

ABSTRACT

This study aims to develop a measurement model with a variety of indicators that can be used to determine the performance of Web Self-Care at PT. Telkomsel, which is called Telkomsel Selfcare or tCare. As the basis to build the measurement model, concept of IT Balanced Scorecard are being used to find relevant indicators in 4 dimensions, namely Business Contribution, User Orientation, Operational Excellence, and Future Orientation. From the results of the literature research and journals that have been done previously, 19 indicators are found to define the factors on each dimension of IT Balanced Scorecard. By confirmatory factor analysis, it has been found that only 16 indicators are proven to be valid and significant. With this analysis, the measurement model which has been constructed has proven to be a valid performance measurement model.

Keywords : IT Balanced Scorecard, CRM, Web Selfcare, Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membangun suatu model pengukuran dengan berbagai indikator yang dapat digunakan untuk menentukan kinerja dari Web Self-Care di PT. Telkomsel, yang dinamakan Telkomsel Selfcare atau tCare. Sebagai dasar membangun model pengukuran ini, digunakan konsep IT Balanced Scorecard untuk menemukan indikator yang relevan pada 4 dimensi, yaitu *Business Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation*. Dari hasil studi pustaka terhadap penelitian dan jurnal yang telah ada, didapatkan sebanyak 19 indikator yang dapat mendefinisikan kinerja sistem. Dengan analisis faktor, ditemukan bahwa terdapat 16 indikator yang terbukti valid dan signifikan untuk mempengaruhi kinerja sistem. Dengan analisis ini, dapat dikatakan bahwa model pengukuran yang dibangun merupakan model pengukuran kinerja yang valid untuk digunakan.

Kata Kunci: IT Balanced Scorecard, CRM, Web Selfcare, Analisis Faktor, Analisis Faktor Konfirmatori