

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi PT. Bank Jatim Cabang Malang

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Jatim

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang di kenal dengan sebutan Bank Jatim, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin no 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan di lengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undan nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan. Pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1967 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Secara operasional dan seiring dengan perkembangan, maka pada tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini di tetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Untuk memperkuat permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember 1992 menjadi Peraturan Daerah Propinsi daerah tingkat 1 Jawa

Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan atau Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan dengan komposisi maksimal 30%.

Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 tahun 1998 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris R. Sonny Hidayat Yulistyo, SH. Nomor 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 5 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 Nomor 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3008, selanjutnya secara resmi menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan *Call Name* Bank JATIM..

PT. Bank Jatim mulai meningkatkan kinerjanya dan salah satunya melalui pendirian cabang-cabang PT. bank Jatim di beberapa daerah di Jawa

Timur.PT.Bank Jatim cabang Malang didirikan pada tanggal 8 Februari 1974 dan merupakan cabang ke-3 setelah cabang Banyuwangi dan cabang Jember.

2. Visi dan Misi Bank Jatim

Dalam pengelolaan aktivitas suatu organisasi diperlukan adanya suatu konsep visi dan misi agar seluruh kegiatan yang dilakukan dapat terfokus pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Berikut ini merupakan visi, misi, motto serta slogan Bank Jatim.

a. Visi Bank Jatim

PT. Bank Jatim sebagai perusahaan perbankan yang sehat dan menjadi bank yang aman terpercaya, berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional. Selain itu bank Jatim menjadi perusahaan jasa perbankan yang berkinerja tinggi dan memiliki nilai tambah bagi masyarakat dengan menawarkan produk dan jasa perbankan yang lengkap, terpadu, dan berkualitas baik untuk Pemerintah Daerah, individu, perusahaan maupun lembaga.

b. Misi Bank Jatim

Mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah serta ikut menembangkan sector usaha kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal.

c. Motto Bank Jatim

Selalu menjaga amanah yang diemban serta mampu melaksanakan tugas dan amanah dengan penuh tanggungjawab (aman dan terpercaya).

d. Slogan Bank Jatim

Berusaha mensejahterakan pemilik, nasabah, karyawan dan masyarakat Jawa Timur dengan penuh tanggungjawab, dedikasi, integrasi dan profesionalisme.

3. Produk yang Dihasilkan Bank Jatim

a. Rekening Giro

Giro adalah simpanan uang pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, surat perintah atau pemindah bukuan dan alat penarikan lainnya. Memberikan kemudahan dalam transaksi penyetoran maupun pengambilan baik secara tunai maupun *kliring* atau pemindah bukuan. Tersedia dalam bentuk rupiah maupun valuta asing.

b. Deposito Berjangka

Deposito adalah simpanan uang pada bank yang dapat ditarik kembali pada waktu tertentu atau saat jatuh tempo sesuai dengan pinjaman yang disepakati bersama. Menawarkan beberapa pilihan sesuai dengan jangka waktu dengan suku bunga yang bersaing. Dapat diperpanjang secara otomatis sesuai konfirmasi awal. Keunggulan deposito berjangka adalah dapat digunakan sebagai jaminan kredit, tersedia dalam bentuk rupiah atau valuta asing.

c. Tabungan yang terdiri dari :

1) Tabungan SIKLUS

SIKLUS (tradisi keluarga sejahtera). Tabungan eksklusif dengan bunga menarik yang didukung fasilitas ATM dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit, setoran awal tabungan ini adalah Rp 100.000,-

2) Tabungan SIMPEDA

SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah). Ini merupakan salah satu jenis tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan. Tabungan berhadiah yang selalu di undi tiap triwulan bagi seluruh nasabah SIMPEDA di Jawa Timur dan didukung oleh fasilitas ATM dan bisa menjadi sebagai jaminan kredit di PT. Bank Jatim Cabang Malang. Setoran awal tabungan ini Rp.50.000,-

3) Tabungan Haji

Tabungan yang diperuntukkan perorangan yang ingin menabungkan uangnya untuk biaya naik haji di kemudian hari. Jia pada suatu ketika jumlah tabungan sudah memenuhi untuk naik haji maka secara langsung nasabah tersebut akan didaftarkan ke Departemen Agama oleh PT. Bank Jatim. Tabungan ini juga merupakan syarat bagi nasabah yang akan mengajukan kredit Talangan Haji. Keuntungan tabungan ini yaitu adanya asuransi jiwa dan tidak dipotong biaya administrasi apapun. Setoran awal tabungan ini adlah Rp 100.000,-.

4) Tabungan BUKADES

Tabungan BUKADES (Tabungan Masyarakat Desa). Merpakan bagi masyarakat pedesan baik perorangan maupun kelompok.

d. Kredit

Dalam upaya pemanfaatan dana yang lebih yang telah di himpun dari masyarakat, maka PT. Bank Jatim menyalurkan dana tersebut pada masyarakat melalui pemberian kredit. Penyaluran kredit dititik-beratkan pada usaha-usaha yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat serta menunjang pembangunan daerah. Jenis kredit yang diberikan PT. Bank Jatim pada masyarakat adalah :

1) Kredit Mikro dan Kecil

a) Kredit Multi Guna

Adalah kredit yang diberikan pada PNS, pegawai BUMN/BUMD, anggota TNI, anggota Legislatif, Karyawan Perusahaan Swasta, Pensiunan dan Punawirawan yang gajinya melalui Bank Jatim.

b) Kredit Pundi Kencana

(Pembinaan Usaha Keluarga Sejahtera Mandiri Pada Yang Cekatan Menabung).Kredit diberikan kepada pengusaha mikro secara perorangan agar mampu mengembangkan usahanya, disamping itu dapat disalurkan dalam bentuk kerjasama nasabah binan dengan perjanjian dari lembaga lain seperti Perguruan Tinggi / Instansi / Lembaga ekonomi / BUMN / BUMD sebagai penjamin.

c) Kredit SUDARA

(Sistem Usaha Damai Sejahtera). Kredit yang diberikan pada pengusaha mikro guna pengembangan usahanya sehingga dapat meningkat menjadi usaha kecil dan menengah secara langsung

kepada perorangan atau melalui BPR, koperasi, LKM, untuk disalurkan kepada perorangan dengan pola eksekuting.

d) Kredit PAK KADES

(Paket Kredit Masyarakat Desa). Kredit yang diberikan kepada pengusaha mikro atau kecil guna mengembangkan usahanya sehingga dapat meningkat menjadi usaha kecil dan menengah secara langsung kepada perorangan atau melalui BPR, koperasi, LKM, untuk disalurkan kepada perorangan dengan pola eksekuting.

e) Fasilitas Talangan AL-MABRUR

Kredit talangan untuk pembayaran biaya Pelaksanaan Ibadah Haji (BPIH) yang diberikan oleh Bank Jatim kepada orang yang membutuhkan agar memperoleh porsi sebagai jamaah haji.

f) Kredit Kartu Bidan Sejahtera

Kredit yang diberikan kepada para bidan yang ditunjuk untuk keperluan pembiayaan pelatihan atau *training*, pengadaan atau pembelian kontrasepsi dan obat serta peralatan kesehatan untuk keperluan praktek bidan.

2) Kredit menengah dan Korporasi

a) Bank Garansi

Adalah bentuk surat atau warkat yang dikeluarkan oleh PT. bank Jatim yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima garansi apabila pihak yang dijamin mengingkari.

(*wanprestasi*). Fasilitas bank garansi dapat diberikan kepada badan usaha yang bergerak dibidang jasa konstruksi, jasa konsultan, jasa pengadaan barang dan jasa, jasa lainnya dan sector usaha lainnya yang memenuhi syarat.

Jangka waktu bank garansi disesuaikan dengan permohonan dan kontrak kerja antara terjamin (nasabah) dengan pihak penerima jaminan (pemberi kerja) maksimum 12 bulan dan tidak boleh *automatic roll over*. Adapun macam bank garansi ada lima macam yaitu :

(1) Bank Garansi Penawaran

Merupakan bank Garansi yang menjamin nasabah (terjamin). Akan melaksanakan semua kewajibannya sebagai pemenang tender, diantaranya menandatangani kontrak kerja, menyerahkan jaminan pelaksanaan dan lain-lain.

(2) Bank Garansi Uang Muka

Merupakan bank Garansi yang menjamin nasabah (terjamin) mampu mengembalikan uang muka pembayaran proyek yang diterima dengan cara menyelesaikan proyek sesuai kontrak kerja.

(3) Bank Garansi Pelaksanaan

Merupakan bank Garansi yang menjamin nasabah (terjamin) akan menyelesaikan proyek sesuai kontrak kerja, baik volume, kualitas maupun waktunya.

(4) Bank Garansi Pemeliharaan

Merupakan bank Garansi yang menjamin nasabah (terjamin) melaksanakan pekerjaan pemeliharaan proyek yang telah diserahkan kepada pemberi kerja dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam kontrak kerja.

(5) Bank Garansi Pembayaran

Merupakan Bank Garansi yang menjamin nasabah (terjamin) dapat melaksanakan pembayaran sejumlah uang atas transaksi yang telah dilaksanakan sesuai kontrak kerja.

b) Kredit Modal Kerja POLA KEPRES

Adalah fasilitas kredit modal kerja terhadap kontraktor untuk menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan kontrak kerja dengan plafond tertentu yang pelunasan kreditnya bersumber dari pembayaran terjamin proyek yang bersangkutan.

c) Kredit Modal Kerja Rekening Koran (R/C)

Merupakan fasilitas pembayaran untuk membiayai modal kerja yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi modal kerja yang habis dalam siklus usaha dengan jangka waktu maksimal 1 tahun.

d) Kredit modal Kerja STANDBY LOAN

Adalah fasilitas kredit modal kerja kepada kontraktor dengan plafond tertentu yang dapat dicairkan per proyek atau kontrak kerja, sumber pembayarannya berasal dari termin proyek termasuk juga membiayai pembukaan L/C.

e) Kredit investasi

Adalah kredit jangka menengah atau panjang yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian barang modal dan jasa guna rehabilitasi, pendirian usaha baru, yang pelunasannya dari hasil usaha dengan barang- barang modal yang dibiayai.

f) Kredit Kontruksi Properti

Adalah fasilitas kredit modal kerja yang disediakan oleh Bank kepada nasabah (Pengembang / Developer) yang sedang atau akan mengerjakan proyek property.

3) Kredit Program

a) Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi

Untuk pembelian rumah (KPR) dan kredit pembangunan atau perbaikan rumah milik swadaya (KPRS) kepada pegawai negeri sipil / TNI/ Polri yang gajinya melalui Bank Jatim dengan bantuan subsidi dari pemerintah berupa subsidi uang muka.

b) Sertifikasi dapat memberikan kepastian hukum terhadap kepemilikan tanah, mengurangi persengketaan masalah tanah, memberikan pendapatan pemerintah Desa dan Kecamatan serta masyarakat atau pengusaha mikro kecil. Kerjasama pemerintah Provinsi Jawa Timur, Bank Jatim dan Badan Pertahanan Nasional Provinsi Jawa Timur.

c) Kredit Umum Pembiayaan Tenaga Kerja Indonesia

Wujud kepedulian pemerintahan provinsi Jawa Timur terhadap tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri melalui PTJKI. Bank Jatim ditunjuk sebagai penyalur dana APBD provinsi Jawa Timur.

d) Kredit Usaha Mikro & Usaha Kecil (KUMK) SUP-005

Untuk pendanaan kepada Usaha Mikro & Usaha Kecil (KUMP) dan koperasi baik untuk investasi maupun modal kerja serta meningkatkan akses kepada lembaga pembiayaan. Sasarannya kepada usaha mikro dan usaha kecil serta koperasi yang mempunyai usaha produktif dan prospek usahanya baik serta belum dibiayai dari sumber dana lain.

e) Kredit Ketahanan Pangan (KKP)

Kredit untuk membantu pemodalannya bagi petani, peternak, nelayan, kelompok tani, usaha kecil, menengah dan koperasi.

f) Kredit Dana Bergulir UKMK (Usaha Kecil Menengah dan Koperasi) APBD Propinsi Jawa Timur merupakan wujud kepedulian pemerintah Propinsi Jawa Timur kepada usaha kecil, menengah dan koperasi di Jawa Timur pelaksanaan kerjasama dengan bank Jatim dan BPR Jatim sebagai Bank Pelaksana.

e. Pelayanan Transaksi Perdagangan Luar Negeri

Guna mendukung operasional layanan perdagangan luar negeri, Bank Jatim menjalin hubungan dengan bank- bank lain diluar negeri baik sebagai *Depository Corespondent* maupun *Non Depository Corespondent*.

1) Kiriman Uang (Transfer)

Untuk membantu nasabah dalam pengiriman uang, maka PT. Bank Jatim melaksanakan pula kegiatan pengiriman uang yang dapat menjamin keamanan, kecepatan, dan ketepatan pengirimannya.

Pengiriman uang yang dilaksanakan oleh PT. Bank Jatim adalah sebagai berikut :

(a) Pengiriman uang melalui pesawat telepon

(b) Pengiriman uang melalui telex

(c) Pengiriman uang melalui telex

2) Inkaso dalam bentuk Rupiah maupun Valuta Asing

Inkaso bertujuan untuk membantu dalam penagihan kepada pihak wajib bayar (tertagih) berdasarkan surat warkat (cek, wesel, surat utang, dan lain- lain). Untuk kepentingan dan atas resiko pihak yang mempunyai tagihan, maka PT. Bank Jatim melaksanakan kegiatan Inkaso sehingga dapat menghemat waktu.

3) Referensi Bank

Jasa Referensi bank adalah untuk memberikan jaminan moril kepada nasabah selaku pemohon atas terlaksananya suatu pekerjaan yang dijanjikan, namun bank tidak menyebutkan daftaran kerugian.

4) *Safe Deposit Boxes*

Merupakan loker tempat penyimpanan barang, seperti surat berharga dan jenis lainnya sehingga memberikan jaminan kerahasiaan dan

keamanan terhadap barang atau dokumen dari bahaya kebakaran, banjir, pencurian, perampokan dan sebagainya.

5) Kliring

Adalah penerimaan cek dari bank lain dengan cara pelimpahan ke rekening PT. Bank Jatim, jadi syaratnya nasabah harus mempunyai tabungan di PT. Bank Jatim.

6) Pembayaran Tagihan

Nasabah dapat membayar tagihan PDAM, Listrik, Telepon, Pajak dan setoran SPP dengan cara datang langsung ke PT. Bank Jatim. Namun PT. Bank Jatim juga menyediakan layanan kepada nasabah dengan pembayaran secara otomatis (Giralisasi) yaitu dengan cara pemotongan saldo nasabah. Jadi nasabah tidak perlu antri setiap bulannya, nasabah tinggal memberikan kuasa pada PT. Bank Jatim maka bank akan menagani semua tagihan melalui pendebitan rekening giro atau tabungan SIKLUS dan SIMPEDA.

7) *Phone Banking*

Adalah salah satu *delivery* Chanel Perbankan (SMS Banking Bank Jatim) yang melayani transaksi perbankan dimana intruksi yang dilakukan oleh nasabah adalah melalui telepon.

Adapun fasilitas- fasilitas tersebut adalah informasi saldo, informasi transaksi, informasi suku bunga, transfer ke rekening lain, pembayaran Tagihan Kartu Halo, pembelian pulsa, pendaftaran notifikasi tagihan kartu Pasca Bayar.

8) Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri / Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat atau mesin yang berfungsi untuk melayani transaksi perbankan baik tunai (penarikan uang) maupun transaksi perbankan lainnya yang non tunai sesuai keinginan nasabah dengan jaringan kerja online sistem. Kartu ATM Bank Jatim adalah kartu plastik dari jenis magnetic stripe yang dikeluarkan oleh Bank Jatim Pusat untuk nasabah yang ingin bertransaksi perbankan dengan cepat sesuai fasilitas ATM yang ada.

4. Lokasi

Lokasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena akan menentukan kelancaran dari operasional perusahaan tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan dari perusahaan. Dalam memilih lokasi perusahaan harus dipertimbangkan berbagai faktor yang berhubungan dengan kelancaran usaha. Lokasi kantor pusat PT. Bank Jatim berada di Jalan Basuki Rahmad 98-104 Surabaya. Sedangkan PT. Bank Jatim cabang Malang memilih lokasi perusahaan di Jalan Jaksa Agung Suprpto 26-28 Malang, Telp. (0341) 321961 Hunting, Telex. 31078, Fax. (0341) 365212.

Dalam mendukung kegiatan operasionalnya dan untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan bertransaksi bagi masyarakat yang akan menggunakan jasa yang disediakan oleh PT. Bank Jatim Cabang Malang,

maka saat ini PT. Bank Jatim Cabang Malang telah *on-line* serta menyediakan 1 kantor Cabang Pembantu dan 14 Kantor kas yang tersebar di seluruh Wilayah Malang dan sekitarnya, yaitu :

- a. Cabang Pembantu Lawang di JL. Thamrin 17A Lawang
- b. Kantor Kas RSSA di JL. A. Soeprapto 2 Malang
- c. Kantor Kas UNIDHA di JL. Danau Sentani 99 Malang
- d. Kantor Kas UNMER di JL. Terusan Dieng 57 Malang
- e. Kantor Kas UNIBRAW di JL. MT. Haryono 169 Malang
- f. Kantor Kas Dampit di JL. Semeru Selatan Dampit 10 Malang
- g. Kantor KasPEMKOT di JL. Tugu 1 Malang
- h. Kantor Kas Singosari di JL. Raya Singosari Malang
- i. Kantor Kas UMM di JL. Raya Tlogo Mas 246 Malang
- j. Kantor KasRSUD Kepanjen di JL. Panggung Rejo Kepanjen Malang
- k. Kantor Kas PEMKAB di JL. Merdeka Timur 3 Malang
- l. Kantor Kas Turen di JL. P. Sudirman 81A Turen
- m. Kantor Kas Karangploso di JL. PB Sudirman Karangploso Malang
- n. Kantor Kas Gondanglegi di JL. Hayam Wuruk No. 1 Gondanglegi Malang
- o. Kantor Kas Tumpang di JL. Raya Tumpang No. 292 Tumpang Malang

Dengan adanya fasilitas tersebut di harapkan nasabah merasa mudah jika memerlukan jasa PT. Bank Jatim Cabang Malang.

5. Lingkup Usaha Bank Jatim

- a. Menghimpun dan mengelola dana, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing yang berasal dari masyarakat, pemerintah maupun pihak ketiga lainnya.
- b. Membiayai transaksi perdagangan dalam negeri dan luar negeri serta membantu pengembangan usaha yang bersifat produktif melalui pemberian kredit.
- c. Melaksanakan perdagangan valuta asing.
- d. Menerbitkan surat berharga seperti *obligasi, promes, commercial paper* dan sejenisnya.
- e. Melakukan penyertaan dalam model perusahaan.
- f. Mengelola keuangan Pemerintah Daerah.
- g. Melakukan pembiayaan prasarana daerah dan bertindak sebagai penyalur biaya pembangunan proyek pemerintah daerah dan proyek pemerintah pusat yang ada di daerah.

6. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan wadah kerjasama antar manusia dalam mencapai tujuan, adanya organisasi dalam perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting karena semua pekerjaan dapat dikerjakan secara efektif. Tujuan utama dari organisasi adalah segala kegiatan yang ada dalam perusahaan, untuk itu di butuhkan struktur organisasi yang baik sehingga dapat menunjang pelaksanaan tujuan tersebut. Struktur organisasi yang ada dalam satu perusahaan belum tentu sama dengan perusahaan lain, sebab dalam

menentukan struktur organisasi dipengaruhi oleh besarnya perusahaan, jumlah tenaga kerja, jenis produk, daerah pemasaran dan lain-lain. Dengan demikian, di dalam struktur organisasi termuat pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab merata dari masing-masing anggota sesuai dengan jabatan yang diduduki, sehingga dengan demikian dapat mewujudkan kerja sama yang baik dalam organisasi tersebut.

Sehubungan dengan hak di atas, PT. Bank Jatim Cabang Malang telah mempunyai struktur organisasi garis dan staff. Kegunaan bentuk tersebut bertujuan untuk mempermudah melaksanakan efektifitas pekerjaan di perusahaan. Bentuk dan struktur organisasi tersebut yang mempunyai wewenang tertinggi terletak pada pimpinan bank, kemudian wewenang tersebut mengalir pada bawahan dan wewenang yang dimiliki juga semakin kecil. Jadi dengan demikian bawahan bertanggung jawab kepada atasan (pimpinan perusahaan). Selain itu juga dapat mempermudah dalam mengadakan proses pengambilan keputusan.

Penjelasan mengenai pembagian tugas dan wewenang struktur organisasi pada PT. Bank Jatim cabang Malang adalah sebagai berikut :

a. Pemimpin Cabang (Devisa atau Non Devisa)

- 1) Memimpin dan mewakili Wakil Pemimpin Cabang, pemimpin Cabang Pembantu dan seksi-seksi di bawah wewenangnya ntuk mencapai sasaran dari tugas pokoknya.
- 2) Memanfaatkan, mengatur, dan membina personal yang berada di bawah wewenangnya untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.

- 3) Memberikan petunjuk dan keterangan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
 - 4) Sebagai staff dalam direksi dalam hal usaha-usaha perbaikan dan penempatan serta peningkatan usaha-usaha operasional baik mengenai sistem dan prosedur maupun tata laksana pengelolaan bank.
 - 5) Memberikan secara berskala kepada Direksi mengenai keadaan, perkembangan dan hasil-hasil yang dicapai oleh cabang yang dipimpinya.
 - 6) Setiap laporan yang diterima dari bawahan diolah dan digunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut atau kepada bawahannya.
 - 7) Atas segala tugas dan kewajibanya yang dilaksanakan, pemimpin cabang bertanggung jawab kepada Direksi.
- b. Wakil Pemimpin Cabang (Devisa atau Non Devisa)
- 1) Membantu pemimpin cabang dalam melaksanakan koordinasi tugas intern cabang.
 - 2) Memimpin dan membawahi seksi-seksi di bawahnya.
 - 3) Mewakili Pimpinan Cabang jika Pimpinan Cabang berhalangan sesuai penunjukan Direksi.
 - 4) Atas segala tugas dan kewajiban yang dilaksanakan, Wakil Pemimpin cabang bertanggung jawab kepada Pimpinan cabang.
- c. Kontrol Intern

- 1) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan.
 - 2) Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing penyelia serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila di pandang perlu.
 - 3) Melayani petugas pemeriksa atau pengawas baik dari pihak inter atau ekstern untuk keperluan pemeriksaan.
 - 4) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.
- d. Penyelia Pemasaran
- 1) Menghimpun dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang serta memantau perkembangan daftar hitam dan kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
 - 2) Menganalisis permohonan kredit dan Bank Dengan Jumlah atau plafond sesuai wewenangnya.
 - 3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah plafond tertentu yang proses permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat.
 - 4) Mengadakan supervise dan penagihan atas kredit-kredit menengah, yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus yang telah direalisasi.

- 5) Menyelenggarakan administrasi debitur yang telah di hapus bukukan tetapi masih tercantum dalam rekening administrasi.
 - 6) Menangani masalah penyelesaian kredit yang tergolong kurang lancar, dirakukan, macet dan di hapus bukukan serta mengupayakan langkah penyelamatan
 - 7) Memantau aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah.
 - 8) Melakukan koordinasi dengan unit kerjanya terkait dalam melaksanakan perhitungan dan pelaporan penyisihan penghapusan Aktiva Produktif sesuai wewenangnya.
 - 9) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan atas timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
 - 10) Bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengawasi biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
 - 11) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih belum di jabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.
 - 12) Membawahi beberapa *Account Officer*.
- e. Penyelia Kredit Kecil dan Program
- 1) Melakukan penelitian, penilaian, dan analisa terhadap permohonan kredit program dan kredit yang bersifat konsumtif.

- 2) Melaksanakan rencana definitive Kebutuhan Kelompok (RDKK).
- 3) Mengelola dana dalam bentuk kredit program.
- 4) Melakukan pengajuan penjaminan *devinitive*.
- 5) Melakukan pengajuan klaim.
- 6) Melaksanakan administrasi, laporan kredit kecil dan kredit progrsm ke kantor pusat.
- 7) Melakukan peninjauan ke lapangan, pengawasan dan pembinaan, kepada debitur kecil dan kredit program.
- 8) Melakukan koordinasi Tenaga Teknis Administrasi (TTA).
- 9) Mengadakan *supervise* dan penagihan atas kredit kecil dan kredit program yang telah direalisasi.
- 10) Menyelenggarakan administrasi debitur kecil dan kredit program.
- 11) Menangani penyelesaian kredit kecil dan kredit program yang tergolong kurang lancar, diagukan, macet dan dihapus bukukan serta mengupayakan langkah-langkah penyelamatan.
- 12) Memantau aktivitas pemberian kredit kecil dan kredit program serta melaksanakan penagihan atas kredit tersebut yang bermasalah.
- 13) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melaksanakan perhitungan dan pelaporan pennyisihan penghapusan aktiva produktif sesuai dengan wewenangnya.
- 14) Melaksanakan administrasi, laporan kredit dan mengelola serta memantau perkembangan daftar hitam kredit macet yang dikeluarkan Bank Indonesia

- 15) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dianggap perlu.
 - 16) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
 - 17) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.
- f. Penyelia Luar Negeri (hanya ada pada cabang yang telah berstatus Bank Devisa).
- 1) Mengadakan pelayanan, penyelesaian pembiayaan transaksi-transaksi ekspor impor dan usaha valuta asing.
 - 2) Mengadakan kerja sama dengan bank-bank koresponden.
 - 3) Melaksanakan semua kegiatan bidang luar negeri dan valuta asing.
 - 4) Mengadakan pengamatan posisi valuta asing bank dan mutasi rekening valuta asing.
 - 5) Membuat laporan-laporan ke bank Indonesia.
 - 6) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.

- 7) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 8) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

g. *Penyelia Teller*

- 1) Melayani penyetoran dan pembayaran uang nasabah dan bukan nasabah sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- 2) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
- 3) Mengambil dan menyetorkan uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas.
- 4) Membuat laporan pengadaan uang kas.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan kas, kas keliling atau kas mobil, dan menyiapkan uang kas.
- 6) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 7) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 8) Menyelenggarakan kegiatan proses pembayaran PBB *online* guna mempermudah nasabah dalam kewajiban bayar pajak.

- 9) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

h. Penyelia Akuntansi

- 1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktifitas yang terjadi.
- 2) Membuat bukti-bukti pembukuan.
- 3) Membuat neraca dan laporan rugi laba dan laporan-laporan ke bank-bank Indonesia
- 4) Mengendalikan analisis dan laporan keuangan cabang.
- 5) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 6) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 7) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

i. Penyelia Umum dan Sumber Daya Manusia

- 1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang.

- 2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.
 - 3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggungjawaban setiap akhir bulan.
 - 4) Mengelola barang-barang inventaris.
 - 5) Menyusun laporan secara berskala atas kegiatannya.
 - 6) Mengusahakan dan menyelenggarakan kas kecil yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan yang berlaku.
 - 7) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
 - 8) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
 - 9) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.
- j. Penyelia Pelayan Nasabah
- 1) Menyelesaikan permohonan nasabah dan calon nasabah dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank.
 - 2) Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah-nasabah baru.

- 3) Melaksanakan pelayanan terhadap nasabah dominan atau prima agar hubungan yang terjalin dapat berkesinambungan dan saling menguntungkan melalui program pelayanan prima.
- 4) Memberikan pelayanan permohonan referensi bank, bank garansi khusus untuk penawaran dan *full cover*.
- 5) Melaksanakan agenda administrasi operasi di bidang giro, deposito tabungan, kas daerah, *transfer*, *inkaso*, *kliring*, tagihan dan jasa perbankan lainnya.
- 6) Melaksanakan pelayanan penerimaan setoran deposito dan sertifikat deposito untuk selanjutnya dilakukan penyeteroran kepada petugas *teller*.
- 7) Membuat laporan ke Bank Indonesia dan pihak lainnya.
- 8) Mengelola dan memantau daftar hitam yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan menyelesaikan permohonan rehabilitasinya.
- 9) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 10) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 11) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

k. Penyelia *Payment Point*

- 1) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasionalnya sesuai dengan ketentuan.
- 2) Melayani pembayaran dan penyetoran uang nasabah dan bukan nasabah sesuai dengan wewenang yang di berikan.
- 3) Mencatat semua transaksi yang terjadi dan mengumpulkan bukti-bukti transaksinya.
- 4) Membuat laporan keadaan uang kas dan laporan-laporan lainnya yang diperlukan.
- 5) Mengusahakan secara aktif bertambahnya nasabah-nasabah baru.
- 6) Meneruskan transaksi nasabah dan calon nasabah ke cabang induk dalam hubungannya dengan penjualan produk dan jasa bank.
- 7) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya sesuai denan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 8) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 9) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih terkait dengan fungsi dasar uraian jabatan yang belum dijabarkan dalam tuga-tugas pokok di atas.

l. Jam Kerja

Hari kerja pada PT. Bank Jatim cabang Malang adalah 5 hari kerja dalam minggu. Jam kerja yang berlaku pada PT. Bank Jatim Cabang Malang adalah :

Tabel 7 Jam Kerja Karyawan PT. Bank JATIM Cabang Malang

Hari Kerja	Jam Kerja			
	Mulai	Istirahat	Kas Ditetup	Keluar
Senin-Kamis	08.00 WIB	12.00-13.00 WIB 13.00-14.00 WIB	14.00 WIB	17.00 WIB
Jumat	08.00WIB	11.30-13.00 WIB	14.00 WIB	17.00 WIB

Sumber : PT. Bank JATIM Cabang Malang

B. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian karyawan PT. Bank Jatim Cabang Malang yang berjumlah 51 responden, maka dapat diperoleh gambaran responden berdasarkan karakteristik dari responden. Gambaran responden secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 8 berikut :

Tabel 8 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	24	47,06
2	Perempuan	27	52,94
	Jumlah	51	100

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang atau 47,06%, sedangkan perempuan sebanyak 27 orang atau 52,94%. Berdasarkan data

tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang atau 52,94%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data gambaran responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada

Tabel 9 berikut :

Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	1	1,96
2	D-III	3	7,84
3	D-IV	1	1,96
4	S1	46	88,24
Jumlah		51	100

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis pendidikan SMA sebanyak 1 orang atau 1,96%, responden D-III sebanyak 3 orang atau 7,84%, responden D-IV sebanyak 1 orang atau 1,96% dan responden S-1 sebanyak 45 orang atau 88,24%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis pendidikan S-1 sebanyak 45 orang atau 88,24%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 10 berikut :

Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	22 tahun	1	1,96
2	23 tahun	18	35,30
3	24 tahun	13	25,50
4	25 tahun	5	9,80
5	26 tahun	7	13,72

Lanjutan Tabel 10

6	27 tahun	6	11,76
7	28 tahun	1	1,96
jumlah		51	100

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 22 tahun sebanyak 1 orang atau 1,96%, responden yang berusia 23 tahun sebanyak 18 orang atau 35,30%, responden yang berusia 24 tahun sebanyak 13 orang atau 25,50%, responden yang berusia 25 tahun sebanyak 5 orang atau 9,80%, responden yang berusia 26 tahun sebanyak 17 orang atau 33,34%, responden yang berusia 27 tahun sebanyak 6 orang atau 11,76%, dan yang berusia antara 28 tahun sebanyak 1 orang atau 1,96%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan berusia 23 tahun sebanyak 18 orang atau 35,34%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Data gambaran responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 11 berikut :

Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

NO	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	1 tahun	26	50,98
2	2 tahun	11	21,58
3	3 tahun	9	17,64
4	4 tahun	5	9,80
Jumlah		51	100

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa responden yang masa kerja 1 tahun sebanyak 26 orang atau 50,98%, responden yang masa kerja 2 tahun sebanyak 11 orang atau 21,58%, responden yang masa kerja 3 tahun sebanyak 9

orang atau 17,64% dan responden yang masa kerja 4 tahun sebanyak 5 orang atau 9,80%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 26 orang atau 50,98%.

Tabel 12 Berdasarkan Masa Kerja, Usia, dan Tingkat Pendidikan

MK	JP U	SMA	D-III	D-IV	S-1	Jumlah per Kelas Usia	TOTAL
1	22		1			1	26 (50,98%)
	23	1	1		14	16	
	24		1		8	9	
	25						
	26						
	27						
	28						
2	22						11 (21,58%)
	23				2	2	
	24				4	4	
	25				3	3	
	26				2	2	
	27						
	28						
3	22						9 (17,64%)
	23						
	24						
	25				2	2	
	26				4	4	
	27				3	3	
	28						
4	22						5 (9,80%)
	23						
	24						
	25						
	26				1	1	
	27			1	2	3	
	28				1	1	
TOTAL		1 (1,96%)	3 (5,88%)	1 (1,96%)	46 (90,20%)	51 (100%)	

Keterangan :

JP : Jenjang Pendidikan

MK : Masa Kerja

U : Usia

C. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan prosedur statistik untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu variabel. Uji ini bergantung pada jenis data (nominal-ordinal-interval/rasio). Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan tentang distribusi variabel dari setiap pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Berikut ini akan dijelaskan gambaran dari setiap variabel, yaitu variabel Kualitas Sistem (X), Variabel Kualitas Informasi (Y1), dan variabel Kepuasan kerja (Y2).

Pembahasan hasil analisis statistik deskriptif diperlukan pedoman interpretasi hasil jawaban responden dengan skala interval 0,8. Berikut tabel interpretasi hasil jawaban responden:

- Jawaban Sangat Setuju (SS) terletak pada interval $> 4,2 - 5$
- Jawaban Setuju (S) diberi skor 4 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$
- Jawaban Ragu-Ragu (CS) terletak pada interval $> 2,6 - 3,4$
- Jawaban Tidak Setuju (TS) $> 1,8 - 2,6$
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) terletak pada interval $1 - 1,8$

Jawaban-jawaban dari responden yang didapat dari kuisisioner, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas sistem (X)

Dalam variabel kualitas sistem terdapat lima item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13 berikut :

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas sistem (X)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X	10	19.61	22	43.14	16	31.37	3	5.88	0	0.00	51	100	3.76
X2	5	9.80	27	52.94	16	31.37	3	5.88	0	0.00	51	100	3.67
X3	10	19.61	21	41.18	16	31.37	4	7.84	0	0.00	51	100	3.73
X4	5	9.80	23	45.10	17	33.33	6	11.76	0	0.00	51	100	3.53
X5	7	13.73	21	41.18	21	41.18	2	3.92	0	0.00	51	100	3.65
Rata – Rata (<i>Mean</i>) Frekuensi												3.67	

Sumber : data primer diolah

Keterangan

- X1 : mengacu pada keandalan dari sistem yang dioperasikan
- X2 : mengacu pada cara sistem yang dapat disesuaikan dengan tuntutan perubahan pengguna
- X3 : cara sistem informasi menggabungkan data dari berbagai macam
- X4 : kemudahan informasi yang dapat diakses atau didapat dari sistem
- X5 : sistem memberikan jawaban yang tepat terhadap informasi yang dibutuhkan

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 51 karyawan PT. Bank Jatim Cabang Malang, terdapat 10 responden atau 19,61% yang menyatakan sangat setuju tentang mengacu pada keandalan dari sistem yang dioperasikan, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 43,14%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 31,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,88%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedua yaitu mengacu pada cara sistem yang dapat disesuaikan dengan tuntutan perubahan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 9,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 52,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 31,37%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,88%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu cara sistem informasi menggabungkan data dari berbagai macam sumber dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 19,61%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 41,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 31,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 7,84%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat yaitu kemudahan informasi yang dapat diakses atau didapat dari sistem dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 9,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 45,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 33,33%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 11,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kelima yaitu sistem memberikan jawaban yang tepat terhadap informasi yang dibutuhkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 13,73%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 41,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 21 responden atau 41,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 3,92%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Pada Tabel 13 dapat diketahui rata-rata pada setiap item yaitu X mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,76, X2 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,67, X3 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,73, X4 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,53 dan X5 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,65. Dari rata-rata tersebut menunjukkan bahwa item X4 mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem masih belum mudah dalam memperoleh informasi dari sistem yang atau didapat dari sistem.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (Y1)

Dalam variabel kualitas informasi terdapat empat item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14 berikut :

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas informasi (Y1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1.1	13	25.49	22	43.14	13	25.49	3	5.88	0	0.00	51	100	3.88
Y1.2	4	7.84	21	41.18	20	39.22	6	11.76	0	0.00	51	100	3.45
Y1.3	12	23.53	23	45.10	12	23.53	4	7.84	0	0.00	51	100	3.84
Y1.4	17	33.33	22	43.14	11	21.57	1	1.96	0	0.00	51	100	4.08
Rata – Rata (<i>Mean</i>) Frekuensi												3.81	

Sumber : data primer diolah

Keterangan

Y1.1 : sistem menyediakan semua informasi yang diperlukan

Y1.2 : informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya

Y1.3 : seberapa baik informasi yang disajikan

Y1.4 : informasi yang dihasilkan bersifat terkini atau *up to date*

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 51 karyawan PT. Bank Jatim Cabang Malang, terdapat 13 responden atau 25,49% yang menyatakan sangat setuju tentang sistem menyediakan semua informasi yang diperlukan, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 43,14%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 25,49%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,88%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedua informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 7,84%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 41,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 39,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 11,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu seberapa baik informasi yang disajikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 23,53%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 45,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 23,53%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 7,84%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat yaitu informasi yang dihasilkan bersifat terkini atau *up to date* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 33,33%, yang menyatakan setuju sebanyak

22 responden atau 43,14%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 21,57%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,96%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Pada Tabel 14 dapat diketahui rata-rata pada setiap item-item yaitu Y1.1 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,88, Y1.2 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,45, Y1.3 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,84, dan Y1.4 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 4,08. Dari rata-rata tersebut menunjukkan bahwa item Y1.2 mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi masih belum akurat dalam menghasilkan informasi.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y2)

Dalam variabel kepuasan kerja karyawan terdapat lima item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan kerja karyawan (Y2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y2.1	2	3.92	23	45.10	18	35.29	8	15.69	0	0.00	51	100	3.37
Y2.2	2	3.92	14	27.45	30	58.82	5	9.80	0	0.00	51	100	3.25
Y2.3	5	9.80	20	39.22	16	31.37	10	19.61	0	0.00	51	100	3.39
Y2.4	6	11.76	20	39.22	19	37.25	6	11.76	0	0.00	51	100	3.51
Y2.5	4	7.84	17	33.33	27	52.94	3	5.88	0	0.00	51	100	3.43
Rata – Rata (<i>Mean</i>) Frekuensi												3.39	

Sumber : data primer diolah

Keterangan

Y2.1 : sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan

- Y2.2 : pengguna merasa puas dengan keakuratan sistem
- Y2.3 : format sistem informasi yang mampu memberikan informasi yang jelas
- Y2.4 : ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan
- Y2.5 : sistem yang digunakan mudah dalam penggunaan

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa dari 51 karyawan PT. Bank Jatim Cabang Malang, terdapat 2 responden atau 3,92% yang menyatakan sangat setuju tentang sistem menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 45,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 35,29%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 15,69%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedua yaitu pengguna merasa puas dengan keakuratan sistem dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 3,92%, yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden atau 27,45%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 30 responden atau 58,82%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 9,80%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu pengguna merasa puas dengan format sistem informasi yang mampu memberikan informasi yang jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 9,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 39,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 31,37%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 19,61%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat yaitu ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 11,76%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 32,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 19 responden atau 37,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 11,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kelima yaitu sistem yang digunakan mudah dalam penggunaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 7,84%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 responden atau 33,33%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 27 responden atau 52,94%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,88%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Pada Tabel 15 dapat diketahui rata-rata pada setiap item-item yaitu Y2.1 mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,37, Y1.2 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,25, Y1.3 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,39, Y1.4 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,51 dan Y1.5 mempunyai nilai rata-rata sebesar sebesar 3,43. Dari rata-rata tersebut menunjukkan bahwa item Y1.2 mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 3,25. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum maksimal karena kurangnya keakuratan dari sistem yang digunakan.

2. Perhitungan Analisis Jalur

Hasil perhitungan analisis kualitas sistem terhadap kualitas informasi dapat dilihat dalam Tabel 16.

Tabel 16 Hasil koefisien path I (X terhadap Y1)

Variabel bebas	Standardized	t hitung	Probabilitas	Keterangan
	koefisien beta			
X	0.837	10.716	0.000	Signifikan
Variabel terikat	Y1			
R	: 0,837			
R square (R2)	: 0,701			
Adjusted R square	: 0,695			
F hitung	: 114,843			
Probabilitas Fhitung	: 0,000			

Sumber : lampiran 4

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$. Analisis path menggunakan analisis koefisien path untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Berdasarkan hasil analisis koefisien path antara variabel X terhadap variabel Y1, maka diperoleh nilai Fhitung sebesar 114,843 dengan probabilitas Fhitung sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak, karena H_0 ditolak maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara Kualitas sistem (X) terhadap kualitas informasi (Y1) dapat diterima.

Besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kualitas sistem dilihat dari nilai *R Square* yaitu sebesar 0,701. Artinya bahwa 70,1% variabel kualitas informasi akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu kualitas sistem (X). Sedangkan sisanya 29,9% variabel kualitas informasi akan

dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Adapun pengujian secara parsial pertama adalah Pengaruh variabel kualitas sistem (X) terhadap variabel kualitas informasi (Y1). Dari hasil perhitungan secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas informasi (Y1) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,837 dengan nilai t hitung sebesar 10,716 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas informasi (Y1).

Selanjutnya hasil perhitungan analisis kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dalam Tabel 17 ini.

Tabel 17 Hasil koefisien path II (X dan Y1 terhadap Y2)

Variabel bebas	Standardized	t hitung	Probabilitas	Keterangan
	koefisien beta			
X	0.706	6.972	0.000	Signifikan
Variabel terikat	Y2			
R	: 0,706			
R square (R2)	: 0,498			
Adjusted R square	: 0,488			
F hitung	: 48,610			
Probabilitas Fhitung	: 0,000			

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan Tabel 17 dapat diketahui pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan kerja

karyawan. Dari hasil uji koefisien path pada Tabel 15 didapatkan nilai Fhitung sebesar 48,610 dengan probabilitas Fhitung sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak, karena H_0 ditolak maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara kualitas sistem (X) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y2) dapat diterima.

Besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kualitas sistem (X) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y2) dapat dilihat dari nilai *R Square* yaitu sebesar 0,498. Artinya bahwa 49,8% variabel kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kualitas sistem (X). Sedangkan sisanya 50,2% variabel kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Adapun pengujian secara parsial pengaruh variabel kualitas sistem (X) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2). Dari hasil perhitungan secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha = 5\%$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,706 dengan nilai t hitung sebesar 6,972 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y2).

Selanjutnya hasil perhitungan analisis kualitas informasi terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dalam Tabel 18 ini.

Tabel 18 Hasil koefisien path III (Y1 terhadap Y2)

Variabel bebas	Standardized	t hitung	Probabilitas	Keterangan
	koefisien beta			
Y1	0.710	7.056	0.000	Signifikan
Variabel terikat	Y2			
R	: 0,710			
R square (R2)	: 0,504			
Adjusted R square	: 0,494			
F hitung	: 49,788			
Probabilitas Fhitung	: 0,000			

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan Tabel 18 dapat diketahui pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari hasil uji koefisien path pada Tabel 16 didapatkan nilai Fhitung sebesar 49,788 dengan probabilitas Fhitung sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak, karena H_0 ditolak maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara kualitas informasi (Y1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y2) dapat diterima.

Besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kualitas informasi (Y1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y2) dapat dilihat dari nilai *R Square* yaitu sebesar 0,504. Artinya bahwa 50,4% variabel kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu kualitas informasi (Y1). Sedangkan sisanya 49,6% variabel kepuasan kerja karyawan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Adapun pengujian secara parsial pengaruh variabel kualitas informasi (Y1) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2). Dari hasil perhitungan secara parsial variabel kualitas informasi (Y1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,710 dengan nilai t hitung sebesar 7,056 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas informasi (Y1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y2).

Dari perhitungan koefisien path pada Tabel 17 dan Tabel 18 dapat diketahui pula tentang pengaruh tidak langsung secara parsial antara variabel-variabel terhadap variabel kepuasan kerja karyawan melalui kualitas informasi. Adapun perhitungan pengaruh secara parsial tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengaruh tidak langsung antara variabel kualitas sistem (X) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) melalui kualitas informasi (Y1):

$(P1)(P3) = (0,837)(0,710) = 0,59427$. Hal ini berarti terdapat pengaruh tidak langsung X terhadap Y2 melalui Y1 sebesar 0,59427.

- b. Pengaruh total variabel kualitas sistem (X) terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) sebesar 1,30027 ($0,706 + 0,59427$)

Berdasarkan perhitungan pengaruh secara parsial antara variabel-variabel bebas terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) melalui variabel kualitas informasi (Y1), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) melalui variabel kualitas informasi (Y1), dengan kualitas sistem (X) yang memiliki pengaruh sebesar 0,59427.

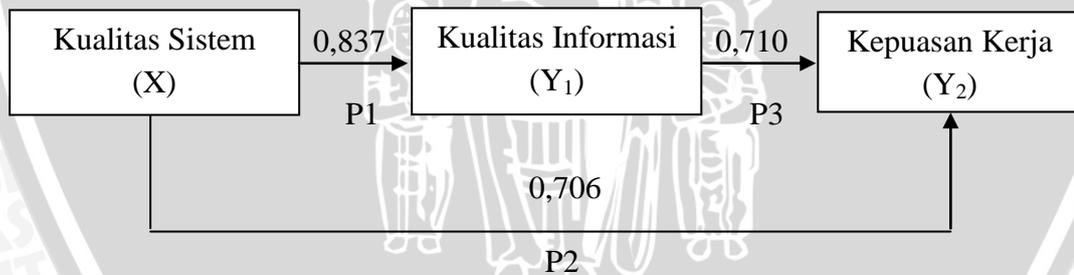
Dari dua koefisien path yang ditunjukkan dengan Tabel 16 dan Tabel 17 maka dapat dibuat persamaan path sebagai berikut:

$$Y1 = 0,837 X$$

$$Y2 = 0,706 X$$

$$Y2 = 0,710 Y1$$

Model diagram jalurnya dapat digambarkan sebagai berikut :



D. Pembahasan

PT. Bank Jatim Cabang Malang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Jawa Timur yang bergerak dibidang perbankan. Dalam dunia perbankan tidak terlepas dari teknologi informasi, maka PT. Bank Jatim Cabang Malang telah memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi seperti

kualitas sistem yang ada seperti pemanfaatan kemampuan perangkat lunak dan perangkat keras. Kualitas informasi yang menghasilkan output berupa informasi yang dibutuhkan karyawan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dan dapat memperoleh kepuasan dalam bekerja. Sistem yang telah diterapkan pada PT. Bank Jatim Cabang Malang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan dari karyawan khususnya pada *teller*, seperti halnya dalam proses pembayaran PBB secara *online*. Responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian adalah para *teller* pada PT. Bank Jatim Cabang Malang. Berdasarkan analisis statistik deskriptif dan uji *path analysis* (analisis jalur) yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas sistem (X) berupa *output* dari sistem informasi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang secara keseluruhan sudah baik. PT. Bank Jatim Cabang Malang telah melakukan pemeliharaan berusaha untuk memperhatikan mengenai kualitas sistem sehingga dapat berjalan secara efektif. Nilai *mean* variabel X sebesar 3,67 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa kualitas sistem pada PT. Bank Jatim Cabang Malang sudah baik. Melihat dari indikator dari keandalan sistem, item mengacu pada keandalan dari sistem yang dioperasikan (X) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,76 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$, yang berarti bahwa responden setuju bahwa sistem yang digunakan dapat diandalkan pada saat dioperasikan. Indikator integrasi dari sistem, item sistem informasi menggabungkan data (X3) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,73 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$, yang berarti responden setuju bahwa cara sistem informasi menggabungkan data dari

berbagai macam sumber. Indikator keluwesan sistem, item sistem yang dapat disesuaikan (X2) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,67 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa cara sistem yang dapat disesuaikan dengan tuntutan perubahan pengguna. Indikator ketepatan waktu, item sistem memberikan jawaban yang tepat (X5) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,65 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa sistem memberikan jawaban yang tepat terhadap informasi yang dibutuhkan. Mengingat keseluruhan item dapat memberikan manfaat bagi pekerjaan sehingga dapat memberikan kepuasan dalam bekerja maka PT. Bank Jatim Cabang Malang perlu meningkatkan kualitas sistem yang telah digunakan.

Variabel kualitas informasi (Y1) yang dihasilkan sistem informasi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang secara keseluruhan sudah baik. PT. Bank Jatim Cabang Malang berusaha menerapkan sistem informasi dengan cara memperhatikan kualitas hasil keluaran yang terdapat di dalam sistem karena dapat digunakan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan bagi pengguna dan dapat digunakan untuk pedoman dalam pengambilan keputusan. Nilai *mean* variabel Y1 sebesar 3,81 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa kualitas informasi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang sudah baik. Melihat dari indikator dari kemutakhiran, item informasi yang dihasilkan bersifat terkini atau *up to date* (Y1.4) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,08 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan mampu bersifat terkini atau *up to date*. Indikator kelengkapan informasi, item sistem menyediakan semua informasi (Y1.1) memiliki nilai *mean*

tertinggi yaitu sebesar 3,88 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa sistem menyediakan semua informasi yang diperlukan. Indikator penyajian informasi, item seberapa baik informasi yang disajikan (Y1.3) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,84 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa informasi yang disajikan baik dalam penampilan sehingga dapat mempermudah dalam pencarian data. Mengingat keseluruhan item dapat memberikan manfaat bagi pekerjaan sehingga dapat memberikan kepuasan dalam bekerja maka PT. Bank Jatim Cabang Malang perlu meningkatkan kualitas informasi yang telah digunakan.

Variable kepuasan kerja (Y2) yang diperoleh pada PT. Bank Jatim Cabang Malang secara keseluruhan sudah baik. Nilai *mean* variable Y2 sebesar 3,39 terletak pada interval $> 3,4 - 4,2$ yang berarti bahwa dengan menggunakan sistem informasi yang ada maka akan mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga bias berdampak pada kepuasan kerja. Melihat indikator ketepatan waktu, item ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi (Y2.4) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,51 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa informasi yang dibutuhkan mampu didapatkan tepat waktu. Indikator mudah digunakan, item sistem yang digunakan mudah dalam penggunaan (Y2.5) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,42 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa sistem informasi yang digunakan mampu digunakan dengan mudah. Indikator isi, item menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan (Y2.1) memiliki nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3,37 terletak pada interval $>3,4 - 4,2$ yang berarti responden setuju bahwa

sistem informasi mampu menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan.

Variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas informasi (Y1) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,837 dengan nilai t hitung sebesar 10,716 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas informasi (Y1). Kualitas sistem pada Bank Jatim Cabang Malang memiliki keandalan dari sistem yang dioperasikan, sistem yang dapat disesuaikan dengan tuntutan perubahan pengguna, sistem informasi mampu menggabungkan data dari berbagai macam sumber, kemudahan informasi yang dapat diakses atau didapat dari sistem dan sistem mampu memberikan jawaban yang tepat terhadap informasi yang dibutuhkan hal ini sesuai dengan teori Wixom and Todd (2005:90) karena apabila kualitas sistem atau sistem yang baik dapat mempengaruhi kualitas informasi, hal ini sesuai dengan teori Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1087).

Variabel kualitas informasi (Y1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,710 dengan nilai t hitung sebesar 7,056 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas informasi (Y1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y2). Kualitas informasi pada Bank Jatim Cabang Malang memiliki semua informasi

yang diperlukan, keakuratan tertentu agar tidak diragukan, seberapa baik informasi yang disajikan, informasi yang dihasilkan bersifat terkini atau *up to date* hal ini sesuai dengan teori Wixom and Todd (2005:91) karena apabila informasi yang diperoleh berkualitas atau sesuai dengan kebutuhan maka akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan hal ini sesuai dengan teori Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1087).

Variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan (Y2) pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,706 dengan nilai t hitung sebesar 6,972 dengan probabilitas sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel kualitas sistem (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan (Y2). Kualitas sistem pada Bank Jatim memiliki keandalan dari sistem yang dioperasikan, sistem yang dapat disesuaikan dengan tuntutan perubahan pengguna, sistem informasi mampu menggabungkan data dari berbagai macam sumber, kemudahan informasi yang dapat diakses atau didapat dari sistem dan sistem mampu memberikan jawaban yang tepat terhadap informasi yang dibutuhkan hal ini sesuai dengan teori Wixom and Todd (2005:90) karena apabila kualitas sistem atau sistem yang baik secara tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan hal ini sesuai dengan teori Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1087).

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki keterbatasan karena penelitian yang dilakukan hanya meneliti tentang bagaimana sistem yang digunakan *teller* dapat memudahkan dalam meng-*input* data akan tetapi belum mengetahui bagaimana hasil atau laporan yang dihasilkan, diharapkan bagi peneliti selanjutnya mampu mengetahui bagaimana hasil dari output yang dihasilkan berupa laporan sehingga penelitian selanjutnya lebih jelas dibandingkan penelitian sekarang.

