

## INTISARI

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Bank Mandiri) merupakan salah satu perusahaan Bank BUMN yang memiliki visi “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*” dengan *Corporate Plan* tahun 2015 – 2020 fokus pada 3 area utama yang menjadi strategi pertumbuhan yaitu: *wholesale*, *integrate the group*, dan *retail*. Dengan strategi fokus pada segmen *retail*, Bank Mandiri melakukan perluasan jaringan distribusi melalui pembukaan kantor cabang baru di seluruh Indonesia. Bank Mandiri melakukan *Business Process Reengineering* (BPR) proses pengelolaan *user-id* aplikasi Teknologi Informasi (TI) melalui implementasi aplikasi *Mandiri Identity Management* (MIdM). Salah satu aplikasi TI yang digunakan adalah aplikasi *Branch Delivery System* (BDS) yang merupakan aplikasi utama untuk memproses transaksi perbankan digunakan oleh pegawai di kantor cabang. Sistem aplikasi MIdM adalah program yang digunakan untuk sentralisasi pengelolaan *user-id* aplikasi TI, dimana proses pengelolaan *user-id* aplikasi TI semula dilakukan secara manual dan *paperbased* menjadi otomatisasi dan *paperless*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan, mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan atau *Critical Success Factors* (CSF), serta mengidentifikasi kendala dan usulan solusi yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi penerapan BPR Pengelolaan *User-id* Aplikasi TI pada Cash & Trade Operations Group – Performance Parameter & BRC Management Department. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, dengan data primer berupa hasil wawancara pegawai Bank Mandiri dan data sekunder berupa Laporan Keuangan Bank Mandiri tahun 2015.

Hasil dari penelitian ini diperoleh 2 perspektif *Balanced Scorecard* yang relevan yaitu perspektif *customer* dan *internal business process*, dimana *Key Performance Indicators* pada kedua perspektif ini telah tercapai dengan baik. Hasil selanjutnya terdapat 5 (lima) CSF yang mempengaruhi implementasi MIdM dalam BPR Pengelolaan *User-id* Aplikasi TI yaitu lingkungan kerja yang kolaboratif, dukungan dan komitmen *top management*, kehandalan infrastruktur IT, *training* dan ketersediaan alokasi anggaran investasi IT. Adapun kendala yang dihadapi adalah belum semua aplikasi terkait memiliki *interface* dengan sistem MIdM, kurang pahamiannya pegawai terhadap cara pengoperasian, proses yang masih *redundant* dan kurang efisien. Kendala-kendala tersebut dapat disolusi dengan melakukan *joint discussion* antar unit terkait, pengembangan pada sistem dan pemberian *training* kepada pegawai operasional.

**Kata kunci:** *balanced scorecard, business process reengineering, critical success factor, key performance indicators, sentralisasi, user-id management.*

## ABSTRACT

*PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Bank Mandiri) is one of the state-owned bank that has a vision "To be the Best Bank in ASEAN by 2020" with Corporate Plan years 2015 to 2020 focusing on 3 key areas of growth strategy, namely: wholesale, integrate the group, and retail. With focus on the retail segment strategy, Bank Mandiri expanded its distribution network by opening branch offices across Indonesia. Business Process Reengineering (BPR) in Bank Mandiri is process of managing User-id of Branch Delivery System (BDS) through the implementation of applications Mandiri Identity Management (MIdM). Branch Delivery System is the main application used by employees at the branch office to process transactions. The application system MIdM is a program used for the centralized management of User-id, where the process management of User-id was originally done manually and paperbased be automated and paperless.*

*This study aimed to evaluate the success, identify the Critical Success Factors (CSF), as well as identify obstacles and propose solutions that need to be done to optimize the implementation of BPR for Information Technology (IT) User-id Applications Management in Cash & Trade Operations Group - Performance Parameters and BRC Management Department. The method used in this research is qualitative descriptive analysis method, with primary data in the form of interviews employees of Bank Mandiri Performance Parameters and BRC Management Department and secondary data such as financial statements of Bank Mandiri in 2015.*

*The results of this study were obtained two (2) Balanced Scorecard perspectives that are relevant to the implementation of the BPR for MIdM Applications IT User-id Management that customer perspective and internal business process perspective, where the Key Performance Indicators (KPI) on both perspectives have achieved well. Next results there are 5 (five) CSF affecting the implementation of the BPR for MIdM IT Applications User-id Management is a collaborative work environment, support and commitment of top management, IT infrastructure, training / socialization and adequate financial resources.*

*The constraints faced are not all related applications have interfaces with the system MIdM, less understanding of employees to the system operation, redundant process, and less efficient process. These constraints can be dissolution with a joint discussion among related units, the development of the system and the provision of training / dissemination to operational personnel.*

**Keywords:** *balanced scorecard, business process reengineering, critical success factor, key performance indicators, sentralisasi, User-id management.*