

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.2.1. Identifikasi Masalah	3
1.2.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah dan Asumsi.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. IT Support Engineer	7

2.2. <i>Assessment</i>	12
2.3. Teknik Pengumpulan Data	13
2.3.1. Interview (wawancara).....	13
2.3.2. Kuesioner (Angket).....	18
2.4. Skala Pengukuran.....	24
2.4.1. Skala Nominal	24
2.4.2. Skala Ordinal	24
2.4.3. Skala Interval atau Selang	24
2.4.4. Skala Rasio	25
2.5. Skala Sikap.....	25
2.5.1. Skala Likert	25
2.5.2. Skala Guttman	25
2.5.3. Skala Diferensial Semantik	25
2.5.4. Rating Scale	26
2.5.5. Skala Thurstone	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Metode dan Alur Pembahasan	26
3.2. Sumber Data.....	31
3.3. Teknik Pengujian Peneltian.....	31
3.4. Perancangan.....	33
3.4.1. Rancangan Model	33
3.4.2. Rancangan Klasifikasi.....	35
3.4.3. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35

3.4.3.1. Waktu Penelitian.....	36
3.4.3.2. Lokasi Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Karakteristik Responden dalam penelitian	37
4.1.2. Domain di dalam assessment model.....	38
4.1.3. Item Penilaian di dalam assessment model	39
4.1.4. Model Penilaian terhadap item penilaian.....	41
4.1.5. Klasifikasi hasil penilaian	43
4.1.6. Simulasi.....	43
4.2. Pembahasan	44
4.2.1. Analisis SAM Kepada Support Manager / Operation Manager	45
4.2.1.1. Tingkat kebutuhan akan Support Assessment Model.....	45
4.2.1.2. Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i> .	48
4.2.1.3. Pengklasifikasian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	52
4.2.1.4. Kesimpulan Analisis SAM Kepada <i>Support Manager / Operation Manager</i>	61
4.2.2. Analisis SAM Kepada Software Support Engineer	62
4.2.2.1. Tingkat kebutuhan akan Support Assessment Model.....	62
4.2.2.2. Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i> .	66
4.2.2.3. Pengklasifikasian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	70
4.2.2.4. Kesimpulan Analisis SAM Kepada <i>Software Support Engineer</i>	79
BAB V KESIPULAN DAN SARAN.....	80

5.1. KESIMPULAN	80
5.2. SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85