

## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL.....                          | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                     | ii       |
| TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR..... | iii      |
| LEMBAR PERNYATAAN.....                      | iv       |
| ABSTRAK.....                                | v        |
| KATA PENGANTAR.....                         | vi       |
| DAFTAR ISI.....                             | ix       |
| DAFTAR TABEL.....                           | xv       |
| DAFTAR GAMBAR.....                          | xvii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                        | xviii    |
| <br>  |          |
| <b>BAB 1    PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b> |
| <b>1.1 Latar Belakang.....</b>              | <b>1</b> |
| <b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>             | <b>3</b> |
| <b>1.3 Batasan Masalah.....</b>             | <b>3</b> |
| <b>1.4 Tujuan dan Manfaat.....</b>          | <b>4</b> |

|  |          |
|--|----------|
| 1.5 Metodologi Penelitian.....   | 4        |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....   | 5        |
| <b>BAB 2 LANDASAN TEORI.....</b>                                       | <b>7</b> |
| 2.1 Teori Umum.....  | 7        |
| 2.1.1 Teknologi Informasi.....   | 7        |
| 2.1.2 Pengukuran Kinerja.....  | 9        |
| 2.1.3 Visi, Misi, Strategi.....  | 13       |
| 2.1.4 Balanced Scorecard.....  | 13       |
| 2.1.5 Pengujian Sistem Pengukuran Yang Ada.....                        | 19       |
| 2.1.5.1 Pendekatan Terhadap Keseluruhan<br>Pengukuran.....             | 19       |
| 2.1.6 Jenis Tolak Ukur Spesifik Yang Terdapat Dalam<br>Perusahaan..... | 20       |
| 2.1.6.1 Tolak Ukur Kontribusi Perusahaan.....                          | 20       |
| 2.1.6.2 Tolak Ukur Pegawai.....  | 21       |
| 2.1.6.3 Tolak Ukur Keuangan.....                                       | 22       |
| 2.1.6.4 Tolak Ukur Operasional.....                                    | 23       |
| 2.1.6.5 Tolak Ukur Pemasok.....  | 24       |
| 2.1.6.6 Tolak Ukur Kualitas Produk/Jasa.....                           | 25       |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.7 Pelaporan dan Analisa Data.....             | 27 |
| 2.1.8 Perhitungan Nilai Evaluasi Sistem.....      | 29 |
| 2.1.9 Interpretasi Nilai.....                     | 29 |
| 2.1.9.1 Nilai antara 276 hingga 325.....          | 29 |
| 2.1.9.2 Nilai antara 226 hingga 275.....          | 29 |
| 2.1.9.3 Nilai antara 176 hingga 225.....          | 30 |
| 2.1.9.4 Nilai antara 175 hingga kurang.....       | 30 |
| 2.2 Teori Khusus.....                             | 31 |
| 2.2.1 IT Balanced Scorecard.....                  | 31 |
| 2.2.2 Empat Perspektif IT Balanced Scorecard..... | 34 |
| 2.2.3 Analisis SWOT.....                          | 39 |
| 2.2.4 Cara Penentuan Faktor SWOT.....             | 43 |
| 2.2.5 Model Lima Kekuatan Porter.....             | 46 |
| 2.2.5.1 Persaingan Dalam Industri.....            | 49 |
| 2.2.5.2 Ancaman Produk Substitusi.....            | 49 |
| 2.2.5.3 Kekuatan Tawar-Menawar Pelanggan.....     | 50 |
| 2.2.5.4 Kekuatan Tawar-Menawar Pemasok.....       | 51 |
| 2.2.5.5 Ancaman Pendetang Baru.....               | 52 |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 2.2.6        | Critical Success Factor.....                   | 52        |
| 2.2.7        | Kaitan Balanced Scorecard dengan Strategi..... | 53        |
| 2.2.7.1      | Hubungan Sebab Akibat.....                     | 53        |
| 2.2.7.2      | Leading and Lagging Indicator.....             | 53        |
| 2.2.7.3      | Keterkaitan Dengan Keuangan.....               | 54        |
| <b>BAB 3</b> | <b>ANALISIS SISTEM BERJALAN.....</b>           | <b>55</b> |
| 3.1          | Sejarah PT Hero Supermarket, Tbk.....          | 55        |
| 3.1.1        | Gambaran Umum Perusahaan.....                  | 55        |
| 3.2          | Visi, dan Misi Perusahaan.....                 | 57        |
| 3.2.1        | Visi Perusahaan.....                           | 57        |
| 3.2.2        | Misi Perusahaan.....                           | 57        |
| 3.3          | Falsafah Hero.....                             | 58        |
| 3.4          | Struktur Organisasi Perusahaan.....            | 58        |
| 3.5          | Tugas dan Wewenang.....                        | 60        |
| 3.6          | Metodologi Penelitian.....                     | 69        |
| 3.6.1        | Metodologi Kepustakaan.....                    | 69        |
| 3.6.2        | Metodologi Penelitian Lapangan.....            | 69        |
| 3.6.2        | Metode Pengumpulan Data.....                   | 69        |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.6.4 | Populasi.....                                  | 70 |
| 3.6.5 | Sampel.....                                    | 70 |
| 3.7   | Kerangka Kerja Penelitian.....                 | 72 |
| 3.7.1 | Analisis Porter.....                           | 73 |
| 3.7.2 | Analisis SWOT.....                             | 78 |
| 3.7.3 | Analisis CSF.....                              | 85 |
| 3.7.4 | Strategi Perusahaan.....                       | 86 |
| 3.8   | Latar Belakang Departemen TI.....              | 87 |
| 3.8.1 | Visi dan Misi Departemen TI.....               | 88 |
| 3.8.2 | Struktur Organisasi Departemen TI.....         | 88 |
| 3.8.3 | Tugas dan Wewenang Departemen TI.....          | 90 |
| 3.8.4 | Analisis Pengukuran Kinerja Departemen TI..... | 92 |
| 3.8.5 | Use Case Proses Departemen TI.....             | 93 |
| 3.8.6 | Infrastruktur Jaringan.....                    | 94 |
| 3.9   | Permasalahan dan Pemecahan Masalah.....        | 95 |
| 3.9.1 | Permasalahan.....                              | 95 |
| 3.9.2 | Pemecahan Masalah.....                         | 95 |

|              |   |            |
|--------------|---|------------|
| <b>BAB 4</b> | <b>PERANCANGAN IT BALANCED SCORECARD.....</b>         | <b>96</b>  |
| 4.1          | Perancangan IT Balanced Scorecard.....                | 96         |
| 4.1.1        | Kerangka Kerja Perancangan IT Balanced Scorecard..... | 96         |
| 4.2          | Tujuan Strategis.....                                 | 98         |
| 4.3          | Hubungan Sebab Akibat.....                            | 102        |
| 4.4          | Ukuran Strategis.....                                 | 107        |
| 4.5          | Penyajian dan Pengolahan Data.....                    | 114        |
| 4.6          | Ukuran Strategis.....                                 | 120        |
| 4.7          | Grafik Evaluasi.....                                  | 126        |
| 4.8          | Kesimpulan Hasil Evaluasi.....                        | 127        |
| <b>BAB 5</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                      | <b>129</b> |
| 5.1          | Kesimpulan.....                                       | 129        |
| 5.2          | Saran.....  | 130        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**