

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK.....   | i    |
| ABSTRACT.....  | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                              | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                 | v    |
| DAFTAR ISI.....                                      | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xiii |
| DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN .....                   | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                               | 1    |
| I.1 Latar Belakang.....                              | 1    |
| I.2 Alternatif Solusi.....                           | 8    |
| I.3 Perumusan Masalah.....                           | 9    |
| I.4 Tujuan Tugas Akhir .....                         | 9    |
| I.5 Manfaat Tugas Akhir .....                        | 9    |
| I.6 Sistematika Penulisan.....                       | 11   |
| BAB II LANDASAN TEORI.....                           | 13   |
| II.1 Performance Management System (PMS).....        | 13   |
| II.1.2 Manajemen .....                               | 13   |
| II.2 Workload .....                                  | 13   |
| II.2.1 Faktor Pengaruh Beban Kerja .....             | 14   |
| II.3 Analisis dan Perancangan Sistem Informasi ..... | 15   |
| II.4 Pemodelan Sistem .....                          | 15   |
| II.4.1 Monitoring.....                               | 16   |

|   |    |
|---|----|
| II.4.2 Aplikasi Workload Monitoring Management System Berbasis Website..... | 16 |
| II.5 Desain Produk .....  | 17 |
| II.6 User Experience (UX).....  | 19 |
| II.7 Double Diamond .....   | 19 |
| II.7.1 Tahapan Double Diamond.....  | 19 |
| BAB III METODOLOGI PERANCANGAN .....  | 35 |
| III.1 Sistematika Perancangan .....   | 35 |
| III.1.1 Mekanisme Pengumpulan Data .....                                    | 37 |
| III.1.2 Tahap Pengolahan Data.....  | 38 |
| III.1.3 Tahap Perancangan.....  | 39 |
| III.1.4 Tahap Hasil dan Pembahasan.....                                     | 41 |
| III.2 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir .....                                  | 42 |
| BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....                                | 43 |
| IV.1 Mekanisme Pengumpulan Data.....  | 43 |
| IV.1.1 Kuesioner dan Wawancara .....  | 44 |
| IV.1.2 Profil Perusahaan.....   | 47 |
| IV.1.3 Struktur Organisasi.....   | 47 |
| IV.2 Metode Double Diamond .....  | 47 |
| BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN .....                         | 85 |
| V.1 Analisis Kondisi Saat Ini dan Usulan .....                              | 85 |
| V.2 Verifikasi Hasil Rancangan .....  | 85 |
| V.3 Validasi Hasil Rancangan .....  | 88 |
| V.4 Hasil Usability Testing.....  | 90 |
| V.4 Penerapan Rancangan.....  | 93 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 95 |
| VI.1 Kesimpulan.....  | 95 |
| VI.2 Saran .....  | 96 |

|   |     |
|---|-----|
| VI.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....   | 96  |
| VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....   | 96  |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 97  |
| LAMPIRAN A – DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER.....   | 100 |
| A.1 KUESIONER ANALISIS JABATAN DAN BEBAN KERJA.....   | 100 |
| A.2 KUESIONER SUBJECTIVE SELF RATING TEST (SSRT).....   | 101 |
| A.3 KUESIONER PRELIMINARY STUDY .....   | 104 |
| LAMPIRAN B – DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA .....  | 106 |
| B.1 WAWANCARA ANALISIS BEBAN KERJA PADA AFSSO .....   | 106 |
| B.2 WAWANCARA ANALISIS BEBAN KERJA PADA SALES ADMIN ....                                      | 107 |
| B.3 WAWANCARA ANALISIS BEBAN KERJA PADA ADMIN<br>STNK/BPKB .....                              | 108 |
| B.4 WAWANCARA ANALISIS BEBAN KERJA PADA WORKSHOP<br>ADMIN.....                                | 109 |
| LAMPIRAN C – HASIL PENGOLAHAN DATA KUESIONER DAN<br>WAWANCARA .....                           | 110 |
| C.1 HASIL KUESIONER ANALISIS JABATAN DAN BEBAN KERJA ....                                     | 110 |
| C.2 Kuesioner Subjective Self Rating Test (SSRT).....   | 126 |
| C.3 Kuesioner Preliminary Study .....   | 127 |
| C.4 Wawancara Analisis Beban Kerja Pada AFSSO.....  | 129 |
| C.5 Wawancara Analisis Beban Kerja Pada Sales Admin .....                                     | 131 |
| C.6 Wawancara Analisis Beban Kerja Pada Admin STNK/BPKB.....                                  | 133 |
| C.7 Wawancara Analisis Beban Kerja Pada Workshop Admin .....                                  | 135 |
| LAMPIRAN D – HASIL PERANCANGAN SISTEM MONITORING<br>WORKLOAD MANAGEMENT BERBASIS WEBSITE..... | 137 |
| D.1 User Persona AFSSO & Sales Admin.....   | 137 |
| D.2 User Journey Map .....  | 139 |
| D.3 How Might We.....   | 142 |