

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.2. Manajemen Kinerja.....	13
2.3. ISO 25010:2011 .....	16
2.4. Importance Performance Analysis (IPA) .....	25
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu .....	30
2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
2.6.1. Uji Validitas .....	32
2.6.2. Uji Reliabilitas.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	34
3.1. Desain Penelitian.....	34
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.2.1. Lokasi Penelitian .....	35
3.2.2. Populasi dan Sampel .....	36
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3. Instrumen Penelitian.....	38

3.4. Metode Analisis Data .....	45
3.5 Profil Kasus .....	48
3.5.1 Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia .....	48
3.5.3 Bidang Usaha .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian .....	54
4.2 Analisis dan Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Hasil Observasi dan Wawancara .....	57
4.2.2 Hasil Kuesioner .....	58
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	59
4.2.3.1 Hasil Uji Validitas .....	59
4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	60
4.2.4 Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	61
4.2.4.1 Tingkat Kinerja .....	71
4.3 Analisis Prioritas Perbaikan <i>Tools</i> Digitisasi <i>Enterprise</i> Telkom .....	96
4.4 Rekomendasi Perbaikan <i>Tools</i> Digitisasi <i>Enterprise</i> Telkom .....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	104
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Implikasi .....	105
5.3 Keterbatasan .....	106
5.4 Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN .....	110

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Keluhan User Terhadap Aplikasi Tools Digitisasi Enterprise (Februari – Maret 2023) .....	4
Table 1.2 Jadwal Penelitian.....	9
Table 3.1 Instrumen Pernyataan Survei.....	39
Table 3.2 Tabel R Pearson.....	46
Table 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	60
Table 4.2 Skor dan Tingkat Kesesuaian.....	61
Table 4.3 Tingkat Kinerja.....	70
Table 4.4 Keterangan Diagram Kartesius IPA.....	76
Table 4.5 Analisis Penyebab Permasalahan Tools Digitisasi Enterprise Telkom.....	96
Table 4.6 Rekomendasi Perbaikan.....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik dan Sub – Karakteristik ISO 25010.....	18
Gambar 2.2 Importance Performance Diagram .....	28
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Tata Nilai Perusahaan .....	49
Gambar 3.3 Produk Layanan Solusi Digital PT Telekomunikasi Indonesia (Industry Solution).....	51
Gambar 3.4 Produk Layanan Solusi Digital PT Telekomunikasi Indonesia (Product Solution).....	52
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 4.2 Usia Responden.....	55
Gambar 4.3 Lamanya Responden Menempati Jabatan / Posisi tersebut.....	56
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Tools Digitisasi Enterprise Telkom.....	57
Gambar 4.5 Diagram Kartesian Importance Performance Matrix.....	75