

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	3
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Batasan Penelitian	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Sistem Pengukuran Kinerja.....	12
2.2. <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.3. 4 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.1. Perspektif Keuangan.....	15
2.3.2. Perspektif Pelanggan	16
2.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	16

2.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	17
2.4. <i>IT Balanced Scorecard</i>	17
2.5. 4 Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	20
2.5.1. Perspektif Kontribusi Perusahaan	20
2.5.2. Perspektif Orientasi Pengguna	21
2.5.3. Perspektif Penyempurnaan Operasional.....	22
2.5.4. Perspektif Orientasi Masa Depan.....	23
BAB III METODOLOGI DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
3.1. Metode Penelitian.....	25
3.1.1. Rancangan Penelitian	25
3.1.2. Jenis Penelitian.....	27
3.1.3. Sumber Data.....	27
3.1.4. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.1.5. Metode Analisis Data	29
3.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
3.2.1. Visi Perusahaan.....	31
3.2.2. Misi Perusahaan	32
3.2.3. Struktur Organisasi.....	32
3.2.4. Layanan Perusahaan	32
3.2.5. Divisi <i>IT</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Analisis Kinerja Divisi IT PT Alpha Berdasarkan	
Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	43
4.1.1. Perspektif <i>Corporate Contribution</i>	43
4.1.2. Perspektif <i>User Orientation</i>	48
4.1.3. Perspektif <i>Operational Excellence</i>	51
4.1.4. Perspektif <i>Future Orientation</i>	53

4.2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pencapaian Kinerja sesuai dengan Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	55
4.3. Upaya yang Perlu Dilakukan dalam Meningkatkan Kinerja sesuai dengan Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>	57
4.3.1. Perspektif <i>Future Orientation</i>	57
4.3.2. Perspektif <i>User Orientation</i>	58
4.3.3. Perspektif <i>Operational Excellence</i>	58
4.3.4. Perspektif <i>Corporate Contribution</i>	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Simpulan	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Transaksi Sistem Pembayaran 2012.....	2
Tabel 2.1	Contoh Metric IT Balanced Scorecard.....	18
Tabel 2.2	Generic IT Balanced Scorecard – Kontribusi Perusahaan.....	21
Tabel 2.3	Generic IT Balanced Scorecard – Orientasi Pengguna	22
Tabel 2.4	Generic IT Balanced Scorecard – Penyempurnaan Operasional	23
Tabel 2.5	Generic IT Balanced Scorecard – Orientasi Masa Depan	24
Tabel 4.1	Ruang Lingkup Divisi IT.....	45
Tabel 4.2	List Project IT Tahun 2015.....	46
Tabel 4.3	Backend Application	50
Tabel 4.4	Perbandingan Jumlah Karyawan.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Perkembangan Transaksi Sistem APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu).....	2
Gambar 2.1 Balanced Scorecard (Kaplan, 2010).....	15
Gambar 2.2 BSC Tradisional & IT BSC	18
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Alpha	32
Gambar 3.3 Struktur Divisi IT	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	65
Lampiran 2. Wawancara dengan Divisi <i>Information Technology</i>	66
Lampiran 3. Wawancara dengan Divisi <i>Compliance & Risk Management</i>	70
Lampiran 4. Wawancara dengan Divisi <i>Settlement & Claims</i>	72
Lampiran 5. Wawancara dengan Divisi <i>Business Development</i>	74
Lampiran 6. Form Laporan Kegiatan Harian.....	75
Lampiran 7. Form Rekapitulasi Laporan Kegiatan	76
Lampiran 8. Perkembangan Sistem Pembayaran 2006-2007	77
Lampiran 9. Perkembangan Sistem Pembayaran 2007-2008	78
Lampiran 10. Perkembangan Sistem Pembayaran 2008-2009	79
Lampiran 11. Perkembangan Sistem Pembayaran 2009-2010	80