

Daftar Isi

Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Gambara Umum	1
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Batasan Masalah.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
Bab II. Tinjauan Pustaka dan Lingkup Peneitian.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Rangkuman Teori	9
2.1.1.1.Service.....	9
2.1.1.2.Quality.....	10
2.1.1.3.Servqual	13
2.1.1.4.E- Servqual.....	15
2.1.1.5.Business Process	16
2.1.1.6.Business Process Improvement.....	16
2.1.1.7.Business Process Reengineering.....	17
2.1.1.8.Keuntungan Melakukan Business Process Improvement	17
2.1.1.9.Karakteristik Business Process Improvement.....	18
2.1.1.10 Tahapan Pelaksanaan Business Process Improvement	18
2.1.1.11 Cycle Time.....	20
2.1.1.12 Information System.....	21
2.1.1.12.1 Definisi System.....	21
2.1.1.12.2 Definisi Information.....	21
2.1.1.12.3 Definisi Information System.....	21
2.1.1.12.4 Design	22
2.1.1.12.5 Activity Diagram	22

2.1.1.12.6 User Interface	23
2.1.1.12.7 Data Folow Diagram.....	24
2.1.1.13 Website	25
2.1.1.14 Customer Satisfaction Index (CSI)	25
2.1.1.15 Importance Performance Analysis Concept.....	27
2.1.2 Posisi Penelitian.....	28
2.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	39
Bab III. Metodologi Penelitian.....	40
3.1. Jenis Penelitian	40
3.1.1. Model Konseptual.....	40
3.2. Operasional Variabel	42
3.3. Tahapan Penelitian	47
3.4. Populasi dan Sampel.....	50
3.5. Tahap Pengumpulan Data.....	50
3.5.1. Data Primer	50
3.5.1.1.Observasi.....	50
3.5.1.2.Wawancara.....	51
3.5.1.3.Kuesioner	51
3.5.1.4. Data Skunder	52
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	52
3.6.1. Uji Validitas	52
3.6.2. Uji Reliabilitas	53
3.7. Tahap Pengolahan Data	53
3.7.1. Pengolahan Quesioner E- Servqual	53
3.7.2. Importance Performance Analysis (IPA).....	53
3.7.3. Business Process Improvement (BPI).....	55
3.8. Tahap Analisis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56

4.1. Karakteristik Responden	56
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	56
4.3. Uji Validitas	58
4.3.1. Uji Validitas Pada Pelayanan Pengujian Perangkat	58
4.3.2. Uji Validitas Pada Sistem Informasi	59
4.4. Uji Reliabilitas	61
4.4.1. Uji Reliabilitas Pada Pelayanan Pengujian Perangkat	61
4.4.2. Uji Reliabilitas Pada Sistem Informasi	61
4.5. Analisis Data	61
4.5.1. Memetakan Proses Bisnis Existing	64
4.5.2. Identifikasi Aktivitas Proses Bisnis Pengujian Perangkat	64
4.5.2.1. Identifikasi Aktivitas Registrasi User/Perusahaan (Aktivasi Akun)	64
4.5.2.2. Identifikasi Aktivitas Pembelian STEL	65
4.5.2.3. Identifikasi Aktivitas Registrasi Perangkat	66
4.5.2.4. Identifikasi Aktivitas Uji Fungsi	67
4.5.2.5. Identifikasi Aktivitas Pembuatan Kontrak Review	68
4.5.2.6. Identifikasi Aktivitas Pembuatan Surat Pemberitahuan Biaya (SPB)	69
4.5.2.7. Identifikasi Aktivitas Pembayaran Surat Pemberitahuan Biaya (SPB)	70
4.5.2.8. Identifikasi Aktivitas Pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK)	71
4.5.2.9. Identifikasi Aktivitas Pengujian Perangkat	72
4.5.3. Analisa Waktu Siklus Proses Bisnis Existing	74
4.5.3.1. Waktu Siklus Registrasi User/Perusahaan (Aktivasi Akun)	74
4.5.3.2. Waktu Siklus Pembelian STEL	75
4.5.3.3. Waktu Siklus Registrasi Perangkat	75
4.5.3.4. Waktu Siklus Uji Fungsi	75
4.5.3.5. Waktu Siklus Membuat Kontrak Preview	76
4.5.3.6. Waktu Siklus Membuat Surat Pemberitahuan Biaya (SPB)	77
4.5.3.7. Waktu Siklus Pembayaran Surat Pemberitahuan Biaya (SPB)	77
4.5.3.8. Waktu Siklus Membuat Surat Perintah Kerja (SPK)	77
4.5.3.9. Waktu Siklus Pengujian Perangkat dan Hasil Uji (Laporan & Sertifikat) ...	78
4.5.4. CSI Pelayanan Pengujian Perangkat	80

4.5.5. Analisa Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan E- Servqual pada Pelayanan Pengujian Perangkat.....	80
4.5.6. Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pelayanan Pengujian Perangkat	81
4.5.7. Business Process Improvement	83
4.5.7.1. Tahap I : Organizing For Improvement.....	83
4.5.7.2. Tahap II : Understanding The Process.....	84
4.5.7.3. Tahap III: Streamlining.....	85
4.5.8. Hasil Analisa Pelayanan Pengujian Perangkat	87
4.5.9. Analisa Waktu Siklus Proses Bisnis Usulan	88
4.5.9.1. Waktu Siklus Registrasi User/Perusahaan (Aktivasi Akun) Usulan	88
4.5.9.2. Waktu Siklus Pembelian STEL Usulan	89
4.5.9.3. Waktu Siklus Registrasi Perangkat Usulan	89
4.5.9.4. Waktu Siklus Uji Fungsi Usulan.....	89
4.5.9.5. Waktu Siklus Membuat Kontrak Preview Usulan.....	90
4.5.9.6. Waktu Siklus Membuat Surat Pemberitahuan Biaya(SPB) Usulan.....	90
4.5.9.7. Waktu Siklus Pembayaran Surat Pemberitahuan Biaya(SPB) Usulan	90
4.5.9.8. Waktu Siklus Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) Usulan	90
4.5.9.9. Waktu Siklus Pengujian Perangkat dan Hasil Uji (Laporan & Sertifikat).....	90
4.5.10. Memetakan Alur Sistem informasi pada Website TTH.....	93
4.5.10.1. Registrasi User/Perusahaan	93
4.5.10.2. Pembelian STEL.....	93
4.5.10.3. Registrasi Perangkat	94
4.5.10.4. Uji Fungsi	94
4.5.10.5. Membuat Form Kontrak Preview	96
4.5.10.6. Membuat SPB.....	96
4.5.10.7. Pembayaran SPB	97
4.5.10.8. Membuat SPK	97
4.5.10.9. Pengujian Perangkat dan Hasil Uji (Laporan dan Sertifikat).....	98
4.5.11. Data Flow Diagram pada Sistem Informasi (Website TTH)	99
4.5.11.1. Data Flow Diagram Level 1	99
4.5.11.2. Data Flow Diagram Level 2	102

4.5.12. Identifikasi Masalah Pada Sistem Informasi (Website TTH)	104
4.5.13. CSI Terhadap Sistem Informasi (Website TTH)	105
4.5.14. Analisa Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan E-Servqual Sistem Informasi (Website TTH)	105
4.5.15. Importance Performance Analysis (IPA) pada Sistem Informasi	106
4.6. Hasil Penelitian	107
4.7. Usulan Perbaikan BPI dan Sistem Informasi.....	108
4.8. Usulan Perancangan Tampilan (Mockup) Sistem Informasi	110
4.8.1. Usulan Tampilan Pada Registrasi User/Perusahaan	110
4.8.1.1.Usulan Tampilan Informasi Antrian Pengujian Perangkat	111
4.8.1.2.Usulan Tampilan Notifikasi Informasi Terbaru Terkait Pengujian Perangkat	113
4.8.1.3.Usulan Tampilan Notifikasi Aktivasi Akun	113
4.8.1.4.Usulan Tampilan Verifikasi Registrasi User/ Perusahaan (Aktivasi Akun)..	114
4.8.1.5.Usulan Tampilan Website Pada Smartphone.....	115
4.8.2. Usulan Tampilan Pada Registrasi Perangkat	117
4.8.2.1.Usulan Tampilan Menu Bar “Service”	117
4.8.2.2.Usulan Tampilan Pada Registrasi Perangkat “Combo box dan Disclaimer”	118
4.8.2.3.Usulan Tampilan Mengatur Notifikasi	119
4.8.3. Usulan Tampilan Uji Fungsi.....	119
4.8.3.1. Usulan Tampilan “Alert” Uji Fungsi	119
4.8.4. Usulan Tampilan Pada Tanda Terima Laporan Hasil Uji dan Sertifikat	120
4.8.4.1. Usulan Tampilan “Alert” Pada Pengujian Perangkat	121
4.8.4.2. Usulan Tampilan Kuesioner	122
4.8.4.3. Usulan Tampilan Notifikasi Hasil Uji Perangkat “Tidak Lulus”	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran	126
Daftar Pustaka	127