

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Operasi Bank.....	9
2.2 <i>Dashboard</i>	10
2.3 <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	11
2.4 Sistem Pembayaran.....	13
2.4.1 <i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i>	15
2.4.2 Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI)	15
2.4.3 BI-FAST	16
2.5 ISO 25010.....	16
2.5.1 <i>Functional Suitability</i>	17
2.5.2 <i>Performance Efficiency</i>	18
2.5.3 <i>Compatibility</i>	18
2.5.4 <i>Usability</i>	19
2.5.5 <i>Reliability</i>	19

2.5.6 <i>Security</i>	20
2.5.7 <i>Maintainability</i>	20
2.5.8 <i>Portability</i>	21
2.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	21
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
2.7.1 Uji Validitas	24
2.7.2 Uji Reliabilitas	25
2.8 <i>Dashboard Monitoring</i>	26
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODE 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 Penelitian	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Instrumen Penelitian	37
3.3.1 Instrumen Wawancara.....	37
3.3.2 Instrumen Kuesioner.....	38
3.4 Metode Analisis Data.....	43
3.4.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	43
3.4.2 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.4.3 Important Performance Analysis (IPA)	44
3.5 Profil Kasus.....	45
3.5.1 Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	45
3.5.2 Sejarah Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	46
3.5.3 Budaya Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian	48
4.2 Analisis Hasil Penelitian	48
4.2.1 Hasil Wawancara	48
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
4.2.3 Hasil Kuesioner.....	53
4.2.3 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	59

4.2.4	Faktor Kriteria Dalam Aplikasi Web <i>Dashboard Monitoring</i>	65
4.2.5	Hasil dan Pembahasan.....	68
4.3	Usulan Perbaikan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		84
Lampiran 1 Kuesioner.....		84
Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan		93
Lampiran 3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kinerja.....		98
Lampiran 4 Data Hasil Jawaban Optional Question Kuesioner.....		101
Lampiran 5 Wawancara Internal Perusahaan.....		103
Lampiran 6 Wawancara Internal Perusahaan.....		105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Quality Model ISO 25010	17
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara	38
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Kuesioner	39
Tabel 3.3 Skala Tingkat Kepentingan	42
Tabel 3.4 Skala Tingkat Kinerja	43
Tabel 4.1 Hasil Wawancara	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	51
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan	53
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja	53
Tabel 4.6 Tabel Kuesioner Tingkat Kepentingan	54
Tabel 4.7 Tabel Kuesioner Tingkat Kinerja	56
Tabel 4.8 Modus Tingkat Kepentingan (Importance)	59
Tabel 4.9 Modus Tingkat Kinerja (Performance)	62
Tabel 4.10 Usulan Perbaikan Dashboard Monitoring	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Utama Aplikasi Web Dashboard Monitoring	2
Gambar 1.2 Tampilan Menu Dashboard Transaksi Outgoing	3
Gambar 1.3 Grafik Data SLA per Regional Office Bulan April 2022	4
Gambar 2.1 Bagan Organisasi untuk Organisasi Layanan	9
Gambar 2.2 Informasi Sistem Pembayaran Bank Indonesia	14
Gambar 2.3 Kualifikasi Kuadran IPA Analysis	22
Gambar 2.4 Alur Proses Transaksi Keluar (Outgoing) Kliring Kredit	26
Gambar 2.5 Halaman Awal dan Halaman Login Dashboard Monitoring	27
Gambar 3.1 Desain Penelitian	34
Gambar 3.2 Logo AKHLAK	46
Gambar 4.1 Diagram Matriks Importance Performance Analysis	65
Gambar 4.2 Grafik Presentase Referensi Coding Wawancara	66
Gambar 4.3 Grafik Presentase Referensi Coding Kuesioner	67
Gambar 4.4 Diagram Hirarki Jumlah Referensi pada Karakteristik	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	84
Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan	93
Lampiran 3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kinerja	98
Lampiran 4 Data Hasil Jawaban Optional Question Kuesioner	101
Lampiran 5 Wawancara Internal Perusahaan	103
Lampiran 6 Wawancara Internal Perusahaan	105