DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xvi

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah 4

1.2.1. Identifikasi Masalah 4

1.2.2. Rumusan Masalah 5

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1. Maksud Penelitian 5

1.3.2. Tujuan Penelitian 6

1.4. Kegunaan Penelitian 6

1.4.1. Kegunaan Praktis 6

1.4.2. Kegunaan Akademis 7

1.5. Batasan Masalah 7

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 8

1.6.1. Kerangka Pemikiran 8

1.6.2. Hipotesis 11

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 12

BAB II. LANDASAN TEORI 13

2.1. Software 13

2.1.1. Pengelompokan Software 13

2.1.2. Karakteristik Software 15

2.2.Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) 16

2.3. Kualitas Software……...17

2.4. Konsep Kinerja..... 18

2.4.1. Pengertian Kineja Karyawan 19

2.5 Hubungan Kualitas Aplikasi dengan Kinerja.....23

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN 24

3.1. Objek Penelitian 24

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan..... 24

3.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan..... 29

3.1.3. Deskripsi Jabatan..... 31

3.2. Metode Penelitian..... 38

3.2.1. Desain Penelitian 38

3.2.2. Operasionalisasi Variabel 39

3.2.3. Metode Penarikan Sampel 41

3.2.3.1 Populasi 41

3.2.3.2. Sampel 42

3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data 43

3.2.4.1 Jenis Data Primer dan Sekunder 43

3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data……..43

3.2.5. Teknik Pengujian Data 44

3.2.5.1 Uji Validitas……45

3.2.5.2 Uji Reliabilitas……46

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 47

3.2.6.1. Analisis Deskriftif 47

3.2.6.2. Analisis Asosiatif……47

3.2.6.3. Koefisien Determinasi 49

3.2.6.4. Pengujian Hipotesis……50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

4.1. Sistem Aplikasi yang sedang berjalan AP2T 51

4.1.1. Diagram Konteks 61

4.1.2. Data Flow Diagram 61

4.1.3. Tampilan Program AP2T 63

4.2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas AP2T 66

4.2.1 Karakteristik Responden 66

4.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas AP2T 70

4.3. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan……..75

4.4. Hubungan Antara AP2T dengan Kinerja Karyawan……77

4.4.1.Uji Validitas……77

4.4.2. Uji Reliabilitas……...79

4.4.3. Analisis Korelasi……79

4.4.4. Peranan Kualitas AP2T terhadap Kinerja Karyawan……80

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 81

5.1. Kesimpulan..... 81

5.2. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....xviii

DAFTAR GAMBAR

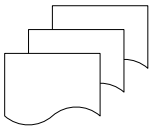
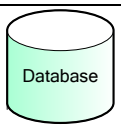
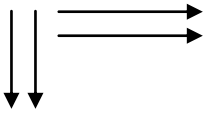
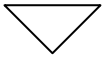
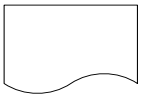
Gambar	Nama Gambar	Hal
1.1	Teori Penghubung X dan Y	10
1.2	Paradigma Kerangka Pemikiran	11
2.1	Kelompok Software	14
3.1.	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) APJ Cirebon	29
4.1.	Flowmap Pelayanan Pasang Baru	52
4.2	Flowmap Perubahan Tarif	55
4.3	Flowmap Perubahan Nama Pelanggan	57
4.4	Flowmap Pembacaan Meter	60
4.5	Diagram Konteks Pelayanan Pasang Baru	60
4.6	DFD yang sedang berjalan	61
4.7	Tampilan Awal Sebelum Login	62
4.8	Tampilan Login AP2T	62
4.9	Tampilan Awal Menu AP2T	63
4.10	Tampilan Fungsi Pelayanan Pelanggan	63
4.11.	Tampilan Fungsi Cater	64
4.12.	Tampilan Fungsi Perhitungan Rekening	65

DAFTAR TABEL

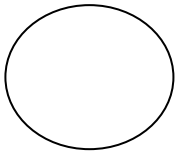
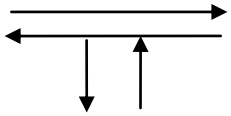
Tabel	Nama Tabel	Hal
1.1.	Jadwal Penelitian.	12
3.1.	Operasional Variabel	39
3.2	Penilaian Kuesioner	43
3.3.	Kriteria keeratan Koefisien Korelasi Champion	48
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	67
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
4.5.	Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja	69
4.6.	Persentase Tanggapan Responden atas Dimensi Functionality	70
4.7.	Persentase Tanggapan Responden atas Dimensi Usability	71
4.8.	Persentase Tanggapan Responden atas Dimensi Performance	72
4.9.	Persentase Tanggapan Responden atas Dimensi Reliability	73
4.10.	Persentase Tanggapan Responden menyangkut Dimensi Kualitas	74
4.11.	Persentase Tanggapan Responden menyangkut Dimensi Kuantitas	75
4.12.	Uji Validitas Kualitas AP2T	77
4.13.	Uji Validitas Kinerja	77

DAFTAR SIMBOL

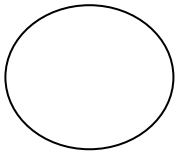
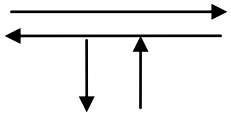
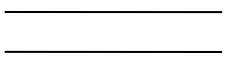
1. Simbol Flow Map:

SIMBOL	KETERANGAN
	**Multi Dokumen** Menunjukan dokumen masukan (Formulir) atau dokumen keluaran (Laporan), baik untuk proses manual atau komputer.
	**Proses Manual** Menunjukan proses yang dilakukan secara manual
	**Proses** Menunjukan kegiatan proses dari operasi program computer
	**Database** Penyimpanan Data
	**Aliran / Arus** Menunjukan arus informasi yang masuk dan keluar antar proses, bagian dan antar penyimpanan
	**Arsip** Menunjukan tempat penyimpanan dalam bentuk arsip atau dokumen
	**Dokumen** Menunjukan dokumen masukan (formulir) atau dokumen keluaran (laporan) baik untuk proses manual atau computer

2. Diagram Konteks (DK)

NO	SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
1		Entitas	Menggambarkan kegiatan proses dari operasi program komputer
2		Proses	Menggambarkan kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh manusia atau computer
3		Garis Alir	Menunjukan arus data yang mengalir antara proses, simpanan data dan kesatuan luar dari ke suatu arus

3. Diagram Arus Data (*Data Flow Diagram*)

NO	SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
1		Entitas	Menggambarkan kegiatan proses dari operasi program komputer
2		Proses	Menggambarkan kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh manusia atau computer
3		Garis Alir	Menunjukan arus data yang mengalir antara proses, simpanan data dan kesatuan luar dari ke suatu arus
4		Penyimpanan Data	Menggambarkan suatu tempat penyimpanan data