

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PESETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Skema Bisnis PT Telkom Akses	7

2.2 Sistem Aplikasi INVONTA	9
2.3 Digitalisasi.....	10
2.4 Tingkat Kinerja	12
2.5 Metode ISO 25010	17
2.5.1 <i>Functional Suitability</i>	18
2.5.2 <i>Performance Efficiency</i>	18
2.5.3 <i>Compatibility</i>	18
2.5.4 <i>Usability</i>	18
2.5.5 <i>Reliability</i>	19
2.5.6 <i>Security</i>	20
2.5.7 <i>Maintainability</i>	21
2.5.8 <i>Portability</i>	22
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	22
2.7 <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).....	26
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
2.9.1 Uji Validitas	31
2.9.2 Uji Reliabilitas.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.2.1 Lokasi Penelitian	36
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	36

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3 Instrument Penelitian.....	36
3.4 Metode Analisis Data	41
3.5 Profil Kasus	42
3.5.1 Gambaran Umum PT Telkom Akses.....	42
3.5.2 Sejarah Perusahaan PT Telkom Akses	43
3.5.3 Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan	44
3.5.4 Bidang Usaha.....	46
3.5.5 Struktur Organisasi	48
3.5.6 Dinamika Isu Utama	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskriptif Data Penelitian dan Subjek Penelitian	55
4.2 Analisis Hasil Penelitian	57
4.2.1 Hasil Observasi	57
4.2.2 Hasil Kuesioner	58
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
4.2.3.1 Uji Validitas	63
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.2.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	69
4.2.4.1 Tingkat Kinerja	72
4.2.4.2 Diagram kartesian <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM)	71
4.2.5 Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV)	81
4.2.5.1 <i>Achieve Customer Value</i> (ACV).....	82

4.2.5.2 <i>Ultimately Desire Customer Value (UDCV)</i>	84
4.2.5.3 <i>Indeks Potential Gain in Customer (PGCV)</i>	86
4.3 <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	92
4.4 Rekomendasi Perbaikan Sistem Aplikasi INVONTA	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Implikasi	97
5.4 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98