

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi..... | vi |
| Daftar Gambar..... | ix |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Lampiran | xii |
| Daftar Istilah..... | xiii |
| Bab I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| I.4 Batasan Penelitian | 4 |
| I.5 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| I.6 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| Bab II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| II.1 Kajian Teori..... | 7 |
| II.1.1 Indikator Kinerja | 7 |
| II.1.2 IT Balanced Scorecard | 8 |
| II.1.3 Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah..... | 10 |
| II.1.4 COBIT Goal Cascade..... | 10 |
| II.2 Posisi Penelitian | 11 |

| | | |
|---------|---|----|
| II.3 | Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan | 13 |
| Bab III | Metodologi Penelitian | 15 |
| III.1 | Kerangka Pemecahan Masalah / Pengembangan Model Konseptual .. | 15 |
| III.2 | Sistematika Penyelesaian Masalah | 16 |
| III.3 | Pengumpulan Data | 18 |
| III.4 | Pengolahan Data atau Proses Pengembangan Produk / Artifak | 18 |
| III.5 | Metode Evaluasi | 18 |
| Bab IV | Analisis dan Perancangan | 19 |
| IV.1 | Menganalisis <i>Enterprise Goals</i> | 19 |
| IV.1.1 | Domain Keuangan..... | 20 |
| IV.1.2 | Domain Pelanggan | 20 |
| IV.1.3 | Domain Proses Bisnis Internal | 22 |
| IV.1.4 | Domain Pertumbuhan dan Pembelajaran | 22 |
| IV.2 | Menganalisis <i>IT Department Goals</i> | 24 |
| IV.2.1 | Domain Kontribusi Perusahaan..... | 24 |
| IV.2.2 | Domain Orientasi Pengguna | 26 |
| IV.2.3 | Domain Penyempurnaan Operasional | 28 |
| IV.2.4 | Domain Orientasi Masa Depan | 32 |
| Bab V | Implementasi dan Solusi | 35 |
| V.1 | Merancang <i>Balanced Scorecard</i> untuk <i>Enterprise Goals</i> | 35 |
| V.1.1 | Domain Keuangan..... | 36 |
| V.1.2 | Domain Pelanggan | 37 |
| V.1.3 | Domain Proses Bisnis Internal | 40 |
| V.1.4 | Domain Pertumbuhan & Perkembangan..... | 43 |
| V.2 | Merancang <i>IT Balanced Scorecard</i> untuk <i>IT Department Goals</i> | 46 |
| V.2.1 | Domain Kontribusi Perusahaan..... | 47 |

| | | |
|---------|--|-----|
| V.2.2 | Domain Orientasi Pengguna | 49 |
| V.2.3 | Domain Penyempurnaan Operasional..... | 51 |
| V.2.4 | Domain Orientasi Masa Depan | 55 |
| V.3 | Merancang KPI (<i>Key Perfomance Index</i>) untuk tiap sasaran bisnis strategis unit TI..... | 57 |
| V.3.1 | <i>Cascading IT-Related Goals</i> ke <i>COBIT Process</i> | 58 |
| V.3.2 | Merancang KPI Divisi pada Unit Terkait Teknologi Informasi ... | 89 |
| Bab VI | Kesimpulan dan Saran | 112 |
| VI.1 | Kesimpulan..... | 112 |
| VI.2 | Saran..... | 113 |
| Bab VII | Daftar Pustaka..... | 114 |