

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun ini perkembangan teknologi informasi baik Hardware, Software maupun infrastrukturnya maju demikian pesat, dan sudah merambah hampir kesemua bagian, hampir semua pekerjaan atau dokumen dikerjakan secara elektronik. Tetapi menurut beberapa penelitian pemakaian kertas malah makin meningkat. Paperless Office/atau kantor tanpa kertas sangatlah sulit dicapai walaupun sudah menerapkan TI di hampir semua bagian.

Hal ini disebabkan karena adanya workflow yang mengharuskan suatu dokumen mengalir dari satu bagian ke bagian yang lain, baik untuk direvisi, diparaf, disimpan ataupun ditanda tangani. Selain lambat hal ini juga memakai kertas yang cukup banyak, yang berarti meningkatkan biaya operasional dan tidak efisien walaupun efektif.

Hal ini oleh beberapa perusahaan diatasi dengan sistem yang disebut Workflow, tetapi sistem ini malah kadang dituduh menghambat pekerjaan. Workflow ini telah dikembangkan oleh banyak sekali pembuat software seperti Microsoft, IBM, Oracle serta banyak sekali pembuat software lainnya dan telah diaplikasikan dengan sukses di banyak lembaga.

Dalam tesis ini analisisnya mempergunakan uji T untuk sampel yang berpasangan. Variabel yang diukur adalah Kinerja Manual, Kinerja Workflow, Harapan, dan Kepentingan yang berasal dari faktor: Ketanggapan, Keandalan, Keyakinan, Empati dan Fasilitas Fisik.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Workflow mempunyai kinerja yang lebih baik dibanding Manual yang berarti Workflow dapat lebih memenuhi harapan pengguna dibanding Manual.

Kata Kunci: WorkFlow, Kepuasan Pemakai

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN JUDUL LUAR</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN PERNYATAAN</i>	<i>ii</i>
<i>PERSETUJUAN PEMBIMBING</i>	<i>iii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iv</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>v</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>vi</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xv</i>
<i>BAB 1 PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1. Latar Belakang	1
.....	
1.2. Masalah	5
.....	
1.3. Tujuan dan Manfaat	6
.....	
1.4. Ruang Lingkup	6
.....	
<i>BAB 2 LANDASAN TEORI</i>	<i>8</i>
2.1 Kepuasan	8
.....	

2.1.1	<i>Model kualitas jasa</i>	8
.....		
2.1.2	<i>Determinan kualitas jasa</i>	9
.....		
2.2	<i>Workflow</i>	9
2.3	<i>Definisi Workflow</i>	10
2.3.1 <i>Workflow Management System</i> 10		
.....		
2.3.2 <i>Web-based Workflow</i> . 11		
2.3.3 <i>Kriteria Workflow</i> 12		
2.3.4 <i>Beberapa keuntungan dari</i> 12		
<i>Workflow</i>		
2.4	<i>Media</i>	13
2.4.1 <i>Network atau Jaringan</i> 13		
.....		
2.4.2 <i>Internet</i> 14		
2.4.3 <i>Local Area Networks (LAN)</i> 14		
2.4.4 <i>Wide Area Network (WAN)</i> 14		
<i>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</i>		16
3.1 <i>Waktu dan Tempat Penelitian</i> 16		

.....		
3.2	<i>Metode Analysis</i>	17
	3.2.1 <i>Model Penelitian</i>	17
	
	3.2.2 <i>Kerangka Berfikir</i>	18
	
	3.2.3 <i>Variabel Penelitian</i>	19
	
	3.3 <i>Pengumpulan Data dan Sampel</i>	21
	
	3.3.1 <i>Metoda Sample</i>	22
	
	3.3.2 <i>Teknik Penentuan Jumlah Sampel</i>	23
	
	3.4 <i>Validitas dan Reliabilitas</i>	24
	
3.4.1	Validitas	25
3.4.2	Reliabilitas	25
3.5	Hipotesis	26
	
	3.6 <i>Analisa Data</i>	28
	

<i>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	<i>30</i>
4.1 <i>Hasil Survey</i>	<i>30</i>
.....	
4.1.1 <i>Lama Responden Menggunakan</i>	<i>31</i>
<i>Workflow.....</i>	
4.1.2 <i>Lama Masa Kerja</i>	<i>32</i>
.....	
4.1.3 <i>Grade Responden</i>	<i>33</i>
.....	
4.2 <i>Validitas dan Keterandalan Data</i>	<i>34</i>
.....	
4.2.1 <i>Uji Validitas dan Keterandalan Faktor Ketanggapan ...</i>	<i>36</i>
4.2.2 <i>Uji Validitas dan Keterandalan Faktor Keandalan</i>	<i>40</i>
.....	
4.2.3 <i>Uji Validitas dan Keterandalan Faktor Keyakinan</i>	<i>45</i>
.....	
4.2.4 <i>Uji Validitas dan Keterandalan Faktor Empati ...</i>	<i>47</i>
.....	
4.2.5 <i>Uji Validitas dan Keterandalan Faktor Fasilitas Fisik</i>	<i>50</i>
.....	
4.2.6 <i>Uji Validitas dan Keterandalan untuk Masing-Masing</i>	
<i>Faktor.....</i>	<i>53</i>

4.3	<i>Statistik Deskriptif</i>	55
	4.3.1 <i>Statistik Deskriptif Faktor Ketanggapan</i>	56
	
	4.3.2 <i>Statistik Deskriptif Faktor Keandalan</i>	57
	
	4.3.3 <i>Statistik Deskriptif Faktor Keyakinan</i>	58
	
	4.3.4 <i>Statistik Deskriptif Faktor</i>	59
	<i>Empati.....</i>	
	4.3.5 <i>Statistik Deskriptif Faktor Fasilitas Fisik</i>	60
	
	4.3.6 <i>Statistik Deskriptif Manual</i>	61
	4.3.7 <i>Statistik Deskriptif Workflow</i>	62
	
	4.3.8 <i>Statistik Deskriptif Harapan.....</i>	63
	4.3.9 <i>Statistik Deskriptif Kepentingan.....</i>	64

4.4	<i>Uji Hipotesis</i>	65
	4.4.1 <i>Uji Hipotesis Faktor</i>	65
	<i>Ketanggapan</i>	
	4.4.2 <i>Uji Hipotesis Faktor</i>	66
	<i>Keandalan</i>	
	4.4.3 <i>Uji Hipotesis Faktor</i>	67
	<i>Keyakinan</i>	
	4.4.4 <i>Uji Hipotesis Faktor Empati</i>	68
	4.4.5 <i>Uji Hipotesis Faktor Fasilitas Fisik</i>	69
	4.4.6 <i>Uji Hipotesis Kinerja Workflow</i>	70
	4.4.7 <i>Uji Hipotesis Kepuasan Kinerja Manual</i>	71
	4.4.8 <i>Uji Hipotesis Kepuasan antara Kinerja Manual dan</i> <i>KinerjaWorkflow</i>	72

4.4.9 Uji Hipotesis Kepuasan antara Kinerja Manual dan Kinerja Workflow yang Dibobot dengan Tingkat Kepentingan.....	73
4.5	75
Pembahasan.....	..
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR ACUAN	83
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran A Kuesioner.....	A-1
Lampiran B Data Validitas dan Keterandalan.....	B-1
Lampiran C Data Uji T Untuk Sampel yang Berpasangan.....	C-1
Lampiran D Daftar Situs Tentang Workflow	D-1

RIWAYAT HIDUP

