

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

2.1	Strategi Perusahaan	16
2.2	<i>Business Process Reengineering</i>	18
2.3	Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.4	<i>Critical Success Factors</i> dalam <i>Business Process Reengineering</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Metode Pengumpulan Data	28
3.1.1	Metode Penelitian	28
3.1.2	Tempat Penelitian	29
3.1.3	Data Penelitian	29
3.1.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.2	Metode Analisis Data	31
3.3	Profil Perusahaan	34
3.3.1	Visi dan Misi Perusahaan	34
3.3.2	Struktur Organisasi	36
3.3.3	Strategi Bisnis Bank Mandiri	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Evaluasi <i>Business Process Reengineering</i> Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi Teknologi Informasi (TI)	39
4.1.1	Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi Teknologi Informasi (TI)	39
4.1.2	<i>Reengineering</i> Proses Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi TI	50
4.1.3	Evaluasi Penerapan <i>Business Process Reengineering</i> Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi TI	69

4.2	Analisis <i>Critical Success Factor</i> Penerapan <i>Business Process Reengineering</i> Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi TI	79
4.3	Kendala yang Dihadapi dan Usulan Solusi	87
4.3.1	Analisis Kendala Terkait dengan <i>Critical Success Factor</i>	88
4.3.2	Usulan Solusi.....	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Simpulan	95
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kantor cabang & ATM (Unit)	2
Tabel 1.2 Komposisi Pegawai Aktif Berdasarkan Lokasi Kerja Tahun 2013-2015 (Pegawai)	3
Tabel 1.3 Perbedaan Aktivitas Pengelolaan <i>User</i> Aplikasi TI Sebelum dan Sesudah <i>Reengineering</i>	5
Tabel 1.4 Jumlah Permintaan <i>User-id</i> Aplikasi BDS Tahun 2014-2015 (<i>Item</i>)	6
Tabel 1.5 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan MidM Mei 2015	7
Tabel 1.6 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan MidM Mei 2016	7
Tabel 4.1 Perbandingan Waktu Siklus Pengelolaan <i>User Id</i> Sebelum dan Sesudah <i>Reengineering</i>	52
Tabel 4.2 Daftar Aplikasi TI Bank Mandiri	57
Tabel 4.4 Keselarasan KPI PPB Department dengan CTO Group	71
Tabel 4.5 Relevansi KPI Terhadap Proses Pengelolaan <i>User</i> Aplikasi TI	72
Tabel 4.6 Realisasi KPI Perspektif <i>Customer</i>	75
Tabel 4.7 Realisasi KPI Perspektif <i>Internal Business Process</i>	76
Tabel 4.10 Perbandingan CSF Hasil Interview Narasumber dengan Journal Jamali et al (2011)	83
Tabel 4.14 Analisa Kendala Terkait dengan 7 CSF (Jamali et al, 2011)	89
Tabel 4.16 Hasil <i>Interview</i> Narasumber Terkait Kendala dan Solusi	91
Tabel 4.17 Rekapitulasi Kendala dan Usulan Solusi)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The Balanced Scorecard</i>	20
Gambar 2.2 <i>Comprehensive View Of The BSC Development Process</i>	22
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data	31
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	31
Gambar 3.3 Rencana Bisnis Bank Mandiri.....	37
Gambar 4.1 Konfigurasi Sistem Aplikasi MIdM.....	53
Gambar 4.2 Alur Proses Pengelolaan <i>User-id</i> Aplikasi TI melalui MIdM.....	59
Gambar 4.3 Tampilan Menu Login MIdM	60
Gambar 4.4 Tampilan Menu <i>Select Request Template</i> MIdM.....	61
Gambar 4.5 Tampilan Menu <i>Select Resources</i> MIdM.....	61
Gambar 4.6 Tampilan Menu <i>Resources Details</i> MIdM.....	62
Gambar 4.7 Tampilan Menu Approvals MIdM	63
Gambar 4.8 Tampilan Resource Details BDS – Pembuatan Baru	64
Gambar 4.9 Tampilan Menu <i>Task Details: COP Verification</i>	65
Gambar 4.10 Tampilan <i>Pop-up Message Approval</i>	66
Gambar 4.11 Tampilan Menu Search Approval Task	67
Gambar 4.12 Tampilan Menu Task Details: IT Security Verification.....	67
Gambar 4.13 Tampilan <i>Email Notification</i>	68
Gambar 4.14 WIGs Scoreboard Pemutakhiran Tabel Database	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Pencapaian SLA Pemrosesan <i>User-id</i>	102
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Narasumber 1	114
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Narasumber 2	120
Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Narasumber 3	123