

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| Halaman Judul..... | i |
| Pernyataan..... | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Pernyataan Telah Diuji | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar | xii |
| Abstrak..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4. Batasan Penelitian | 3 |
| 1.5. Sistematika Penulisan Tesis | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2. Tinjauan Teoritis | 8 |
| 2.2.1. Misi, Visi dan Strategi | 8 |
| 2.2.2. <i>Critical Success Factor</i> | 13 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2.3. | <i>Balanced Scorecard</i> | 16 |
| 2.2.4. | Pemangku Kepentingan | 21 |
| 2.2.5. | Pengukuran Kualitas Layanan | 23 |
| 2.2.6. | ITSM | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 29 |
| 3.1. | Ruang Lingkup Penelitian | 29 |
| 3.1.1. | Balanced Scorecard | 29 |
| 3.1.2. | IT Infrastructure Library | 29 |
| 3.1.3. | PT Sinergi Informatika Semen Indonesia | 30 |
| 3.2. | Pendekatan Penelitian | 30 |
| 3.3. | Komponen Desain Penelitian | 31 |
| 3.3.1. | Pertanyaan Penelitian | 31 |
| 3.3.2. | Unit Analisis | 32 |
| 3.4. | Teknik Analisis | 32 |
| 3.5. | Pengumpulan dan Analisis Data | 35 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN | | 37 |
| 4.1. | Profil PT Sinergi Informatika Semen Indonesia | 37 |
| 4.1.1. | Latar Belakang Pendirian PT SISI | 37 |
| 4.1.2. | Visi dan Misi | 39 |
| 4.1.3. | Gambaran Umum Usaha | 40 |
| 4.1.4. | Struktur Organisasi PT SISI | 41 |

| | | |
|---|--|----|
| 4.2. | Rencana Bisnis PT Sinergi Informatika Semen Indonesia..... | 43 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | | 44 |
| 5.1. | Pengumpulan Data | 44 |
| 5.1.1. | Wawancara..... | 44 |
| 5.1.2. | Pemangku kepentingan | 45 |
| 5.1.3. | Indikator Ekonomi | 48 |
| 5.1.4. | Industri ICT..... | 51 |
| 5.1.5. | Rencana Bisnis PT SISI..... | 52 |
| 5.2. | Analisa Visi dan Misi..... | 54 |
| 5.3. | Strategi | 57 |
| 5.4. | Identifikasi <i>Critical Success Factor</i> | 60 |
| 5.4.1. | Perspektif Keuangan | 60 |
| 5.4.2. | Perspektif Pelanggan..... | 61 |
| 5.4.3. | Perspektif Proses Internal | 63 |
| 5.4.4. | Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 65 |
| 5.5. | Perancangan <i>Strategy Maps</i> | 68 |
| 5.6. | Penentuan KPI dan Inisiatif..... | 70 |
| 5.6.1. | Perspektif Keuangan | 71 |
| 5.6.2. | Perspektif Pelanggan..... | 75 |
| 5.6.3. | Perspektif Proses Internal | 81 |
| 5.6.4. | Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 86 |

| | |
|----------------------------------|----|
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 93 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 93 |
| 6.2. Saran..... | 94 |
| Daftar Pustaka..... | 96 |
| Lampiran..... | 98 |

