

ABSTRAK

Balanced Scorecard (BSC) merupakan sebuah sistem manajemen strategis yang dikembangkan baru-baru ini yang memungkinkan perusahaan-perusahaan dapat mengendalikan strategi mereka berdasarkan pengukuran dan melakukan langkah perbaikan. Ukuran tersebut dibagi kedalam empat perspektif, yaitu: finansial, orientasi pelanggan, efisiensi dan efektifitas dari proses internal, dan inovasi dan pembelajaran. Dalam thesis ini BSC diaplikasikan pada proyek-proyek Teknologi Informasi (TI) dan fungsi TI secara keseluruhan.

Evaluasi dari fungsi TI, seperti halnya evaluasi dari investasi TI, masih menjadi subyek dari banyak diskusi akademis maupun bisnis. Dalam studi yang berkaitan dengan TI dimana para manager ditanya apa yang mereka anggap penting dalam teknologi informasi perusahaan, kita dapat selalu menemukan subyek dengan nama "Pengukuran efektifitas dan produktifitas TI". Banyak publikasi dalam jurnal-jurnal ilmu pengetahuan dan banyak seminar-seminar serta konferensi-konferensi yang membahas mengenai hal tersebut.

Terdapat beberapa alasan atas ketertarikan publik terhadap hal ini. Pertama, TI menjadi bertambah penting terhadap pencapaian tujuan-tujuan strategis dari sebuah organisasi, baik itu organisasi bisnis maupun non-bisnis. Kedua, investasi dalam TI tidak pernah berhenti berkembang, dan para manager bisnis khawatir mengenai kenyataan bahwa keuntungan dari investasi ini mungkin tidak setinggi seperti yang diharapkan semula. Industri menyebut fenomena ini sebagai "IT investment-paradox", atau "IT Black Hole". Sejumlah besar modal diinvestasikan dalam TI, dan nampak seperti ditelan oleh sebuah lubang hitam yang besar tanpa memberikan penembalian yang berarti. (Peppard and Rowland, 1995).

Kata Kunci: Balanced Scorecard, IT Balanced Scorecard, Pengukuran Kinerja, Teknologi Informasi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.1. Definisi Pengukuran Kinerja	6
2.1.2. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	6
2.2. Prinsip Pengelolaan TI (<i>IT Governance</i>).....	7
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.1. Terminologi dalam <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.3.3. Perspektif Keuangan.....	16
2.3.4. Perspektif Pelanggan	18
2.3.5. Perspektif Proses Bisnis Internal	20
2.3.6. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	21
2.4. Pengukuran Kinerja TI	22
2.4.1. <i>KGI (Key Goal Indicator)</i>	24
2.4.2. <i>KPI (Key Performance Indicator)</i>	24

2.4.3. <i>CSF (Critical Success Factor)</i>	25
2.5. Hubungan Sebab Akibat.....	25
BAB 3 METODOLOGI.....	27
3.1. Kerangka Pikir.....	27
3.2. <i>IT Balanced Scorecard</i>	28
3.2.1. Konsep <i>IT Balanced Scorecard</i>	28
3.2.2. Kontribusi Terhadap Perusahaan.....	31
3.2.3. Orientasi Pengguna.....	32
3.2.4. Kesempurnaan Operasional.....	33
3.2.5. Orientasi Masa Depan	35
3.3. Penerapan <i>IT Balanced Scorecard</i>	36
3.4. Metoda Pengumpulan Data	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Sistem yang Berjalan.....	42
4.2. Analisis Departemen Teknologi Informasi	43
4.2.1. Struktur Organisasi.....	43
4.2.2. Analisis Departemen TI Berdasarkan Hasil Audit Internal.....	45
4.2.3. Analisis Konsep <i>IT Balanced Scorecard</i> pada Departemen TI.....	50
4.3. Perumusan Konsep Visi, Misi, dan Strategi.....	55
4.3.1. Definisi Bisnis Perusahaan.....	55
4.3.2. Definisi Departemen Teknologi Informasi.....	55
4.3.3. Perumusan Strategi Departemen TI	56
4.4. Perumusan <i>IT Balanced Scorecard</i>	59
4.5. Peta Strategi Departemen TI	62
4.6. Kerangka Pengukuran <i>IT Balanced Scorecard</i>	64
4.7. Analisis Hasil-hasil Pengukuran	70
4.7.1. Perspektif Kontribusi Terhadap Perusahaan	70
4.7.2. Perspektif Orientasi Pengguna	72
4.7.3. Perspektif Kesempurnaan Operasional	76
4.7.4. Perspektif Orientasi Masa Depan	84
4.8. Program Inisiatif Untuk Mencapai Target.....	88

4.9. Profil Perusahaan PT.XYZ.....	91
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran.....	96
DAFTAR ACUAN	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN A Rasio Keuangan PT. XYZ.....	L1
LAMPIRAN B Daftar Pertanyaan Wawancara Pengukuran Kinerja PT. XYZ.....	L2
RIWAYAT HIDUP	