Layanan MNV 125