

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari	xii
Abstract.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitan	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian dan batasan layanan ICT.....	10

2.2	Produktifitas	11
2.3	Pengukuran kerja (<i>Work measurement</i>).....	11
2.4	<i>Work sampling</i>	18
2.4.1	Konsep <i>work sampling</i>	19
2.4.2	Tahap-tahap proses pengukuran <i>work sampling</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Desain riset penelitian.....	34
3.2	Definisi operasional	35
3.2.1	Spesifikasi layanan <i>desktop</i>	37
3.2.2	Proses layanan <i>desktop</i>	37
3.3	Lokasi dan waktu penelitian	40
3.4	Populasi pengamatan	40
3.5	Metode pengumpulan data	40
3.6	Metode pengolahan dan analisis data	42
BAB IV ANALISA DATA DAN HASIL PENELITIAN.....		43
4.1	<i>Profile</i> PT Pertamina Hulu Energi.....	43
4.2	<i>Information and Communication Technology (ICT) PT PHE</i>	47
4.3	Hasil Analisa Data Penelitian	49
4.3.1	Analisis deskriptif data	49
4.3.2	Pengamatan pendahuluan.....	49
4.3.3	Pengolahan Data	52
4.3.4	Waktu standar	54

4.3.5	Kebutuhan optimal tenaga kerja	55
4.4	Pembahasan.....	56
4.4.1	Evaluasi waktu standar.....	56
4.4.2	Evaluasi kebutuhan optimal tenaga kerja.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
Daftar Pustaka		63