DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERTANYAAN KEASLIAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACK.....ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL..... xiii

BAB I. PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 5

1.2.2 Rumusan Masalah..... 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 7

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Batasan masalah..... 8

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka..... 11

2.1.1.*software/* perangkat lunak 11

2.1.2. Karakteristik *Software* 12

2.1.3. Klasifikasi *Software*..... 13

2.1.4. Kualitas *Software*..... 14

2.1.5. *Software* BPM..... 18

2.2 Kinerja 21

2.2.1. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 27

2.2.1.1. Keterkaitan Antar Variabel *Sofyware* BPM Terhadap Kinerja Pegawai..... 27

2.3. Kerangka Pemikiran..... 27

2.4. Hipotesis..... 31

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 33

3.1. Objek Penelitian..... 33

3.1.1. Sejarah Perusahaan..... 33

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 34

3.1.2.1. Visi Perusahaan 34

3.1.2.2. Misi Perusahaan..... 34

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan..... 35

3.1.4. Deskripsi Pekerjaan 35

3.2. Metode Penelitian 36
3.2.1. Desain Penelitian 38
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 41
3.2.3. Sumber dan Tehnik Penentuan Data 46
3.2.3.1. Sumber Data Primer Dan Sekunder 46
3.2.3.2. Teknik Populasi dan Sample 47
3.2.3.3. Teknik Pengumpulan Data 48
3.2.4. Teknik Pengujian Data 49
3.2.4.1 Uji Validitas Kuesioner 50
3.2.4.2. Uji Reliabilitas 51
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 52
3.2.5.1. Analisis Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif 53
3.2.5.2. Analisis Verifikatif dengan Pendekatan Kuantitatif 55
3.2.5.3. Pengujian Hipotesis 58
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1. Karakteristik Responden 60
4.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 60
4.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia 61
4.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir……62
4.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja…63
4.2. Analisis *S*oftware Radio BPM yang sedang berjalan 63

4.2.1. Tampilan *Software* BPM 64

4.2.2. Prosedur Sistem yang sedang berjalan 67

4.2.3. Diagram Flowmap yang sedang berjalan 68

4.2.4. Diagram Konteks yang sedang berjalan 69

4.2.5. Data Flow Diagram (DFD) yang sedang berjalan 69

4.3. Deskriptif Data Penelitian 70

4.4 Analisis Verifikatif 71

4.4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 71

4.4.2 *Functionality (X1)* 74

4.4.3 *Reliability* (X2) 79

4.4.4. *Efficiency (*X3) 81

4.4.5. *Portability (*X4) 84

4.4.6 *Usability (*X5) 88

4.4.7 Analisi Tentang Kualitas *Software* BPM (X) 91

4.4.8 Kualitas *(*Y1) 92

4.4.9 Kuantitas *(*Y2) 96

4.4.10 Analisi Tentang Kinerja *(*Y) 99

4.5 Uji Korelasi *Rank Spearman* 100

4.5.1 Hubungan Antara Kualitas *Software* BPM (X) dengan Kinerja (Y) 100

BABV KESIMPULAN DAN SARAN 101

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....ix