



PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA USER

(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara (persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun Oleh :

ZUBAIDAH

NIM : 0110323128-32



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
 JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
 KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
 MALANG
 2006**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja User (Studi pada Bank Tabungan Negara (PERSERO) Cabang Ade Irma Suryani Malang

Disusun oleh : Zubaidah

NIM : 0110323128- 32

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Malang, 31 MEI 2006

PEMBIMBING I

Dra. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 130 936 226

PEMBIMBING II

Drs. Muhammad Saifi, M.Si
NIP. 131 478 781

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA, PADA :

Hari : Sabtu

Tanggal : 8 JULI 2006

Jam : 09.00 WIB

Judul : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA
USER (Studi Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade
Irma Suryani Malang)

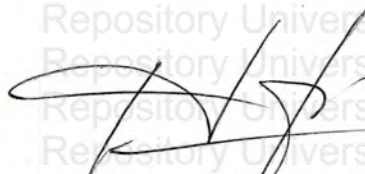
DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



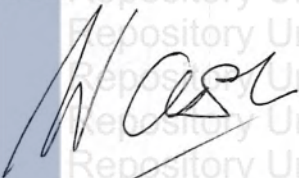
Dra. Endang Siti Astuti M.Si

Ketua



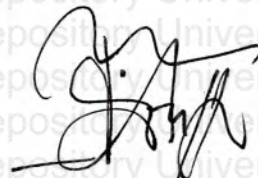
Drs. Muhammad Saifi, M.Si

Anggota



Drs. Wasis A Latief, MP

Anggota



Devi Farah Azizah, S.sos., M.AB

Anggota



ABSTRAKSI

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA USER
(Studi Pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang)**

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja *user*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Tabungan Negara Malang sebanyak 55 karyawan sebagai *user*. Mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu besar maka seluruh anggota populasi digunakan sebagai responden penelitian, sehingga penelitian ini disebut juga dengan penelitian populasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diketahui nilai F_{hitung} sebesar 27,803 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,45. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung masing-masing variabel bebas lebih besar dari nilai t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial semua variabel bebas (teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi: *wireline*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,517 menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) dipengaruhi sebesar 51,7% oleh Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) sedangkan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar ketiga variabel bebas yang diteliti. Variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) berpengaruh paling dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang.

Dari hasil penelitian maka dalam rangka memacu dan meningkatkan kinerja karyawan pihak Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang diharapkan lebih memperhatikan dan dapat meningkatkan fasilitas teknologi informasi guna mendukung aktivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang optimal terutama teknologi informasi: *wireline* karena berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb,

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, puji syukur yang sebesar-besarnya ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan inayah-Nya, serta kekuatan dan kelancaran sehingga penulis dengan segenap kemampuan yang penulis miliki dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang) Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto S., ME selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. Wasis A. Latief, MP selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.



4. Ibu Dra. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta mencurahkan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Bapak Drs. Muhammad Saifi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu untuk mengkritisi dan memberi saran yang bermanfaat dalam membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar FIA UNIBRAW Malang yang telah memberikan ilmu serta membagi pengetahuan dan wawasan sehingga penulis memperoleh bekal ilmu yang tak ternilai.
7. Bapak M.Y. Iman Santoso Selaku Deputy Branch Manajer Jr. BTN (Persero) Cabang Malang, Dan Bapak Abdul Firman Selaku Ass. Mgr. Operation BTN (Persero) Cabang Malang yang memberikan kesempatan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Bapak Untoro selaku Customer Service BTN Malang beserta pegawai BTN Cabang Ade Irma Suryani Malang yang telah memberikan kesempatan, bantuan dan kerja sama kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. *My beloved family* (Abah, Umi', teteh Aang, teteh Efi & mas Sakur, teteh Atus&mas Roni, adik kecilku Tia, dan keponakanku yang lutu-lutu anam & farid) yang tak pernah putus mendoakan dan memberikan dukungan, baik moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat setiaku (Rani, Sinta & Vita) sampai kapanpun Kita akan berteman bahkan sampai nenek-nenek kita tetep bersaudara.



11. Sahabat-sahabatku Ratna, Niva, Zhiembhoen, Wanda.... Kalian Teman2 terbaik yang selalu ada kapan saja , dan teman-teman FIA UNIBRAW 2001 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.

12. Seluruh civitas akademika Universitas Brawijaya yang telah memberikan warna dalam kehidupan perkuliahan penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil dari penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan ide kreatif dan saran dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan penelitian selanjutnya.

Akhirnya, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat menjadi suatu kajian yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan pada masa yang akan datang. Jazaakumullaahi khairan katsiro.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Malang, Juli 2006



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kontribusi Penelitian	4
E. Sistematika Pembahasan	5

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Teknologi Informasi	7
1. Pengertian Teknologi Informasi	7
2. Aplikasi Teknologi Informasi	10
3. Teknologi Informasi Sebagai Pendukung Manajemen	14
4. Media Teknologi Informasi	20
B. Kinerja	30
1. Kinerja User	30
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	31
C. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (User)	32
D. Hipotesis Penelitian	34

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian	37
B. Konsep, Variabel dan Pengukuran	37
C. Lokasi Penelitian	41
D. Populasi	41
E. Pengumpulan Data	43
1. Sumber Data	43
2. Metode Pengumpulan Data	43
F. Uji Instrumen Penelitian	44
G. Metode Analisis Data	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	50
B. Karakteristik Responden	66
C. Distribusi Variabel Penelitian	69
D. Uji Instrumen Penelitian	76
E. Analisis Data dan Interpretasi	78
F. Pembahasan	85

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Berbagai Definisi Teknologi Informasi	8
2. Jenis-jenis Sistem Aplikasi	10
3. Berbagai Sistem Informasi Menurut Dukungan terhadap Level Manajemen	18
4. Berbagai Sistem Informasi Menurut Area Fungsional	19
5. Jenis Teknologi Mode x-DSL	27
6. Konsep, Variabel dan Item dalam Penelitian	35
7. Jenis Kelamin Responden	67
8. Umur Responden	67
9. Pendidikan Responden	68
10. Masa Kerja	69
11. Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: <i>Wireless</i> (X_1)	70
12. Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: <i>Wireline</i> (X_2)	72
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	74
14. Hasil Uji Validitas	77
15. Hasil Pengujian Reliabilitas	78
16. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Model Konsep	35
2. Model Hipotesis	35
3. Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Cabang Malang	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. *Summarize*
3. *Frequencies*
4. *Reliability*
5. *Regression*
6. Curriculum Vitae
7. Surat Keterangan Penelitian



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dalam suatu organisasi yang terdiri dari sekumpulan manusia, komunikasi sangat diperlukan karena dengan berkomunikasi seseorang dapat menerima atau memberikan informasi kepada orang lain. Dengan kata lain komunikasi dilakukan dengan memberikan informasi, menerima informasi atau terjadi pertukaran informasi. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Orang berlomba-lomba untuk mendapatkan informasi secepat mungkin. Sebuah perusahaan rela mengorbankan jutaan bahkan milyaran rupiah untuk memperoleh informasi secepat mungkin.

Informasi saat ini sudah menjadi sebuah komoditi yang sangat penting. Kemampuan mendapatkan dan menyediakan informasi secara tepat dan akurat menjadi hal yang esensial bagi sebuah organisasi. Pada dasarnya teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyediaan dan penyebaran informasi. Jadi teknologi komunikasi dan komputer adalah bagian dari teknologi informasi. Pada saat ini produk teknologi informasi berkembang begitu pesatnya. Berbagai aplikasi sistem informasi memungkinkan pemrosesan data dan laporan dengan cepat. Saat ini karyawan suatu perusahaan sudah terbiasa memproses data secara elektronik, otomatisasi pekerjaan kantor, dan telekomunikasi digital.



Ragam penggunaan teknologi mengakibatkan seluruh bidang kehidupan berubah, tidak terkecuali organisasi bisnis. Para manajer saat ini dan di masa datang setiap saat dituntut untuk mengetahui perkembangan informasi yang dapat diakses dari media telekomunikasi. Hal ini merupakan tantangan bagi organisasi bisnis untuk bagaimana bersikap dan bertindak.

Teknologi perangkat keras komputer berkembang dengan kecepatan yang makin tinggi. Dalam beberapa tahun saja perangkat keras komputer cenderung telah kadaluwarsa. Perkembangan ini memungkinkan berbagai aplikasi yang tidak mungkin sebelumnya. Perkembangan ini juga ditunjang dengan perkembangan tehnik-tehnik perangkat lunak. Pembuatan program aplikasi menjadi jauh lebih mudah dan cepat. Hal ini akan makin memperluas pemanfaatan komputer dalam masyarakat. Disamping produk-produk telekomunikasi juga berkembang dengan pesat. Produk telepon seluler adalah salah satu contohnya. Pada saat ini banyak bermunculan produk telepon dengan berbagai macam jenis, kelebihan dan manfaat yang semakin canggih. Semua ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia.

Dalam lingkungan perusahaan, komputer adalah alat bantu yang mutlak diperlukan. Tidak terbayangkan bagaimana berbagai perusahaan dapat tumbuh dan berkembang tanpa adanya komputer. Di lain pihak untuk memperlancar penyampaian dan penerimaan informasi dalam suatu organisasi diperlukan alat-alat komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penerapan Sistem Informasi Manajemen





menjadi kebutuhan yang mutlak bagi organisasi dan dapat menjadi keunggulan kompetitif, sehingga mendapat prioritas yang tinggi.

Semua perkembangan ini baru dapat direalisasikan manfaatnya jika didukung dengan sumber daya manusia yang baik. Semakin lama telah semakin banyak tenaga terlatih yang dapat menggunakan perangkat teknologi informasi secara efektif. Dalam hal ini sistem pendidikan memegang peranan terdepan dalam pembinaan sumber daya manusia. Dengan digunakannya teknologi informasi dalam suatu perusahaan, maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (*user*), dimana karyawan dituntut untuk dapat menggunakan fasilitas teknologi informasi yang dimiliki perusahaan tersebut. Bila para karyawan dapat menggunakan teknologi informasi yang ada, maka hal ini akan dapat meningkatkan kinerjanya, sebaliknya bila karyawan belum mampu menggunakan teknologi informasi itu sendiri, maka kinerjanya akan terganggu, disebabkan tidak digunakannya fasilitas teknologi informasi dengan baik.

Bank Tabungan Negara sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, maka penggunaan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan usahanya. Untuk itu dukungan karyawan yang memahami teknologi informasi, sangatlah dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri.



B. Rumusan Permasalahan

Setiap perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, adakalanya mengalami hambatan dan rintangan. Dimana hambatan dan rintangan itu dapat berasal dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Maka dari itu perumusan masalah sangatlah penting, karena hasilnya akan menjadi penentuan bagi langkah-langkah selanjutnya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut : “ Bagaimana teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja *user* (pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang)?”

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja *user* pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan akan dapat memberikan beberapa kontribusi sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk memahami pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (*user*) terutama untuk meningkatkan kinerja karyawan (*user*) dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam.



2. Sebagai bahan informasi untuk mengupayakan perbaikan terhadap tingkat kinerja karyawan (*user*) dalam kaitannya dengan perkembangan informasi.
3. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai peranan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan(*user*).

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama ini terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai acuan penelitian. Teori-teori tersebut meliputi teori tentang teknologi informasi dan kinerja karyawan (*user*). Dari teori-teori tersebut dirumuskan menjadi hipotesis yang akan dijadikan dasar dalam pemecahan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dikemukakan tentang jenis penelitian, konsep, variabel dan item-item penelitian, instrumen pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.



BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai penyajian data penelitian, analisis dan interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dan diberi saran-saran yang dapat berguna bagi perkembangan perusahaan tersebut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mencoba mengemukakan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas. Dimana teori-teori ini nantinya akan peneliti gunakan sebagai dasar atau acuan untuk melihat faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun teori-teori yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini antara lain :

A. Teknologi Informasi

1. Pengertian Teknologi Informasi

Information Technology dalam bahasa Indonesia lebih sering disebut sebagai teknologi informasi. Jaringan komputer telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun, misalnya internet sebagai media pemersatu umat di seluruh dunia telah berhasil menambah jumlah *user*-nya dari hari ke hari, atau malah dari jam ke jam, menit ke menit, dan dari detik ke detik. Kinerja jaringannya terus menunjukkan peningkatan.

Teknologi informasi sering diidentikkan dengan komputer dan telekomunikasi. Dengan teknologi maka hampir semua komputer yang ada di dunia bisa saling berhubungan sehingga bisa saling berkomunikasi dan bertukar informasi.

Bentuk informasi yang dapat ditukar berupa data teks, gambar, gambar bergerak dan

suara. Perkembangannya demikian cepat, sehingga banyak masyarakat di dunia yang mungkin kewalahan untuk mengikutinya. Pada dasarnya teknologi informasi merupakan suatu proses yang mengoptimalkan seluruh aktifitas internal dan eksternal yang terlibat untuk menghasilkan nilai dan memberikan kemampuan untuk menghasilkan model bisnis yang baru. Dengan pemanfaatan teknologi perusahaan dapat mengurangi biaya secara dramatis serta dapat memiliki dampak yang besar pada cara berbisnis serta pasar.

Teknologi informasi (*information technology*) biasa disebut TI, IT atau *infotech*. Berikut ini akan dikemukakan beberapa definisi tentang teknologi informasi dengan maksud untuk memberikan gambaran lebih lanjut tentang teknologi informasi.

TABEL 1
BERBAGAI DEFINISI TEKNOLOGI INFORMASI

Sumber	Definisi
Haag dan Keen (1996)	Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi
Martin (1999)	Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.
Williams dan Sawyer (2003)	Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.

Sumber : Kadir & Triwahyuni, (2003), *Pengenalan Teknologi Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta, hal 2.



Berdasarkan definisi seperti yang tercantum pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi.

Maka dari itu teknologi informasi menurut Kadir & Triwahyuni (2003:2) adalah :

“Gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi”.

Penjelasan atas dua teknologi yang mendasari teknologi informasi seperti yang telah disebutkan di atas adalah sebagai berikut :

a. Teknologi komputer

Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer termasuk peralatan-peralatan yang berhubungan dengan komputer seperti printer, pembaca sidik jari, dan bahkan CD-ROM. Teknologi komputer merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Tharom, Dinata & Xerandy (2002 : 52) bahwa : ”Secara harfiah, teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyediaan dan penyebaran informasi. Jadi disini teknologi komunikasi komputer dan jaringan komputer adalah salah satu bagian teknologi informasi”.

b. Teknologi komunikasi

Menurut Tharom, Dinata & Xerandy (2002:155) bahwa : ”Komunikasi pada dasarnya adalah proses menyampaikan suatu pesan dari satu tempat ke tempat lain.

Pada zaman sekarang, kebutuhan akan komunikasi semakin meningkat dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia”.

Teknologi telekomunikasi atau biasa juga disebut teknologi komunikasi adalah





teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh. Termasuk dalam kategori teknologi ini adalah telepon, radio dan televisi.

2. Aplikasi Teknologi Informasi

Seperti halnya manajer sekarang maupun yang akan datang, kita harus menyadari bahwa kemajuan teknologi informasi berpengaruh terhadap pekerjaan, karir dan organisasi. Pada saat ini teknologi informasi harus menjadi pertimbangan bagi organisasi dalam bersaing.

Beberapa peran kritis yang dapat dilakukan oleh manajer yang menggunakan teknologi informasi, adalah :

- Memahami secara konseptual tentang aplikasi teknologi informasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja individu dan organisasi.
 - Berperan sebagai konsultan bagi spesialis sistem informasi yang sedang mengembangkan atau memodifikasi aplikasi-aplikasi teknologi informasi dalam organisasi.
 - Mengelola perubahan yang dihasilkan oleh teknologi informasi.
 - Menggunakan aplikasi teknologi dan membantu para spesialis untuk mengelolanya
 - Mengevaluasi kesuksesan aplikasi teknologi informasi tersebut.
- (Husein dan Wibowo, 2000 : 15).

Untuk memahami berbagai macam aplikasi teknologi informasi, maka diperlukan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja di sini diperlukan untuk dapat membedakan aplikasi sistem informasi tersebut. Jenis-jenis sistem aplikasi dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:



TABEL 2

JENIS-JENIS SISTEM APLIKASI

Bidang	Aplikasi Pendukung Manajemen
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Transaction Processing Systems</i> • <i>Decision Support Systems</i> • <i>Group Decision Support Systems</i> • <i>Geographic Information Systems</i> • <i>Executive Information Systems</i>
Bidang	Aplikasi Pendukung Fungsional
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Office Automation</i> • <i>Factory Automation</i> • <i>Computer-Integrated Manufacturing</i>
Bidang	Aplikasi Berbasis Teknologi
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Artificial Intelligence Virtual Reality</i> • Bidang Aplikasi Berbasis Rancang Bangun • <i>Distributed Systems Client/Server Systems</i>

Sumber : Husein dan Wibowo, 2000 : 16

Pendapat lain dikemukakan oleh O' Brien (1990 : 141-142) mengemukakan bahwa : Tipe aplikasi mikro komputer yang paling populer antara lain sebagai berikut :

- a. *Word processing-automated electronic typing and editing. Microcomputers are used as word processors to prepare memos, letters, reports, and other documents with the help of word processing and other writing support software.*
- b. *Decision support*
This computerizes business planning, budgeting, and analysis of business performance and provides interactive support for decision making.
- c. *Database management*
File and database management software allow end users to build and maintain files and database of business records.
- d. *Graphics-generations of charts and other graphic images. Graphics software packages, allow end users to produce a variety of charts and graphics images. These visually enhance both the analysis and the presentation of information in reports and group presentations.*
- e. *Communications*



Telecommunications software and hardware allows end users to access the database of their organization and the data banks of external information services, and to communicate with other end users though electronic mail networks.

f. *Application development*

Computer supported systems and software development. A variety of programming languages and computer-aided systems engineering tools enhance and automate many parts of the development process for information systems.

g. *Engineering-computer-aided design and analysis. Supermicrocomputers are being used as powerful engineering.*

h. *Personal and home use-entertainment, home managements, personal finance, education, and so on.*

Dari tipe aplikasi mikro komputer di atas, maka dapat diberikan penjelasan

sebagai berikut :

a. *Pengolah kata (Word Processing).*

Bersifat otomatis, pengetikan dan editing elektronik. Mikro-komputer digunakan sebagai pengolah kata (*word processor*) untuk membuat memo, surat, laporan, dan dokumen lain menggunakan *word processor* dan dukungan *software* (perangkat lunak) lain. Aktivitas publikasi (periklanan) yang profesional dapat dilakukan dengan menggunakan *software desktop publishing*.

b. *Dukungan penentuan keputusan*

Analisis dan pembuatan model lembaran kerja (*worksheet*) dapat dikerjakan dengan program komputer. Banyaknya *software* elektronik (program komputer) memudahkan kita untuk membuat atau merancang model lembaran kerja sebuah situasi bisnis/pekerjaan. Perencanaan bisnis, pendanaan, dan analisis performa bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan program yang telah tersedia. Program

dalam bentuk *software* (perangkat lunak) ini juga mempunyai fasilitas yang dapat membantu kita dalam proses ”pengambilan keputusan”.

c. Manajemen Database

Rekaman catatan elektronik, data hasil wawancara dan data-data lain dapat dilakukan dengan komputer. *Software* manajemen *file* dan manajemen database memudahkan kita untuk membangun dan mempertahankan *file* dan database demi kepentingan bisnis kita. Pengguna komputer dapat langsung mencari data-data yang dia perlukan secara elektronik, atau dia juga bisa mendapatkan berbagai macam hasil analisis data yang tersimpan di dalam database.

d. Gambar Grafis

Pembuatan grafik dan gambar grafis. Paket *software* grafis dengan menggunakan *printer laser*, *scanner* optik, dan perangkat lain akan memudahkan pengguna untuk menghasilkan berbagai macam bentuk grafik dan gambar grafis (misalnya foto). Hal ini akan sangat berguna pada aktifitas presentasi laporan kerja atau presentsi yang berhubungan dengan bisnis.

e. Komunikasi

Telekomunikasi dengan pengguna komputer lain, komunikasi dengan komputer lain dan komunikasi dengan bank data. *Software* dan *hardware* telekomunikasi memudahkan kita untuk mengakses database pada suatu organisasi dan bank data pada sebuah badan pelayanan informasi serta berkomunikasi dengan pengguna komputer lain dengan menggunakan jaringan surat menyurat.



f. Perkembangan Aplikasi

Sistem pendukung komputer dan perkembangan *software*. Beberapa program bahasa dan perangkat sistem komputer yang berhubungan dengan keteknikan (*engineering*) memudahkan kita untuk mengikuti perkembangan sistem informasi komputer.

g. *Engineering*

Desain program komputer dan analisis data. Super-mikro-komputer telah digunakan sebagai suatu lokasi kerja (*workstation*) yang tepat untuk aktifitas yang berhubungan dengan keteknikan (*engineering*). Dimana CAD (*Computer-Aided Design*) memudahkan kita untuk menganalisa dan merancang desain proses *Computer-Aided Engineering* (CAE).

h. Pribadi dan penggunaan di rumah

Entertainment (hiburan), manajemen rumah, manajemen keuangan pribadi, pendidikan, dan lain-lain. Mikro-komputer mempunyai berbagai fasilitas hiburan antara lain video game, fasilitas pendidikan dan paket *software* manajemen rumah yang dapat digunakan untuk manajemen keluarga.

3. Teknologi Informasi Sebagai Pendukung Manajemen

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi yang digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Untuk mempermudah bagi para anggota organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi biasa dilibatkan.

Secara lebih khusus, organisasi umumnya menerapkan sistem informasi. Menurut



Alter dalam Kadir & Triwahyuni (2003:546) : "Sistem informasi adalah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi".

Menurut Husein dan Wibowo (2000:19-21) penerapan sistem informasi untuk mendukung tugas-tugas manajemen, antara lain :

- a. Sistem Pemrosesan Transaksi
- b. *Decision Support Systems* (DSS)
- c. *Group Decision Support Systems* (GDSS)
- d. *Geographic Information Systems* (GIS)
- e. *Executive Information Systems* (EIS)

Sedangkan penjelasan dari kelima penerapan sistem informasi untuk mendukung tugas-tugas manajemen di atas, adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Pemrosesan Transaksi

Sistem ini memproses ribuan transaksi yang terjadi dalam organisasi setiap hari, seperti penjualan, pembayaran, penerimaan, pengiriman dan penerimaan barang, sewa, pembayaran gaji atau pembayaran dividen.

- b. *Decision Support Systems* (DSS)

Decision support systems adalah sistem yang berbasis komputer, biasanya bersifat interaktif, dirancang untuk membantu manajer atau pembuat keputusan yang lain.

Definisi lainnya mengemukakan bahwa DSS (*Decision Support System*) adalah sistem berbasis komputer yang ditujukan untuk membantu pengambil keputusan dengan memanfaatkan data dan model untuk mengidentifikasi, memecahkan masalah dan membuat keputusan.



DSS membantu manajer atau pengambil keputusan dalam menggunakan dan memanipulasi data, menggunakan daftar periksa (*checklist*), dan membuat serta menggunakan model matematik.

DSS mempunyai empat karakteristik utama, yaitu :

- terdiri dari data dan model
- dirancang untuk membantu manajer dalam proses pengambil keputusan dalam masalah-masalah yang semi terstruktur, atau bahkan tidak terstruktur.
- mendukung-tidak menggantikan-penilaian manajerial
- tujuan dibuatnya DSS adalah untuk meningkatkan efektivitas keputusan, bukan efisiensi keputusan.

c. *Group Decision Support Systems* (GDSS)

Group Support Systems adalah varian penting dari DSS dimana sistem ini dirancang untuk mendukung suatu kelompok tidak hanya individu. Sistem ini biasa disebut juga *Group Decision Support Systems* (GDSSs) atau *Electronic Meeting Systems* (EMSSs), bertujuan untuk memberi keuntungan kekuatan bagi kelompok organisasi dalam membuat keputusan yang lebih baik dibandingkan dengan keputusan yang dibuat sendiri.

GDSS (*Group Decision Support System*) adalah sistem berbasis komputer dan interaktif untuk memudahkan pemecahan masalah yang tidak terstruktur dengan melibatkan sejumlah pengambil keputusan secara bersama-sama dalam sebuah grup. GDSS membantu grup, khususnya grup manajer, dalam menganalisis situasi masalah dan dalam pembuatan keputusan grup.

d. *Geographic Information Systems (GIS)*

GIS adalah suatu sistem berbasis sistem komputer yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan data tempat (*spatial data*).

Pengertian lain mengungkapkan jika GIS (*Geographic Information Systems*) adalah sistem pendukung yang merepresentasikan data menggunakan peta. GIS membantu pengguna untuk mengakses, menampilkan dan menganalisis data yang mempunyai arti geografis.

e. *Executive Information Systems (EIS)*

EIS (*Executive Information System*) adalah sistem terkomputerisasi yang ditujukan untuk mendapatkan informasi terkini dan yang sesuai untuk mendukung pengambilan keputusan eksekutif bagi manajer. Penekanan sistem ini adalah pada tampilan grafik dan kemudahan penggunaan antarmuka untuk mendapatkan informasi dari basisdata perusahaan/organisasi.

Konsep kunci dibalik *Executive Information Systems* adalah sistem tersebut mengirim informasi terbaru tentang keadaan bisnis langsung pada eksekutif puncak. EIS menggunakan tampilan grafik, komunikasi, dan metode penyimpanan data untuk memudahkan para eksekutif dalam mengakses secara *on-line*.

Sistem informasi yang digunakan untuk menyediakan informasi bagi para pemakai di suatu organisasi dapat dibedakan menurut dukungan terhadap berbagai level manajemen maupun area fungsional (departemen). Menurut Kadir &

Triwahyuni (2003:550) berdasarkan dukungan terhadap level manajemen, terdapat beberapa jenis sistem informasi yaitu :

- a. TPS (*Transaction Processing System*)
- b. MIS (*Management Information System*)
- c. DSS (*Decision Support System*)
- d. EIS (*Executive Information System*)
- e. OAS (*Office Automation System*)
- f. GSS (*Group Support System*)
- g. ISS (*Intelligent Support System*)

TABEL 3
BERBAGAI SISTEM INFORMASI MENURUT DUKUNGAN
TERHADAP LEVEL MANAJEMEN

Sistem	Fungsi	Pemakai
TPS	Menghimpun dan menyimpan informasi transaksi	Orang yang memproses transaksi
MIS	Mengonversi data yang berasal dari TPS menjadi informasi yang berguna untuk mengelola organisasi dan memantau kinerja organisasi. Umumnya MIS menyediakan berbagai bentuk laporan; terutama laporan harian.	Semua level manajemen
DSS	Membantu pengambil keputusan dengan menyediakan informasi, model atau perangkat untuk menganalisa informasi, sistem inilah yang mendukung keputusan semistruktur dan tak terstruktur	Terutama manajemen tingkat menengah
EIS	Menyediakan informasi yang mudah diakses dan bersifat interaktif bagi eksekutif. Menyediakan kemampuan <i>drill-down</i> untuk melihat data lebih detail	Umumnya untuk manajemen tingkat atas
ISS	Sistem cerdas yang digunakan untuk membantu pemecahan masalah. Termasuk dalam sistem ini yaitu sistem pakar (<i>expert system</i>), yaitu sistem yang dapat meniru kecerdasan manusia dalam bidang tertentu	Orang yang hendak memecahkan masalah yang memerlukan kepakaran

OAS	Sistem yang menyediakan fasilitas untuk memproses dokumen atau bertukar pesan sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efisien dan efektif	Staf maupun manajer
GSS	Jenis sistem informasi yang digunakan untuk mendukung sejumlah orang yang bekerja dalam suatu kelompok. Sistem ini pada awalnya dibuat untuk mendukung sejumlah orang yang berada pada lokasi yang berbeda yang hendak melakukan sumbang saran, pemberian komentar, pemilihan suara dan evaluasi terhadap alternatif-alternatif melalui sarana komunikasi.	Anggota tim kerja atau para manajer

Sumber : Kadir & Triwahyuni, (2003), *Pengenalan Teknologi Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta, hal 551-553.

Sedangkan berdasarkan area fungsional dalam perusahaan menurut Kadir & Triwahyuni (2003:551) terdapat sistem-sistem informasi sebagai berikut :

- Sistem informasi akuntansi,
- Sistem informasi keuangan,
- Sistem informasi manufaktur,
- Sistem informasi pemasaran, dan
- Sistem informasi sumber daya manusia

TABEL 4

BERBAGAI SISTEM INFORMASI MENURUT AREA FUNGSIONAL

Sistem Informasi	Keterangan
Sistem informasi akuntansi	Sistem informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi akuntansi (departemen bagian Akuntansi). Sistem ini mencakup semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan dalam perusahaan
Sistem informasi keuangan	Sistem informasi yang menyediakan informasi pada fungsi keuangan (departemen/bagian keuangan) yang menyangkut keuangan perusahaan; misalnya berupa ringkasan arus kas (<i>cash flow</i>) dan informasi pembayaran
Sistem informasi	Sistem informasi yang bekerja sama dengan sistem informasi

manufaktur (Disebut juga SI Produksi atau SI operasi)	lain untuk mendukung manajemen perusahaan (baik dalam hal perencanaan maupun pengendalian) dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Misalnya berupa data bahan mentah, profil vendor baru, dan jadwal produksi.
Sistem informasi pemasaran	Sistem informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi pemasaran, misalnya berupa ringkasa penjualan
Sistem informasi SDM	Sistem informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi personalia; misalnya berisi informasi gaji, ringkasan pajak, dan tunjangan-tunjangan, hingga kinerja pegawai

Sumber : Kadir & Triwahyuni, (2003), *Pengenalan Teknologi Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta, hal 553-554.

4. Media Teknologi Informasi

Dalam setiap organisasi tipe apapun dan bergerak di bidang apapun, maka kehadiran teknologi informasi mutlak diperlukan. Teknologi informasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang sangat penting bagi manajemen dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengarahkan dan mengawasi semua kinerja organisasi. Perkembangan teknologi informasi demikian cepat sehingga banyak memberi manfaat bagi kehidupan manusia, membuat transaksi bisnis dilakukan secara mudah serta menyediakan distribusi yang cepat dan efisien. Menurut Tharom, Dinata & Xerandy (2003:2-3) media teknologi informasi meliputi : ”*Wireless, wireline, Aditonal Digital Subscriber Line, Global Positioning System, kriptografi, forward error correction dan satelit*”.

Berikut ini akan dikemukakan penjelasan mengenai beberapa media teknologi informasi seperti yang disebutkan di atas :



a. Teknologi Informasi : *Wireless*

Menurut Andi (2004 : 3), : "Istilah jaringan komputer tanpa kabel merupakan terjemahan dari istilah *wireless networking* yang berarti komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi. Jaringan ini memanfaatkan gelombang mikro atau gelombang elektro magnetik sebagai media transmisinya".

Teknologi Informasi : *Wireless* juga bisa dikatakan sebagai komunikasi bergerak dengan menggunakan model komunikasi *wireless* atau komunikasi tanpa kabel. Pada prinsipnya setiap media komunikasi bergerak (selanjutnya akan disebut *mobile device*) menggunakan kanal radio yang terpisah untuk berkomunikasi dengan *cell site*. *Cell site* merupakan area yang menyediakan komunikasi dengan banyak *mobile device* sekaligus.

Sebagai suatu teknologi wireless memiliki kelebihan. Berikut ini akan dibahas satu per satu :

- Wireless sangat tepat karena jenis komunikasi ini mempunyai banyak aplikasi penting disamping juga menyediakan konektivitas bagi pengguna.
- Teknologi wireless memiliki keunggulan lain dibanding peralatan stasioner seperti jaringan dengan kabel, yaitu bila menghadapi medan yang berat dan sulit untuk memasang kabel seperti di pegunungan, hutan, rawa dan sebagainya. Dalam kondisi seperti itu wireless jelas lebih tepat.
- Di samping itu teknologi ini juga digunakan untuk menjawab kebutuhan pemakai jaringan yang memiliki mobilitas tinggi yang membutuhkan fasilitas jaringan agar mereka dapat mengakses setiap saat di manapun berada. Dengan teknologi wireless jangkauan jaringan menjadi jauh lebih luas (Andi, 2004 : 5).

Internet merupakan teknologi baru yang saat ini menjadi media lain dalam berkomunikasi. Penggunaan media telekomunikasi internet saat ini sangat banyak bahkan diramalkan bahwa internet akan terus meledak penggunaannya seperti media telepon saat ini.

Teknologi telepon bergerak dengan internet telah melahirkan model teknologi baru yang kemudian dikenal dengan *mobile IP*. Beberapa teknologi telepon tanpa kabel (*wireless*) yang populer adalah :

- **AMPS - *Advanced Mobile Phone System***

Telepon seluler analog yang lama menggunakan teknologi ini. Suara dikonversi menjadi gelombang radio FM dan dikomunikasikan dari telepon ke menara dan dari menara ke telepon. AMPS biasanya hanya memperbolehkan satu komunikasi suara dalam satu kanal radio.

AMPS (*Advanced Mobile Phone Service*) merupakan nama asal untuk layanan telepon seluler, yang dikembangkan oleh Bell Labs dan dirilis pada tahun 1978 di Chicago. AMPS menunjukkan layanan telepon seluler analog.

- **TDMA - *Time Division Multiple Acces***

TDMA adalah teknologi digital yang membagi kanal radio menjadi slot waktu yang bervariasi. Dalam periode waktu ini telepon dan menara berkomunikasi menggunakan gelombang radio dan F. Dengan teknologi ini memungkinkan beberapa komunikasi suara dalam satu kanal radio dan meningkatkan kapasitasnya.



- *GSM - Global System for Mobile Communication*

GSM adalah standar Eropa yang telah diadaptasikan ke seluruh dunia. GSM menggunakan teknologi TDMA untuk komunikasi antara telepon dan menara (*cell site tower*).

GSM (*Global System for Mobile Communication*) merupakan standard yang digunakan untuk komunikasi seluler yang banyak digunakan di Asia dan Eropa. GSM pertama kali diperkenalkan pada 1991 dan sekarang layanan GSM tersedia di lebih 100 negara di dunia. GSM menggunakan narrowband TDMA yang memungkinkan delapan panggilan telepon secara simultan pada frekuensi radio yang sama.

- *CDMA - Code Division Multiple Acces*

CDMA adalah teknologi digital yang paling baru yang menyebarkan *multiple* komunikasi suara, tiap komunikasi suara dibungkus dengan sebuah kode dalam sebuah kanal radio yang luas.

Untuk lebih jelasnya, CDMA (*Code Division Multiple Access*) adalah teknik modulasi spektrum tersebar (*spread-spectrum*) digital yang digunakan pada peranti komunikasi personal seperti telepon genggam. Teknik CDMA mengubah data pembicaraan menjadi bentuk digital dan menambahkan padanya kode frekuensi khusus.

- *GPRS - General Packet Radio Services*

GPRS merupakan salah satu teknologi data tersambung (*packet switched*) yang dikembangkan pada jaringan GSM generasi sekarang (2G). Kecepatan layanan



GSM akan ditingkatkan dari 9.6 kbps hingga lebih dari 100 kbps, sehingga dapat menjalankan fitur yang disediakan oleh GSM generasi 3 (3G).

- PCS - *Personal Communication System/Service*

PCS adalah layanan digital yang menggunakan pita frekuensi yang lebih tinggi (1.9 GHz). Pita frekuensi ini dikenalkan pertama kali di Amerika Serikat.

- ESMR/iDEN - *Enhanced Specialized Mobile Radio/Integrated Digital Enhanced Network*

ESMR adalah kumpulan teknologi digital yang digunakan oleh mobile sistem radio yang khusus. Sistem ini biasanya digunakan untuk *one to many voice dispatch capabilities*. iDEN adalah teknologi digital yang menyediakan *service cellular* dan *dispatch* yang terintegrasi. iDEN juga berbasiskan pada teknologi TDMA dan beroperasi di band 800 MHz.

Berbagai macam perusahaan telah menggunakan jaringan komputer sebagai pusat keunggulan kompetitif mereka. Supermarket, Usaha Dagang, Perhotelan,

Rumah Sakit, Perguruan Tinggi, Perpustakaan, Perbankan dan juga berbagai instansi lain sudah banyak yang menggunakan teknologi ini.

b. Teknologi Informasi : *Wireline*

Teknologi informasi *wireline* atau teknologi informasi dengan kabel termasuk komputer dan internet. Teknologi komputer berkembang pada abad ke 20. Pada dua dekade awal keberadaannya, sistem komputer adalah suatu sistem terpusat, dimana semua pekerjaan yang berhubungan dengan komputer dilakukan terpusat pada sebuah komputer induk di ruangan sistem komputer. Kemudian

sistem komputer berkembang menjadi suatu sistem yang terdiri atas sejumlah komputer yang saling berhubungan (interkoneksi) untuk melakukan pembagian kerja dan pertukaran informasi.

Ada berbagai jenis jaringan komputer. Pengelompokan jaringan komputer berdasarkan cakupan (jarak) area dapat dibagi dalam tiga jenis, yaitu:

- *Local Area Networks (LAN)*

Local Area Networks (LAN) adalah jaringan komputer lokal yang terdapat dalam satu gedung atau kampus dengan cakupan area sampai sekitar satu kilometer. LAN terutama digunakan untuk menghubungkan komputer-komputer pada suatu perusahaan atau pabrik untuk pemakaian bersama sejumlah sumber (*sharing resources*). Komunikasi antar komputer pada LAN menggunakan teknologi yang sama.

- *Metropolitan Area Networks (MAN)*

Metropolitan Area Networks (MAN) pada dasarnya merupakan versi lebih besar dari LAN dan masih menggunakan teknologi yang sama dengan LAN. MAN bisa berupa gabungan dari LAN-LAN yang terpisah yang dihubungkan dengan jalur transmisi yang dinamakan *backbone*. Cakupan area dari MAN adalah sampai sekitar sepuluh kilometer.

- *Wide Area Networks (WAN)*

Wide Area Network (WAN) yaitu suatu gabungan dari MAN dengan berbagai macam teknologi. WAN meliputi sebuah negara atau benua. Komunikasi data dari suatu *host* pada suatu LAN atau MAN dengan *host* pada LAN yang lain





melalui *communication subnet (subnetwork)* atau lebih dikenal sebagai *subnet* saja. Subnet terdiri atas dua komponen yaitu jalur transmisi dan *router*. *Router* adalah suatu komputer khusus yang digunakan untuk menghubungkan dua atau lebih jalur transmisi. Gabungan dari beberapa WAN di planet bumi ini menghasilkan suatu jaringan komputer global yang dinamakan *internet*.

c. Teknologi Informasi : ADSL

Sekarang jaringan data digital sedang berkembang dengan pesatnya yang ditandai dengan meningkatnya permintaan akan pelayanan komunikasi dengan *bandwidth* besar, seperti internet dan TV kabel yang menggunakan jaringan akses kabel tembaga. Keterbatasan teknologi pendukung menyebabkan terjadinya *lack* pada proses transmisi data. Kemudian, muncullah teknologi x-DSL (*x-Digital Subscriber Line*) sebagai sebuah solusi untuk permasalahan ini. Teknologi modem x-DSL telah berkembang dengan pesatnya yang masing-masing menawarkan berbagai solusi. Varian dari teknologi x-DSL dapat dilihat di bawah ini.



TABEL 5

JENIS TEKNOLOGI MODE x-DSL

Teknologi	Kecepatan	Aplikasi
DSL	160 Kbps	ISDN, <i>voice</i> dan data <i>service</i>
ADSL & RADSL	1,5 Mbps - 6,1 Mbps <i>downstream</i> 64 - 512 kbps <i>upstream</i>	Akses internet, VoD Multimedia
ADSL Life	64 kbps - 1,5 Mbps <i>downstream</i> 64 - 512 kbps <i>upstream</i>	Akses Internet
HDSL	128 kbps - 1,2 Mbps <i>bidirectional</i>	Akses WAN/LAN dan <i>server</i>
VDSL	13 - 52 Mbps <i>downstream</i> 1 - 20 Mbps <i>upstream</i>	Akses Internet, multimedia, HDTV

Sumber : Tharom, Dinata & Xerandy, (2003), *Mengenal Teknologi Informasi*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.

d. Teknologi Informasi : GPS

Sejak jaman dahulu kala, orang sudah mulai memikirkan cara untuk mengetahui arah secara tepat di mana mereka berada. Kemudian ditemukanlah kompas. Benda ini terbukti sangat efektif karena jarumnya yang selalu menunjuk ke arah utara memungkinkan orang untuk menentukan arah dengan tepat. Sesuai dengan perkembangan teknologi komunikasi dengan menggunakan gelombang radio, pemanfaatan gelombang radio untuk navigasi berbantuan radio ini tampak jelas pada perang dunia II. Ada beberapa kelemahan dan kelebihan dengan menggunakan gelombang radio pada saat itu yaitu pada pemilihan frekuensi. Jika frekuensinya tinggi, maka keakuratan penentuan posisi juga akan tinggi tetapi sebaliknya, daerah jangkauannya akan menjadi lebih sempit. Penggunaan



frekuensi yang rendah akan berakibat sebaliknya yaitu keakuratan menjadi rendah tetapi daerah yang bisa dijangkau menjadi lebih luas.

Global Positioning System (GPS) adalah suatu cara untuk menentukan arah dan posisi (navigasi) dengan menggunakan bantuan satelit. Dalam implementasinya GPS mampu untuk menentukan posisi dari pesawat penerima di seluruh tempat di bumi dengan akurat.

GPS (*Global Positioning System*) adalah sistem navigasi menggunakan 24 satelit MEO (Medium Earth Orbit atau Middle Earth Orbit) yang mengelilingi bumi dan penerima-penerima di bumi. Satelit mengorbit pada ketinggian sekitar 12.000 mil di atas bumi dan mampu mengelilingi bumi dua kali dalam 24 jam.

e. **Teknologi Informasi : Kriptografi**

Sekarang ini, teknologi informasi sedang berkembang dengan pesat yang memungkinkan semua orang dapat berkomunikasi dari satu tempat ke tempat lain yang berjarak ribuan kilometer. Data yang dikirimkan itu menggunakan jalur transmisi telekomunikasi yang belum tentu terjamin keamanannya. Bisa saja data yang sedang dikirim melalui media transmisi itu dicuri atau diubah oleh penyadap dan *cracker* untuk kepentingan tertentu.

Hal itu sedang menjadi masalah bagi dunia telekomunikasi terutama dalam pengiriman data penting yang memerlukan kerahasiaan yang tinggi seperti informasi keuangan bank, informasi rahasia negara, informasi intelijen kemiliteran dan informasi penting lainnya.



Untuk mengatasi masalah itu digunakan teknik penyandian data yang dikenal dengan ilmu kriptografi. Dengan teknik ini data yang akan dikirim disandikan atau dienkripsi menjadi data rahasia sebelum melewati media transmisi sehingga data itu tidak akan berarti apa-apa bagi penyadap dan *cracker*.

Kriptografi (*cryptography*) adalah proses menjaga keamanan informasi yang dikirim melalui jaringan publik, seperti Internet, dengan enkripsi yang membuat informasi tidak dapat dibaca oleh orang yang tidak mempunyai *key* untuk mendeskripsinya.

f. **Teknologi Informasi : *Forward Error Correction***

Komunikasi pada dasarnya adalah proses untuk menyampaikan suatu pesan dari satu tempat ke tempat lain. pada zaman sekarang, kebutuhan akan komunikasi semakin meningkat dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Kemungkinan terjadinya kesalahan pada saat pengiriman cukup besar. Proses pengiriman yang dikehendaki adalah data atau informasi yang dikirim sama dengan data atau informasi yang diterima. Kesalahan pada saat pengiriman dapat mengakibatkan informasi yang dikirimkan tidak sama

g. **Teknologi Informasi : Satelit**

Ide tentang komunikasi satelit pertama kali dicetuskan pada tahun 1945 oleh seorang pengarang-ilmuwan berkebangsaan Inggris, Arthur C. Clarke. Ternyata dibutuhkan 12 tahun setelah usulan Clarke untuk dapat merealisasikan peluncuran suatu satelit buatan. Eksperimen satelit komunikasi pertama adalah proyek pemerintah Amerika Serikat SCORE (*Signal Communication by Orbiting Relay*



Equipment), yang meluncurkan satelit pertamanya pada 18 Desember 1958. inisiatif inisiatif berikutnya diantaranya: Satelit relay 1 milik NASA yang diluncurkan dengan bentuk orbit elips pada bulan Desember 1962. Syncom 2, satelit komunikasi *synchronous* pertama yang diluncurkan pada bulan Juli 1963. Pada tahun 1964, inisiatif global diambil dan menyebabkan pembentukan INTELSAT yang merupakan salah satu kekuatan utama dalam eksploitasi komersial teknologi satelit untuk komunikasi.

B. Kinerja User

1. Pengertian Kinerja User

Menurut Suyadi (1999:2) yang dimaksud kinerja (*performance*): ”*performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Menurut Hariandja (2002:195) yang dimaksud dengan kinerja adalah: ”Hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi”. Apa yang dipercayai bersama dan dijadikan panduan bagi sikap dan perilaku semua orang (karyawan) diterjemahkan menjadi bidang-bidang dimana hasil dan prestasi harus dihasilkan oleh setiap orang. Perilaku disini merupakan suatu sikap yang diwujudkan dalam tindakan yang nyata di mana hasil tindakan tersebut diukur



oleh suatu standar penilaian tertentu. Standar tersebut didasarkan pada kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Mangkunegara (2002 : 67) mengemukakan bahwa : "Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Sedangkan definisi *user* dijelaskan oleh Febrian (2004:427) yang mengemukakan bahwa: "Pengguna biasanya ditujukan kepada pengguna suatu sistem yang umumnya adalah manusia. Misalnya pengguna komputer". Sedangkan menurut Wahid (2002:215) yang dimaksud pengguna (*user*) adalah: "Pengguna (*user*) adalah individu yang menggunakan komputer. Mulai dari pemula sampai dengan pakar pemrograman".

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi kinerja individu/*user* dalam perusahaan/organisasi. Menurut Suyadi (1999:27) mengemukakan bahwa: "dalam hal ini dikenal istilah yang patut di hayati yakni istilah efektif dan efisien". Efektivitas dari usaha kerja sama berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai suatu tujuan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Menurut Suyadi (1999:32) yang mengemukakan: "Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh

struktur organisasi yang tepat, pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas". Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan dalam suatu perusahaan akan mendukung kinerja perusahaan tersebut.

C. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (*User*)

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi untuk digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas. Peranan teknologi informasi dalam suatu perusahaan dikemukakan oleh Kadir & Triwahyuni (2003:546) bahwa : "Untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi biasa dilibatkan. Secara lebih khusus, organisasi umumnya menerapkan sistem informasi". Peranan teknologi informasi pada masa sekarang tidak hanya diperuntukkan bagi organisasi, melainkan juga untuk kebutuhan perseorangan. Berdasarkan Kadir & Triwahyuni (2003:22) dikemukakan bahwa peranan teknologi informasi "Bagi organisasi, teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif, sedangkan bagi perseorangan maka teknologi ini dapat digunakan untuk mencapai keunggulan pribadi, termasuk untuk mencari pekerjaan".

Sistem informasi dalam suatu perusahaan merupakan kombinasi antar prosedur kerja, informasi, anggota-anggota organisasi dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan (*user*) maka pihak manajemen perusahaan perlu memperhatikan sistem informasi dan teknologi informasi yang



digunakan. Hal ini disebabkan penggunaan teknologi informasi akan mempengaruhi kelancaran pengiriman dan penerimaan informasi (proses komunikasi) dalam perusahaan.

Seperti yang diketahui bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dan menjadi bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja. Maka dari itu hubungan komunikasi antar anggota perusahaan harus terjalin dengan baik. Untuk kelancaran proses komunikasi untuk menyampaikan atau menerima informasi dalam suatu organisasi diperlukan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi yang makin canggih dan sesuai dengan tuntutan kerja akan membuat karyawan dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan lebih baik dan memperkecil terjadinya *misscommunication*. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi akan mempengaruhi kinerja karyawan (*user*).

Dalam hal ini obyek penelitian dilakukan pada dunia perbankan. Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem seperti ini juga dilengkapi dengan mesin-mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*), yang memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa harus bergantung oleh jam kerja



bank. Ekspansi ATM juga dilakukan dengan membuat ATM bersama yang memungkinkan nasabah sebuah bank bisa mengambil uang di ATM bank lain.

Tak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon, yang memperkenankan nasabah memeriksa saldo tabungan dan berinteraksi dengan mesin yang siap melayani kapan saja. Tentu saja langkah bank tak berhenti sampai disitu. Dengan semakin banyaknya orang yang mengakses Internet, nasabah mulai dimanjakan dengan kemudahan transfer, misalnya melakukan transfer uang.

Masih banyak aplikasi yang lain dalam dunia perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi. Beberapa bank memperkenalkan layanan yang disebut layanan bergerak, yang memungkinkan pemakai mengecek saldo tabungan ataupun melakukan transaksi seperti pemindah bukuan melalui ponsel.

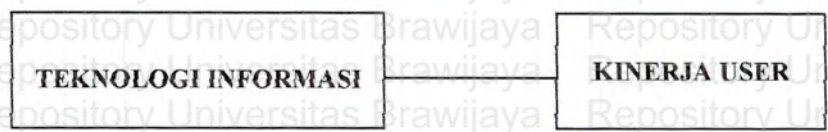
D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari pertanyaan yang ada dalam perumusan masalah yang harus dibuktikan kebenarannya atau ketidak benarannya dengan alat uji melalui pengumpulan dan penganalisaan data. Seperti yang dikemukakan oleh Nasution (2003:38) bahwa : "Tiap pernyataan tentang suatu hal yang bersifat sementara yang belum dibuktikan kebenarannya secara empiris disebut hipotesis". Dari pendapat tersebut, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis merupakan suatu dugaan dan masih harus dibuktikan kebenarannya.



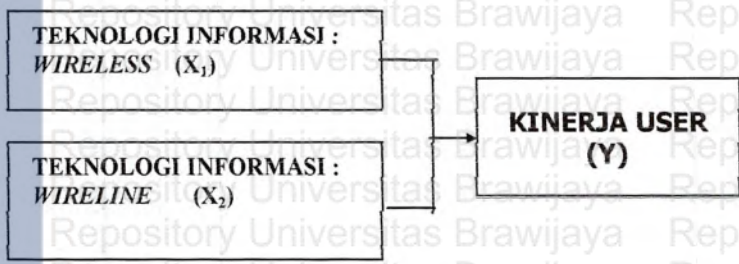
Berdasarkan teori yang telah dikemukakan maka diturunkan kedalam model konsep sebagai berikut :

GAMBAR 1
MODEL KONSEP
PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA



Berdasarkan model konsep di atas, dapat dirumuskan suatu model hipotesis sebagai berikut :

GAMBAR 2
MODEL HIPOTESIS
PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA





Berdasarkan teori di atas, maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut :

1. Bahwa variabel Teknologi Informasi : *Wireless* (X_1), Teknologi Informasi : *Wireline* (X_2) secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap Kinerja User (Y).
2. Diduga bahwa variabel Teknologi Informasi : *Wireline* (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja user (Y)



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan sebelumnya maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang ditujukan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena peneliti dan hubungan antara variabel, atau dengan kata lain dapat pula disebutkan bahwa penelitian ini dapat termasuk ke dalam penelitian penjelasan (eksplanatori). Menurut Singarimbun dan Efendi (1995 : 5) mengatakan bahwa “ penelitian penjelasan (*explanatori Research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis”.

B. Konsep, Variabel dan Pengukuran

Dalam penelitian ini terdapat dua konsep yang dapat dikemukakan yaitu teknologi informasi dan kinerja karyawan (*user*). Sedangkan variabel-variabel yang dapat ditentukan dalam penelitian dari konsep tersebut terdiri dari dua macam variabel. Yang pertama yaitu variabel bebas (X) yaitu variabel-variabel yang mempengaruhi variabel terikat berupa teknologi informasi yang terdiri dari teknologi informasi : *wireless*, dan teknologi informasi : *wireline*. Sedangkan variabel

terikatnya yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas (Y) berupa hasil kerja karyawan (*user*).

1. Konsep Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang menggabungkan antara komputasi dan komunikasi yang digunakan untuk membantu karyawan bekerja dengan informasi. Dalam konsep teknologi informasi ini terdapat dua variabel bebas yaitu teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi : *wireline*.

Berikut ini akan dikemukakan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Teknologi Informasi : *Wireless* (X_1)

Merupakan perangkat penyampaian informasi hasil teknologi informasi tanpa kabel yang digunakan dalam suatu perusahaan untuk mempermudah kerja karyawan.

Item-item yang dapat ditentukan dari variabel ini adalah :

- 1) Daya jangkau teknologi informasi : *wireless*
- 2) Keunggulan dan kemudahan *wireless*
- 3) Kepraktisan teknologi informasi : *wireles*

b. Teknologi Informasi : *Wireline* (X_2)

Merupakan teknologi informasi dengan kabel yang termasuk komputer dan internet. Teknologi informasi ini akan memberi kemudahan kepada karyawan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan dengan kerja mereka.

Item-item yang dapat ditentukan dari variabel ini adalah :



- 1) Kemudahan yang diperoleh dengan teknologi informasi : *wireline*
- 2) Mempercepat proses penyampaian informasi
- 3) Pengaruh teknologi informasi: *wireline*

2. Konsep Kinerja Karyawan (*user*)

Kinerja karyawan (*user*) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konsep ini terdapat satu variabel terikat yaitu Hasil Kerja Karyawan (Y) pada Bank Tabungan Negara.

Oleh karena itu dari variabel tersebut dapat ditentukan item-itemnya adalah

sebagai berikut :

- a. Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu secara kuantitas.
- b. Kualitas hasil kerja
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

TABEL 6

KONSEP, VARIABEL DAN ITEM DALAM PENELITIAN

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
Teknologi informasi	Teknologi informasi: <i>wireless</i> (X_1)	Pengaruh teknologi informasi: <i>wireless</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya jangkau teknologi informasi: <i>wireless</i> 2. Keunggulan dan kemudahan <i>wireless</i> 3. Kepraktisan teknologi informasi : <i>wireless</i>
	Teknologi informasi: <i>wireline</i> (X_2)	Pengaruh teknologi informasi: <i>wireline</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan yang diperoleh dengan teknologi informasi : <i>wireline</i> 2. Mempercepat proses penyampaian informasi 3. Pengaruh teknologi informasi: <i>wireline</i>
Kinerja	Hasil Kerja Karyawan (Y)	Hasil kerja karyawan secara kuantitas dan kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan respon pelayanan 2. Kualitas dengan ketersediaan 3. Kesenambungan operasi

3. Pengukuran

Malhotra dalam Widayat dan Amirullah (2002 : 37) mengemukakan bahwa :

”Pengukuran (*measurement*) dalam penelitian terdiri pemberian angka-angka pada peristiwa-peristiwa empiris sesuai dengan aturan-aturan tertentu”. Ada beberapa macam skala pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur peubah. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur peubah adalah skala *Likert*.

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002 : 104) bahwa : ”Skala *Likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau



ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu". Jawaban yang diberikan oleh responden, diberi nilai yang menunjukkan secara konsisten dari sikap responden, yakni dengan pemberian nilai pada jawaban kuesioner yang diajukan pada responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

1. Sangat Setuju/selalu diberi skor 5
2. Setuju/sering diberi skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang diberi skor 3
4. Kurang setuju/hampir pernah diberi skor 2
5. Sangat kurang setuju/tidak pernah diberi skor 1

(Sugiyono, 2002 : 87).

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang yang terletak di jalan Ade Irma Suryani No.2 Malang. Hal ini karena Bank Tabungan Negara sudah menggunakan Teknologi Informasi dalam menjalankan kegiatan perusahaannya.

D. Populasi

Jumlah seluruh subyek yang diteliti disebut dengan populasi. Menurut Usman dan Akbar (2003 : 43) bahwa : "Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas".



sedangkan menurut Singarimbun dan Efendi (1995:152) bahwa: "Populasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu populasi sampling dan populasi sasaran". Populasi sampling dilakukan dengan cara mengambil sampel dari populasi yang akan diteliti. Sedangkan populasi sasaran dilakukan dengan cara meneliti semua populasi yang ada tanpa harus mengambil sampel dari populasi yang ada.

REPOSITORY.UB.AC.ID

Idealnya seorang peneliti melakukan studi terhadap seluruh populasi untuk memberikan bobot penuh terhadap temuan-temuannya yang disebut penelitian sensus, sesuai Indriarto & Supomo (2002:115) bahwa: " Peneliti dapat meneliti seluruh elemen populasi (disebut dengan sensus)". Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (1998:116) yang menyatakan bahwa: "Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua liku-liku yang ada di dalam populasi. Oleh karena subyeknya meliputi semua yang terdapat di dalam populasi, maka juga disebut sensus".

UNIVERSITAS
BRAWIJAYA

Dikemukakan pendapat beberapa ahli, diantaranya adalah menurut Arikunto (1998:120) yang menyatakan bahwa: "Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15%, atau 20-25% atau lebih".

REPOSITORY.UB.AC.ID

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang yang menggunakan (sebagai pengguna) teknologi informasi atau biasa disebut sebagai *user*.



E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan secara langsung. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung tetapi melalui perantara atau media lain dengan cara dokumentasi. Data sekunder yang diperoleh misalnya adalah berupa sejarah singkat perusahaan, jumlah karyawan, struktur organisasi dan lain-lain.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Angket atau Kuesioner

Merupakan seperangkat daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Kuesioner ini merupakan alat utama dalam penelitian ini. Dalam teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang tanggapan responden terhadap item-item dari setiap peubah penelitian.

b. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mencatat dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data yang diperoleh antara lain jumlah karyawan



pada Bank Tabungan Negara dan gambaran umum Bank Tabungan Negara Cabang Ade Irma Suryani Malang.

F. Uji Instrumen Penelitian

Dari hasil penyebaran kuesioner maka selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil jawaban untuk setiap peubah dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows*.

1. Uji Validitas

Penelitian dikatakan valid atau sah jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti serta dapat mengungkapkan data dari peubah yang diteliti secara tepat. Menurut Nasution (2003 : 74) bahwa : "Suatu alat pengukur dikatakan *valid*, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu".

Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas adalah dengan cara mengkorelasikan setiap skor item dengan total skor item dari setiap peubah yang diuji validitasnya. Kemudian dilihat besar nilai hasil korelasi (*corrected item total correlation*) jika lebih besar nilai dari r tabel maka item-item dalam setiap peubah yang digunakan dalam penelitian dapat dinyatakan valid.

Didalam melakukan pengujian validitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (\text{Sanusi, 2003 : 53-54})$$



Dimana : r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

n = jumlah sampel (responden)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kemantapan suatu alat ukur apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sama dalam pengukuran yang berulang kali dan dengan syarat bahwa kondisi pengukuran tidak berubah. Atau dengan kata lain uji reliabilitas (uji keandalan) merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan bila suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil-hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik belah dua dari *Spearman Brown*, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2002 : 122})$$

Dimana :

r_1 = reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

sehubungan dengan realibilitas maka Widayat (2004:87) menyatakan bahwa: "suatu pendekatan yang cukup populer untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan menggunakan koefisien Alpha. Nilai alpha akan berkisar antara 0 sampai



dengan satu. Suatu pengukuran dikatakan reliabel bilamana paling tidak nilai alphanya 0,6”

G. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis I

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat sebagaimana yang dirumuskan dalam hipotesis pertama digunakan alat analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda karena menggunakan lebih dari satu variabel bebas yaitu teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi: *wireline*. Dengan kata lain analisis regresi berganda adalah alat analisis yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam analisis regresi berganda ini dapat ditentukan rumus yang akan digunakan yaitu :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ dst (Silalahi, 2003 : 85)}$$

Keterangan :

Y = variabel terikat



b_0 = bilangan konstanta

b_1 = pengaruh variabel X_1

b_2 = pengaruh variabel X_2

b_3 = pengaruh variabel X_3

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F dan uji t.

a. Uji F

Untuk mengetahui nyata atau tidaknya (tingkat signifikan) pengaruh variabel-variabel bebas (teknologi informasi: *wireline* dan teknologi teknologi informasi: *wireless*) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (hasil kerja *user*) digunakan uji F, dimana formula yang digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(n-k-1)} \quad (\text{Sudjana, 2002 : 108})$$

Jika F hitung $>$ F tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa teknologi informasi: *wireline* dan teknologi teknologi informasi: *wireless* secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (hasil kerja *user*).

Jika F hitung $<$ F tabel maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa teknologi informasi: *wireline* dan teknologi teknologi informasi: *wireless* secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (hasil kerja *User*).



b. Uji t

Untuk mengetahui nyata atau tidaknya (tingkat signifikan) pengaruh variabel-variabel bebas (teknologi informasi: *wireline* dan teknologi informasi: *wireless*) secara parsial terhadap variabel terikat (hasil kerja *User*) digunakan uji t, dimana formula yang digunakan adalah :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}} \text{ (Sudjana, 2002 : 111)}$$

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa teknologi informasi: *wireline* dan teknologi informasi: *wireless* secara parsial terhadap variabel terikat (hasil kerja *User*).

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas teknologi informasi: *wireline* dan teknologi informasi: *wireless* secara parsial terhadap variabel terikat (hasil kerja *User*).

2. Pengujian Hipotesis II

Untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien regresi. Dari hasil analisis regresi berganda akan diketahui nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga variabel bebas



dengan nilai koefisien regresi terbesar berarti variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh paling besar (dominan) terhadap variabel terikat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah dari berdirinya Bank Tabungan Negara dimulai pada tahun 1897 lebih tepatnya tanggal 18 Oktober 1897 berdasarkan Koninklijk Besluit No. IV disana ditegaskan bahwa di Hindia Belanda didirikan Postpaarbank yang berpusat di Batavia. Hindia Belanda mendirikan Postpaarbank ini bertujuan untuk mendidik atau membiasakan masyarakat untuk rajin menabung dan sekaligus dapat memperkenalkan lembaga perbankan kepada masyarakat luas.

Peranaan Postpaarbank dalam menghimpun dana masyarakat terus berkembang pesat dan adanya peningkatan dana. Dari adanya peningkatan dana tersebut itu Postpaarbank berusaha memberikan bunga pada dana-dana tersebut dalam bentuk surat atau kertas berharga seperti obligasi, promes, dan lain-lain dan tidak ketinggalan dengan memperhatikan solvabilitas, rentabilitas dan likuiditas bank tersebut.

Postpaarbank telah membuka kantor cabang antara tahun 1928 sampai dengan tahun 1934 empat kantor cabang pertama yang didirikan di Indonesia antara lain di Makasar pada tahun 1928, Surabaya pada tahun 1931, Jakarta dan Medan pada tahun 1934. Pada tahun 1934 mulai dikenal pula sebagai mesin-mesin Akuntansi dan pengenalan Sertifikat Current



Account. Di tahun 1945 kekuasaan Kolonial Hindia Belanda diambil alih oleh Jepang dan hal ini sangat berpengaruh bagi dunia perbankan saat itu sebab Postpaarbank dibekukan dan diganti dengan Tyokin Kyoku tepatnya pada tanggal 1 April 1942.

Dengan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia tahun 1945 akhirnya Tyokin Kyoku diambil alih oleh Bangsa Indonesia dan diganti menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP), atas prakarsa Bapak S. Darmosoetanto, yang sekaligus menjabat sebagai direktur pertama Kantor Tabungan Pos. Bank ini sangat berperan dalam transaksi pertukaran mata uang Jepang dengan "Oeang Republik Indonesia" (ORI). Akan tetapi pada Agresi Militer Belanda II pada tanggal 19 Desember 1948 Kantor Tabungan Pos beserta cabang-cabangnya tidak dapat beroperasi (nonaktif). Namun bulan Juni 1949 Pemerintah Indonesia mengaktifkan kembali dengan mengganti nama menjadi Bank Tabungan Negara Pos dengan maksud ingin membereskan pekerjaan Kantor Tabungan Pos. Bank ini hanya bekerja hingga akhir tahun 1949. Selanjutnya Pemerintah RI hanya mengakui Bank Tabungan Pos RI sebagai lembaga tabungan yang kemudian berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara tahun 1950.

Tanggal 27 Desember 1949 ditetapkan Bapak S. Darmosoetanto sebagai pribumi pertama yang menduduki jabatan sebagai direktur Bank Tabungan Negara dan merupakan satu titik baru bangkitnya kelompok pribumi dalam dunia perbankan di Indonesia. Dasar penilaian yang mengilhami untuk ditetapkannya tanggal 9 Februari 1950 sebagai hari



lahirnya Bank Tabungan Negara melalui ketetapan Direksi No. 05/DIR/BIDIR/1993/tanggal 27 September 1993.

Pada tahun 1953 ditetapkan UU No. 36 Tahun 1953 yang isinya mencabut Postpaarbank Ordonantie dan Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950. Selanjutnya nama Bank Tabungan Pos digantu menjadi Bank Tabungan Negara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No. 4 Tahun 1963 sesuai dengan satu-satunya bank milik negara yang menjalankan Bank Sirkulasi, Bank Central dan Bank Umum, dikeluarkan Penetapan Proseiden RI No. 176 Tahun 1965 tentang pendirian bank milik negara yang diberi nama Bank Negara Indonesia. BNI ini dilebur Bank Indonesia menjadi Bank Koperasi Tani dan nelayan, Bank Umum Negara, Bank Tabungan Negara dan BNI' 46, sedangkan BDN dan Bank pembangunan Indonesia tidak diintegrasikan. Sebagai unit, BTN pada waktu itu sempat kehilangan kekuasaan dan wewenang karena BTN ditempatkan langsung di bawah Bank Sentral.

Setelah orde baru berhasil mengatur kembali perekonomian yang mendapat perhatian utama, maka didahului lahirnya UU Pokok Perbankan No. 14 Tahun 1976 dan ditetapkan UU No. 20 Tahun 1968 yang dimuat dalam Lembaran Negara RI No. 73 Tahun 1968 mengenai pendirian BTN. Di dalam UU tersebut dinyatakan bahwa tugas pokok BTN diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana-dana dari masyarakat terutama dalam bentuk tabungan.



Tahun 1971, pemerintah melalui Bank Indonesia menciptakan bentuk tabungan baru yaitu Tabanas. Maksud dan tujuan adalah untuk menghimpun dana masyarakat sekecil mungkin untuk menyukseskan pembangunan nasional. Sedangkan sasarannya adalah seluruh lapisan masyarakat di wilayah RI. Dengan lahirnya Tabanas berarti segala bentuk tabungan yang diselenggarakan BTN dihapuskan dan mengikuti semua ketentuan BI sebagai pihak yang berwenang. Namun demikian BTN tetap bekerjasama dengan PN Pos dan Giro.

Pada tahun 1974, pemerintah menetapkan kebijakan pembangunan untuk masyarakat menengah ke bawah. Untuk menunjang berhasilnya kebijakan tersebut, BTN ditunjuk sebagai wadah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI. No. B/49/MK/IV/1974 tanggal 29 Januari 1974. Atas SK Menteri Keuangan tersebut, BTN mengemban tugas baru disamping tugasnya di bidang tabungan, juga sebagai pemberi kredit perumahan dengan agunan rumah dan tanah dibeli dari kredit tersebut. Untuk membiayai KPR tersebut BTN harus mampu mengarahkan dana masyarakat. Untuk diversifikasi produk yang bersifat "Operasi Pasiva" harus dilaksanakan.

Sejak resmi tahun 1950 sampai sekarang BTN telah menggeluti bidangnya selama 48 tahun. Dalam usianya kini, BTN telah mencanangkan tiga sasaran pokok, yaitu sebagai "Bank andalan pemerintah, bank yang dicintai masyarakat dan bank yang disayangi karyawannya", serta memasyarakatkan budaya kerja yang disebut Panca Tertib, yaitu "Tertib



Pola Pikir, Tertib Administrasi, Tertib Pelayanan, Tertib Arsip dan Tertib Lingkungan.”

Sebagai rentetan diberlakukannya UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, untuk hukum BTN berubah menjadi Perusahaan Perorangan atau yang lebih dikenal dengan sebutan PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Pendirian PT. BTN (Persero) didasarkan pada akta pendirian No. 136 tanggal 31 Juli 1992 yang dibuat oleh Muhani Salim, SH Notaris Jakarta. Perubahan ini menjadikan PT. BTN (persero) lebih leluasa. Kalau sebelumnya lebih ditekankan sebagai bank tabungan dan lembaga pembayaran perubahan, maka sejak 11 Agustus 1992 bidang kegiatannya diperluas menjadi bank umum.

Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) terbagi menjadi dua yaitu bank pusat dan kantor cabang. Kantor cabang PT. Bank Tabungan Negara (Persero) terbagi menjadi 4 kelas, yaitu:

1. Kantor cabang kelas utama
2. Kantor cabang kelas I (satu)
3. Kantor cabang kelas II (dua)
4. Kantor cabang kelas III (tiga)

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang termasuk kantor cabang kelas I (satu) yang dimaksud dengan kantor cabang adalah suatu unit kerja yang melakukan fungsi tugas bank di daerah. Fungsi dari kantor cabang ialah:



1. Penyelenggaraan kegiatan usaha bank di wilayah kerja kantor cabang yang bersangkutan dalam batas wewenang yang ditetapkan oleh direksi
2. Mewakili kepentingan bank dalam wilayah kerja kantor cabang dalam batas wewenang yang ditetapkan oleh direksi.

Klasifikasi kantor cabang kelas I antara lain:

1. Jumlah nasabah (penabung, debitur, deposito dan giran) lebih dari 200.000 orang, tetapi lebih kecil dari 300.000 orang atau ditetapkan secara khusus oleh direksi.
2. Jumlah kantor cabang kelas I adalah sebanyak 6 (enam) kantor, yaitu Ujung Pandang, Bogor, Yogyakarta, Palembang dan Malang.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto Bank Tabungan Negara

Visi : Bank Tabungan Negara adalah menjadi bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan.

Misi :

1. Memberikan pelayanan yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya kepada lapisan masyarakat menengah ke bawah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.
3. memenuhi komitmen kepada pemegang saham yaitu menghasilkan laba dan pendapatan per saham yang tinggi serta ikut mendukung program pembangunan perumahan nasional.



4. Menyelenggarakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
5. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Motto : PARAS; Pelanggan adalah Raja Selalu. Dilihat dari mottonya menunjukkan bahwasanya Bank Tabungan Negara ingin menunjukkan dirinya merupakan bank yang profesional dalam melayani nasabahnya.

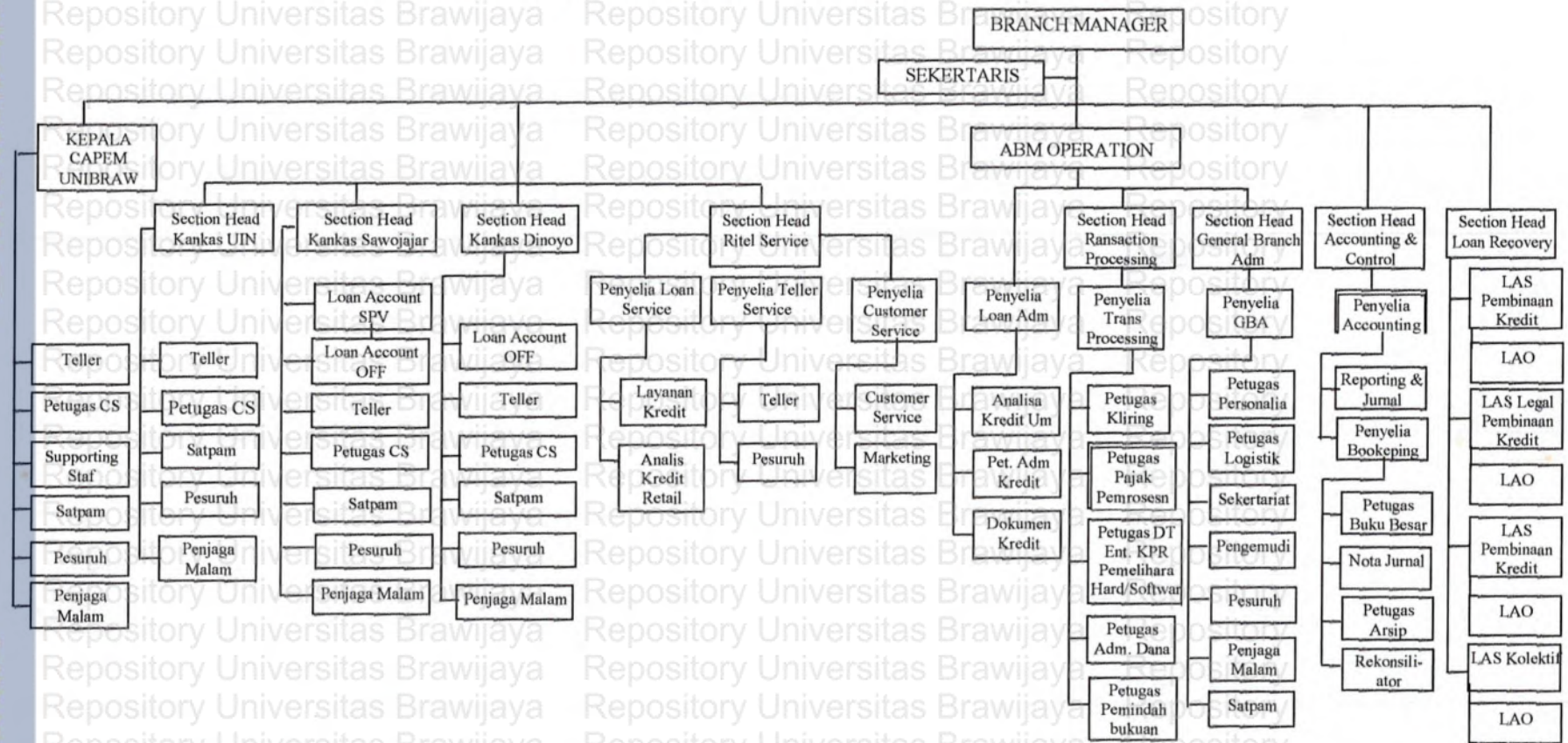
4.1.3 Struktur Organisasi

Pengorganisasian adalah proses manajemen yang berhubungan erat dengan kegiatan kerja sama antara manusia, fungsi dan faktor jasmaniah, sehingga dapat membentuk satuan manajemen yang terawasi. Secara umum bentuk struktur organisasi perusahaan adalah organisasi garis, dimana organisasi garis ini aliran perintah mengalir dalam satu garis, dari atasan ke bawahannya. Begitu pula tanggung jawab bawahan kepada atasannya, pertanggung jawaban berasal dari bawahan langsung kepada si pemberi perintah. Untuk lebih jelasnya akan digambarkan struktur organisasi dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang seperti di bawah ini :



GAMBAR

STRUKTUR ORGANISASI BANK TABUNGAN NEGARA CABANG MALANG



Sumber : Bank Tabungan Negara Cabang Malang, 2005

Dalam pembagian kerjanya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dipimpin oleh seorang kepala (pimpinan cabang) yang membawahi beberapa kepala bidang. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan *job description* dari masing-masing elemen dalam organisasi di bawah ini:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Tugas dan tanggung jawab utama adalah:

- a. Menjamin kualitas pelayanan nasabah dan kualitas sumber daya manusia di cabang
- b. Menciptakan, memastikan, meningkatkan keuntungan usaha cabang
- c. Menjamin kualitas pengawasan intern sesuai dengan petunjuk pengawasan yang telah ditentukan.
- d. Mengkoordinasikan pembuatan rencana kerja, anggaran cabang dan melakukan evaluasinya serta memenuhi target yang telah ditentukan.
- e. Mewakili BTN dalam semua kegiatan resmi di wilayah kerjanya.
- f. Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha cabang bank dalam asset, laba, kredit serta dana pihak ketiga.
- g. Menjamin peningkatan pendapatan dan pengendalian biaya.
- h. Melakukan kegiatan penjualan di cabang
- i. Menjamin produktivitas, kemampuan, motivasi dan disiplin pegawai yang tinggi.

2. Sekertaris

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a. Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi bagi kepentingan manajemen cabang.
- b. Membantu manajemen dalam berkomunikasi dengan semua pihak termasuk dengan pihak ekstern cabang.

3. *Section Head Kankas*

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a. Menjamin tingkat pelayanan yang prima kepada semua nasabah baik nasabah datang langsung ke loket BTN maupun melalui telepon.
- b. Memastikan semua pendapatan (seperti pembuatan master tabungan, deposito) dilakukan dengan benar.
- c. Memastikan bahwa semua keluhan/komplain dari nasabah dapat diselesaikan dengan baik.
- d. Memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan nasabah
- e. Memastikan bahwa semua staffnya memahami semua produk dan jasa BTN serta prosedurnya dengan baik.
- f. Melakukan persetujuan transaksi sesuai batas wewenang

Bagian ini terdiri dari:

- a. *Teller*
- b. *Loan Account Officer*
- c. *Loan Account Supervisor*
- d. Satpam
- e. Penjaga Malang

f. Pesuruh

4. *Section Head Retail* (Kepala Seksi Ritel Services)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan dan mengontrol semua aktivitas bidang retail cabang demi tercapainya target bidang pelayanan retail yang efisien dan efektif sehingga terwujud pertumbuhan asset dan keuntungan yang tinggi.
- b. Menjamin kecepatan dan keakuratan pelayanan yang tinggi dalam bidang *loan services, customer service, teller service* dan kantor kas.
- c. Menjamin bahwa semua asset cabang di bawah wewenangnyanya telah dilindungi, dipelihara dan diinventarisir dengan baik.
- d. Menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapihan, ketertiban dan keindahan ruang kerja dan ruang nasabah.

Bagian ini membawahi:

- a. Penyelia *Loan Service*, tugasnya meliputi:
 - 1) Memastikan adanya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan di *Loan service*
 - 2) Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang prima mulai dari permohonan kredit sampai dengan akad kredit.
 - 3) Memastikan bahwa semua prosedur dijalankan dengan benar



- 4) Memastikan bahwa semua klaim debitur dapat diselesaikan dengan baik.

Bagian ini terdiri dari:

- 1) Layanan kredit
- 2) Analisa kredit retail

b. Penyelia *Teller Service*, tugasnya meliputi:

- 1) Memastikan efektivitas dan efisiensi proses transaksi di *teller service*
- 2) Memberikan persetujuan transaksi sesuai batas wewenang
- 3) Memastikan bahwa semua *teller* melakukan transaksi dengan benar
- 4) Memastikan bahwa pelayanan *teller* dapat memuaskan nasabah
- 5) Memastikan bahwa jumlah kas besar selalu benar
- 6) Memastikan bahwa jumlah kas selalu memadai untuk operasional dan sesuai dengan ketentuan yang ada
- 7) Memastikan dan mengawasi sistem antrian nasabah

Bagian ini terdiri dari:

- 1) KPR (Petugas *teller*)
- 2) *Teller* lain
- 3) *Teller* mobil kas
- 4) Layanan nasabah
- 5) Pemasaran (BVS)

5. ABM Operation (Kepala Bidang Operasional)

Tugas dan tanggung jawab utamanya adalah:

- a. Mengelola operasional harian cabang untuk menjamin efektivitas dan efisiensi
- b. Menjamin standart kualitas yang tinggi dalam bidang pemrosesan transaksi, administrasi kredit dan administrasi umum cabang
- c. Menjamin kecepatan dan keakuratan semua proses transaksi di bidang operasional.
- d. Mewakili BTN dalam acra bila kepala cabang tidak ada di tempat.

Bagian ini membawahi:

- a. Kepala administrasi kredit (*Loan Administration Head*)
 - 1) Memastikan kecepatan dan ketetapan proses kredit sesuai kebijakan dan prosedur yang ada.
 - 2) Memastikan bahwa semua dokumen yang disimpan adalah aman dan lengkap baik dokumen pokok maupun pendukungnya
 - 3) Melakukan analisa kredit korporasi

Bagian ini terdiri dari:

- 1) Adminsitrasi kredit umum
 - 2) Petugas administrasi kredit (*loan administration staff*)
 - 3) Dokumen kredit staff (*loan documentation staff*)
- b. Penyelia *Transaction Processing*

Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- 1) Mengatur operasional processing sehari-hari

- 2) Mengoptimalkan peningkatan efisiensi pada *back office* dan peningkatan kontrol
- 3) Memastikan aktivitas proses transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada
- 4) Menganalisis operasional dan mengajukan usulan perbaikan ke kantor pusat
- 5) Melindungi bank dari tindakan penyelewengan dan kesalahan
- 6) Memastikan bahwa standar kualitas dan kecepatan proses transaksi selalu dalam batas yang baik
- 7) Memastikan bahwa *password* telah dibuat sesuai dengan prosedur
- 8) Memaintenance software dan hardware

Bagian ini terdiri dari:

- 1) Petugas kliring
 - 2) Petugas pajak pemrosesan
 - 3) Petugas data entri KPR memelihara hard/software
 - 4) Petugas administrasi dana
 - 5) Petugas NPK/NPU
- c. Penyelia GBA, tugasnya adalah:

- 1) Memantau anggaran biaya dan belanja cabang
- 2) Menyelenggarakan atau memantau inventaris seperti perlengkapan kantor, kendaraan



- 3) Bertanggungjawab atas pengembangan dan pengolahan semua inventaris cabang
- 4) Menyelenggarakan semua masalah kepegawaian
- 5) Menyelenggarakan dan menangani semua masalah logistik
- 6) Memastikan keamanan cabang setiap saat
- 7) Memastikan file kepegawaian diadministrasikan secara tertib.

Bagian ini terdiri dari:

- 1) Petugas personalia
- 2) Petugas logistik
- 3) Sekertaris
- 4) Pengemudi
- 5) Pesuruh
- 6) Penjaga malam
- 7) Satpam

6. *Section Head Accounting and Control*

Tugasnya adalah:

- a. Memastikan standarisasi proses
- b. Memastikan integritas dan ketepatan data keuangan
- c. Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada
- d. Memastikan bahwa semua laporan telah dibuat dan dilaporkan tepat waktu
- e. Melakukan pengendalian intern cabang



- f. Melindungi asset cabang dari tindakan penyelewengan
- g. Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar
- h. Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan benar dan tertib
- i. Mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan

Bagian ini terdiri dari:

- a. *Reporting*
- b. Penyelia *bookeping*
- c. Petugas buku besar
- d. Nota jurnal
- e. Petuugas arsip
- f. Rekonsiliator

7. *ABM Loan Recovery* (Kepala Bidang penyelamatan Kredit)

Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

- a. Memastikan peningkatan nilai kualitas aktiva produktif cabang
- b. Menekan kredit yang bermasalah menjadi sekecil mungkin
- c. Memastikan bahwa bank telah bebas dari masalah hukum yang merugikan BTN

Bagian ini membawahi:

- a. *Loan Account Supervisi* (LAS), tugasnya meliputi:

- 1) Mengupayakan agar semua debitur dapat memenuhi kewajibannya dan mengkoordinasikan penagihan



2) Melakukan pemantau dan supervisi kepada semua LAO

3) Melakukan pembinaan debitur langsung ke lapangan dan melakukan evaluasi hasil penagihan.

b. *Loan Account Officer (LAO)*, tugasnya meliputi:

Melakukan pembinaan dan penagihan dari semua debitur baik melalui kunjungan ke lokasi maupun tidak agar debitur dapat memenuhi kewajibannya.

c. *Legal Officer*, tugasnya meliputi:

1) Memastikan pembayaran kembali dari semua kredit yang bermasalah

2) Mengelola semua debitur yang pasif, rumah kosong dan lelang

3) Melakukan penyelamatan kredit dan menurunkan jumlah kredit yang bermasalah

4) Memastikan bahwa langkah yang ditempuh cabang adalah bebas dari permasalahan hukum yang merugikan BTN.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang merupakan karyawan (*user*) di Bank Tabung Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Tabel 7

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Pria	20 orang	36,36%
Wanita	35 orang	63,64%
Total	55 orang	100%

Sumber : Data Primer (diolah), Januari 2006

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin wanita dengan jumlah 35 orang atau 63,64% dari total responden.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur responden dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 8

Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Prosentase
< 30 Tahun	12 orang	21,82%
30 – 40 Tahun	32 orang	58,18%
> 40 Tahun	11 orang	20%
Total	55 orang	100%

Sumber : Data Primer (diolah), Januari 2006

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berumur antara 30 tahun sampai 40 tahun dengan jumlah 32 orang atau 58,18% dari total responden.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan responden menunjukkan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh responden sebelum menjadi karyawan Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang. Dalam tabel berikut akan akan dikemukakan karakteristik responden berdasarkan pendidikan:

Tabel 9
Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Prosentase
SMU/Sederajat	11 orang	20,00%
Diploma	19 orang	34,55%
Sarjana	25 orang	45,45%
Total	55 orang	100%

Sumber : Data Primer (diolah), Januari 2006

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden mempunyai pendidikan akhir Sarjana dengan jumlah 25 orang atau 45,45% dari total responden.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja menunjukkan lama responden telah bekerja di Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang. Berikut ini akan disajikan karakteristik responden berdasarkan masa kerjanya.



Tabel 10

Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah Responden	Prosentase
> 5 tahun	15 orang	27,27%
5 tahun - 10 Tahun	22 orang	40%
> 10 tahun	18 orang	32,73%
Total	55 orang	100%

Sumber : Data Primer (diolah), Januari 2006

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sudah mencapai masa kerja selama antara 5 tahun sampai 10 tahun dengan jumlah 22 orang atau 40% dari total responden.

4.3 Distribusi Variabel Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (*user*) pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas berupa teknologi informasi yang meliputi *wireless* dan *wireline*. Sedangkan variabel terikatnya berupa kinerja karyawan (*user*). Sebelum dilakukan analisis dan pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu akan disajikan tabel-tabel mengenai hasil distribusi frekuensi dari masing-masing variabel sebagai berikut:

4.3.1 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: *Wireless*

Teknologi informasi: *wireless* merupakan perangkat penyampaian informasi hasil teknologi informasi tanpa kabel yang digunakan dalam suatu perusahaan untuk mempermudah kerja karyawan (*user*). Berikut ini akan dikemukakan pendapat responden mengenai variabel teknologi informasi: *wireless*:

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: *Wireless* (X₁)

No	Variabel	SS	S	CS	TS	STS	Σ
1.	Penggunaan teknologi informasi dengan <i>wireless</i> dalam pemrosesan berbagai transaksi di perusahaan memiliki daya jangkau yang baik sehingga mampu mendukung aktivitas kerja karyawan						
	Jumlah	16	21	11	7	0	55
	Prosentase	29,1	38,2	20,0	12,7	0	100
2.	Keunggulan dan kemudahan <i>wireless</i> untuk pemrosesan berbagai transaksi yang ada di perusahaan dapat membantu perusahaan dalam mengawasi kinerja karyawan						
	Jumlah	15	25	7	6	2	55
	Prosentase	27,3	45,5	12,7	10,9	3,6	100
3.	Teknologi informasi <i>wireless</i> digunakan dalam pemrosesan transaksi di perusahaan adalah karena kepraktisannya sehingga dapat memperlancar kerja karyawan						
	Jumlah	12	26	9	7	2	55
	Prosentase	21,8	47,3	16,4	12,7	1,8	100

Sumber : Data primer (diolah) Januari, 2006

Pada tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan 1 yaitu mengenai penggunaan teknologi informasi dengan *wireless* dalam pemrosesan berbagai transaksi di perusahaan memiliki daya jangkau yang baik sehingga mampu



mendukung aktivitas kerja karyawan. Jawaban 16 responden atau 29,1% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 21 responden atau 38,2% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden atau 20,0% menyatakan cukup setuju, sebanyak 7 responden atau 12,7% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden atau 0,0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 2 yaitu mengenai keunggulan dan kemudahan *wireless* untuk pemrosesan berbagai transaksi yang ada di perusahaan dapat membantu perusahaan dalam mengawasi kinerja karyawan. Jawaban 15 responden atau 27,3% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 25 responden atau 45,5% menyatakan setuju, sebanyak 7 responden atau 12,7% menyatakan cukup setuju, sebanyak 6 responden atau 10,9% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 3,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3 yaitu mengenai teknologi informasi *wireless* digunakan dalam pemrosesan transaksi di perusahaan adalah karena kepraktisannya sehingga dapat memperlancar kerja karyawan. Jawaban 12 responden atau 21,8% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 26 responden atau 47,3% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 16,4% menyatakan cukup setuju, sebanyak 7 responden atau 12,7% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1,8% menyatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil distribusi frekuensi variabel Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memberi tanggapan positif terhadap teknologi informasi: *wireless*.

4.3.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: *Wireline*

Merupakan teknologi informasi dengan kabel yang termasuk komputer dan internet. Teknologi informasi ini akan memberi kemudahan kepada karyawan (*user*)

dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kerja mereka. Berikut ini akan dikemukakan pendapat responden mengenai variabel teknologi informasi: *wireline*:

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2)

No	Variabel	SS	S	CS	TS	STS	Σ
1.	Penggunaan teknologi informasi <i>wireline</i> dapat memudahkan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pembuatan dan perancangan pengambilan keputusan bagi bisnis perusahaan Jumlah Prosentase	14 25,5	23 41,8	13 23,6	3 5,5	2 3,6	55 100
2.	Program dan fasilitas <i>wireline</i> yang digunakan perusahaan mampu membantu Bapak/Ibu/Saudara/i dalam merancang pelaksanaan kerja karyawan yang efektif Jumlah Prosentase	21 38,2	16 29,1	11 20,0	4 7,3	3 5,5	55 100
3.	Penggunaan teknologi informasi dengan <i>wireline</i> dapat memudahkan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk merancang anggaran dan menganalisis kegiatan bisnis Jumlah Prosentase	15 27,3	25 45,5	9 16,4	4 7,3	2 3,6	55 100

Sumber : Data primer (diolah) Januari, 2005

Pada tabel 12 di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan 1 yaitu mengenai penggunaan teknologi informasi *wireline* dapat memudahkan responden dalam



pembuatan dan perancangan pengambilan keputusan bagi bisnis perusahaan. Jawaban 14 responden atau 25,5% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 23 responden atau 41,8% menyatakan setuju, sebanyak 13 responden atau 23,6% menyatakan cukup setuju, sebanyak 3 responden atau 5,5% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 3,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 2 yaitu mengenai program dan fasilitas *wireline* yang digunakan perusahaan mampu membantu responden dalam merancang pelaksanaan kerja karyawan yang efektif. Jawaban 21 responden atau 38,2% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 16 responden atau 29,1% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden atau 20,0% menyatakan cukup setuju, sebanyak 4 responden atau 7,3% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 responden atau 5,5% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3 yaitu mengenai penggunaan teknologi informasi dengan *wireline* dapat memudahkan responden untuk merancang anggaran dan menganalisis kegiatan bisnis. Jawaban 15 responden atau 27,3% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 25 responden atau 45,5% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 16,4% menyatakan cukup setuju, sebanyak 4 responden atau 7,3% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 3,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil distribusi frekuensi variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memberi tanggapan positif terhadap teknologi informasi: *wireline*.

4.3.3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan/user (Y)

Kinerja karyawan(*user*) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berikut ini akan dikemukakan pendapat responden mengenai kinerja karyawan dalam tabel berikut ini:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan/User (Y)

No	Variabel	SS	S	CS	TS	STS	Σ
1.	Setuju Bapak/Ibu/Saudara/i dengan pernyataan yang mengatakan bahwa kinerja seseorang dapat dilihat dari kuantitas hasil kerja yang diselesaikannya						55
	Jumlah	16	23	11	5	0	100
	Prosentase	29,1	41,8	20,0	9,1	0	
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai pernyataan di bawah ini : Kualitas jasa yang diberikan oleh masing-masing karyawan akan menentukan tingkat kinerja karyawan						55
	Jumlah	15	24	11	5	0	55
	Prosentase	27,3	43,6	20,0	9,1	0	100
3.	Setujukah Bapak/Ibu/Saudara/i apabila dalam melihat kemampuan kinerja karyawannya, maka pihak perusahaan lebih menekankan pada ketepatan waktu dan ketelitian kerja karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban						55
	Jumlah	12	26	9	8	0	55
	Prosentase	21,8	47,3	16,4	14,5	0	100

Sumber : Data primer (diolah) Januari, 2006

Pada tabel 13 di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan 1 yaitu mengenai pernyataan yang mengatakan bahwa kinerja seseorang dapat dilihat dari kuantitas hasil kerja yang diselesaikannya. Jawaban 16 responden atau 29,1% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 23 responden atau 41,8% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden atau 20,0% menyatakan cukup setuju, sebanyak 5 responden atau 9,1% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden atau 0,0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 2 yaitu mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh masing-masing karyawan akan menentukan tingkat kinerja karyawan. Jawaban 15 responden atau 27,3% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 24 responden atau 43,6% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden atau 20,0% menyatakan cukup setuju, sebanyak 5 responden atau 9,1% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden atau 0,0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3 yaitu mengenai pernyataan apabila dalam melihat kemampuan kinerja karyawannya, maka pihak perusahaan lebih menekankan pada ketepatan waktu dan ketelitian kerja karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban. Jawaban 12 responden atau 21,8% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 26 responden atau 47,3% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 16,4% menyatakan cukup setuju, sebanyak 8 responden atau 14,5% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden atau 0,0% menyatakan sangat tidak setuju.



Dari hasil distribusi frekuensi variabel Kinerja Karyawan/*user* (Y) dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memberi tanggapan positif terhadap kinerja karyawan.

4.4 Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh aman alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Menurut Arikunto (2002:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sedangkan menurut Sugiyono (2002:109), hasil penelitian yang valid bila terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan angka hasil pengujian (nilai korelasi) dengan nilai r tabel. Jika nilai korelasi hasil pengujian lebih besar dari r tabel maka dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya. Di samping itu dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas hasil korelasi bila lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

Berikut ini akan dikemukakan hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS for windows:

Tabel 14 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel (N= 55, $\alpha=0,05$)	Keterangan
Y	Y ₁	0,8385	0,266	Valid
	Y ₂	0,8506	0,266	Valid
	Y ₃	0,8836	0,266	Valid
X ₁	X _{1.1}	0,8935	0,266	Valid
	X _{1.2}	0,9104	0,266	Valid
	X _{1.3}	0,9004	0,266	Valid
X ₂	X _{2.1}	0,9066	0,266	Valid
	X _{2.2}	0,8939	0,266	Valid
	X _{2.3}	0,9027	0,266	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, Januari 2006

Berdasarkan hasil uji validitas seperti yang tercantum pada tabel dapat diketahui bahwa semua item yang diuji menghasilkan nilai yang valid, dan dapat diterima sebagai ukuran peubah. Dapat dikatakan valid karena nilai r hasil korelasi berada diatas nilai r tabel yang telah ditentukan. Oleh karena itu seluruh item dalam peubah dapat dipakai sebagai bahan pengujian selanjutnya.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan bila suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten.

Suatu pendekatan yang cukup populer untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan menggunakan koefisien Alpha. Nilai alpha akan berkisar antara 0 sampai dengan satu. Suatu pengukuran dikatakan reliabel bilamana paling tidak nilai



aplhanya 0,6 (Widayat, 2004:87). Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 15 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Y	0,8632	Reliabel
X ₁	0,8720	Reliabel
X ₂	0,8715	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah), Januari 2006

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang tercantum pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item yang diuji menghasilkan nilai yang reliabel, dan dapat diterima sebagai ukuran peubah. Dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, dalam hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang digunakan reliabel.

4.5 Analisa Data dan Intepretasi

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, karena dalam analisis data tersebut dapat memberikan arti dan makna yang berguna untuk menguji hipotesis. Maka berikut ini akan disajikan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,638 + 0,252 X_1 + 0,435 X_2 + e$$

4.5.1 Analisa Data

Tabel 16 Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data

Variabel	B	Beta	t	Sig t	Keterangan
Konstanta	3,638		3,304	0,002	
X ₁	0,251	0,286	2,403	0,020	Signifikan
X ₂	0,435	0,513	4,318	0,000	Signifikan
t _{tabel}	= 1,6747				
R	= 0,719				
R Square	= 0,517				
F _{hitung}	= 27,803				
Sig F	= 0,000				
F _{tabel}	= 3,45				

Sumber : Data primer (diolah), Januari, 2005

Keterangan

X₁ = Variabel Teknologi Informasi: *Wireless*

X₂ = Variabel Teknologi Informasi: *Wireline*

Y = Variabel Kinerja Karyawan

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai R (koefisien korelasi berganda) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel-variabel bebas (secara simultan) terhadap variabel terikat (Y). Hasil analisis menunjukkan nilai R = 0,719 hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel Teknologi Informasi: *Wireless* (X₁) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X₂) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dimana jika Teknologi Informasi: *Wireless* (X₁) dan Teknologi

Informasi: *Wireline* (X_2) meningkat maka Kinerja Karyawan (Y) juga akan meningkat (korelasi positif).

Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai R square sebesar 0,517. Artinya bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) dipengaruhi sebesar 51,7% oleh Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) sedangkan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kedua variabel bebas yang diteliti.

Nilai F hitung dapat digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel bebas yaitu Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) (secara bersama-sama) dalam menjelaskan peubah terikat berupa Kinerja Karyawan (Y). Artinya apakah pengaruhnya nyata atau bermakna. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel sehingga dapat diketahui tingkat signifikansinya. Nilai F hitung sebesar 27,803 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,45. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung lebih besar nilai F table, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Nilai t hitung masing-masing variabel bebas lebih besar dari nilai t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial semua variabel bebas (teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi: *wireline*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan).



- a. Peubah Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) karena nilai $t_{hitung} = 2,403 > t_{table} = 1,6747$. Demikian juga nilai $Sig = 0,020 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,252. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) meningkat 1 satuan maka Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,252 kali dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.
- b. Peubah Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) karena nilai $t_{hitung} = 4,318 > t_{table} = 1,6747$. Demikian juga nilai $Sig = 0,000 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,435. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) meningkat 1 satuan maka Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,435 kali dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

4.5.2 Pengujian Hipotesis I

Pengujian hipotesis I adalah untuk menguji variabel bebas (*independent variable*) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas berupa Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) berupa Kinerja Karyawan. Pengujian ini dapat dilakukan dengan uji F dengan signifikan ($\alpha = 0,05$). Adapun langkah-langkah analisis dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :



a. Perumusan hipotesis

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas (*independent*) yaitu X_1 , dan X_2 dengan variabel terikat/*dependent* (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Berarti ada pengaruh antara variabel bebas (*independent*) yaitu X_1 dan X_2 dengan variabel terikat/*dependent* (Y).

b. Penentuan F hitung dan signifikansinya

Penentuan F hitung dan signifikansinya diperoleh sebesar 27,803 dengan signifikansi 0,000.

c. Keputusan

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pada perbandingan signifikansi F dan signifikansi α . Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 27,803 (signifikansi $F = 0,000$). Jadi $F_{hitung} (27,803) > F_{tabel} (3,45)$ atau $Sig F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Artinya bahwa secara simultan atau bersama-sama, variabel X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat/*dependent* (Y).

d. Kesimpulan

Dari hasil pengujian, diputuskan menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi perubahan nilai variabel *dependent* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *independent* (X_1 dan X_2). Artinya semua variabel *dependent* yaitu Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara simultan dapat berpengaruh terhadap perubahan variabel *dependent* yaitu

Kinerja Karyawan (Y) pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang.

4.5.3 Pengujian Hipotesis II

Pengujian terhadap koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel *independent* yang ada tersebut secara parsial (individu) berpengaruh terhadap nilai variabel *dependent*. Langkah-langkah analisis dalam pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut :

a. Perumusan hipotesis

$H_0 : b_1 = 0, H_0 : b_2 = 0, H_0 : b_3 = 0.$

Berarti variabel *independent* secara parsial tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel *dependent*.

$H_a : b_1 \neq 0, H_a : b_2 \neq 0, H_a : b_3 \neq 0$

Berarti variabel *independent* secara parsial memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel *dependent* (Y).

b. Penentuan signifikansi t

Dari tabel dapat dilihat bahwa signifikansi $t < \text{signifikansi } \alpha (0,05).$

c. Keputusan

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan pada perbandingan signifikansi t dan signifikansi α . Dari nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa :

- Variabel Tekonologi Informasi: *Wireless* (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,403 dengan probabilitas sebesar 0,020. Karena nilai $t_{\text{hitung}} (2,403) > t_{\text{tabel}} (1,6747)$ atau



sig $t < 5\%$ ($0,020 < 0,05$) maka secara parsial variabel Teknologi Informasi:

Wireless (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan).

Variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,318 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} ($4,318$) $>$ t_{tabel} ($1,6747$) atau

sig $t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan).

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat dilihat bahwa signifikansi t untuk variabel *independent* (X_1, X_2) lebih kecil signifikansi α ($0,05$). Maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a).

d. Kesimpulan

Dari hasil pengujian dapat dijelaskan bahwa :

- Secara parsial variabel Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang.
- Secara parsial variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan: *Wireline* (Y) pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang.

Dari hasil pengujian didapat bahwa secara parsial semua variabel *independent* (X_1 dan X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* berupa Kinerja Karyawan (Y). Dan variabel *independent* yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel *dependent* berupa Kinerja Karyawan (Y) pada Bank



Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang adalah variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) yang dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien regresinya.

4.6 Pembahasan

Dari keseluruhan analisis diketahui bahwa teknologi informasi yang terdiri dari teknologi informasi: *wireless* dan *wireline* secara umum berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang. Variabel-variabel teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi: *wireline* merupakan aplikasi sistem teknologi informasi yang digunakan dalam organisasi untuk mendukung tugas-tugas manajemen. Dalam setiap organisasi tipe apapun dan bergerak di bidang apapun, maka kehadiran teknologi informasi mutlak diperlukan. Teknologi informasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang sangat penting bagi manajemen dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengarahkan dan mengawasi semua kinerja organisasi. Perkembangan teknologi informasi demikian cepat sehingga banyak memberi manfaat bagi kehidupan berorganisasi. Dengan adanya teknologi informasi akan memberi kemudahan bagi para anggota organisasi untuk memperoleh informasi, karena seperti yang diketahui bahwa informasi merupakan salah satu hal penting dalam menjalankan aktivitas pada suatu organisasi. Maka dari itu pihak perusahaan hendaknya memperhatikan ketiga variabel yang terdapat dalam teknologi informasi

meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang.

4.6.1 Variabel Teknologi Informasi: *Wireless* Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang

Dari hasil analisis regresi berganda tampak bahwa variabel teknologi informasi: *wireless* merupakan variabel yang berpengaruh pada kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang. Teknologi informasi *wireless* merupakan teknologi dalam penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media tranmisi. Teknologi ini memanfaatkan gelombang mikro atau gelombang elektromagnetik sebagai media tranmisinya.

Teknologi informasi *wireless* mulai dikembangkan untuk mengatasi hambatan dimana pemasangan kabel sudah tidak dapat dilakukan karena kondisi medan yang tidak memungkinkan atau karena instansi kabel sudah tidak mungkin ditambah lagi. Di samping itu teknologi ini juga digunakan untuk menjawab kebutuhan pemakai jaringan yang memiliki mobilitas yang tinggi yang membutuhkan fasilitas yang memungkinkan mereka untuk mengakses setiap saat dimanapun mereka berada.

Dengan adanya teknologi ini akan membantu aktivitas kerja karyawan untuk memperoleh dan mengirimkan informasi secara mudah, cepat dan tepat. Dengan kata lain teknologi ini memungkinkan penyediaan layanan yang lebih dinamis dan cepat bagi penggunaanya. Manfaat yang diperoleh dari adanya teknologi informasi *wireless*

bagi perusahaan terutama bagi karyawan perusahaan sebagai *user*-nya dikemukakan dalam *Wireless* Atasai Keterbatasan Jangkauan (2004:8) yaitu:

Sebagai *resources sharing*, dimana seluruh program dan peralatan, khususnya data, bisa digunakan oleh setiap orang yang terhubung pada jaringan tanpa terpengaruh oleh lokasi *resources* dan pemakai. Seorang *user* yang 1000 km jauhnya dari pusat data tidak akan mengalami kesulitan untuk menggunakan data tersebut, seolah-olah data tersebut ada di tempat yang dekat dengannya. Jadi tujuan *resources sharing* adalah untuk menghilangkan kendala jarak.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikemukakan bahwa teknologi informasi *wireless* sangat berguna bagi perusahaan terutama bagi karyawan sebagai *user*-nya. Hal ini dikarenakan dengan teknologi informasi *wireless* maka karyawan dapat memperoleh dan mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan cepat tanpa adanya kendala jarak. Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya teknologi informasi *wireless* karyawan dapat bekerja dengan lebih cepat dan menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik sehingga diharapkan kinerjanya akan mengalami peningkatan.

4.6.2 Variabel Teknologi Informasi: *Wireline* Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Ade Irma Suryani Malang

Teknologi informasi *wireline* sebagai salah satu teknologi informasi yang sering digunakan dalam perusahaan merupakan teknologi informasi dengan kabel termasuk komputer dan internet. Sistem komputer adalah suatu sistem terpusat, dimana semua pekerjaan yang berhubungan dengan komputer dilakukan terpusat pada sebuah komputer induk di ruangan sistem komputer. Kemudian sistem komputer berkembang menjadi suatu sistem yang terdiri atas sejumlah komputer

yang saling berhubungan (interkoneksi) untuk melakukan pembagian kerja dan pertukaran informasi. Ada berbagai jenis jaringan komputer. Jaringan komputer merupakan gabungan antara teknologi dan teknologi komunikasi. Gabungan teknologi ini melahirkan pengolahan data yang dapat didistribusikan, mencakup pemakaian data base, software dan hardware guna efisiensi aktivitas pekerjaan.

Komputer pada saat ini merupakan komponen yang sangat penting dalam menyelesaikan sistem administrasi perkantoran. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana percepatan arus informasi baik dari dalam maupun di luar kantor. Pada perusahaan jasa perbankan seperti Bank Tabungan Negara maka penggunaan teknologi informasi *wireline* sangat berguna bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada perusahaan jasa perbankan informasi dan data yang dibutuhkan karyawan harus dapat diakses dengan cepat. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat mendistribusikan data dengan cepat dan mengolah data tersebut pada masing-masing *user*. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi *wireline*. Manfaat dari teknologi informasi *wireline* bagi karyawan suatu perusahaan dikemukakan oleh Sopandi (2004:1) bahwa: “Jaringan komputer merupakan gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Gabungan teknologi ini melahirkan pengolahan data yang dapat didistribusikan, mencakup pemakaian database, *software* aplikasi dan peralatan *hardware* otomatisasi perkantoran serta efisiensi kerja.”

BAB V

PENUTUP

Sebagai akhir dari pembahasan masalah, maka dalam bab ini akan dikemukakan hasil penelitian yang dilakukan terhadap Bank Tabungan Negara Malang untuk menganalisis "Bagaimana teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara Malang", maka dapat ditarik beberapa simpulan yang diperoleh dari rangkaian pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang dikemukakan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, serta saran-saran yang mungkin diperlukan dan berguna sebagai bahan pertimbangan selanjutnya. Adapun simpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.1 Simpulan

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara Malang serta untuk mengetahui variabel dalam teknologi informasi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Bank Tabungan Negara Malang.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Tabungan Negara Malang sebanyak 55 karyawan sebagai *user*. Mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu besar maka seluruh anggota populasi digunakan sebagai responden penelitian, sehingga penelitian ini disebut juga dengan penelitian populasi.

3. Hasil uji validitas diketahui bahwa semua item yang diuji menghasilkan nilai yang valid, dan dapat diterima sebagai ukuran peubah. Dapat dikatakan valid karena mempunyai nilai hasil korelasi (*corrected item total correlation*) yang lebih besar dari nilai r tabel. Di samping itu hasil uji reliabilitas diketahui bahwa semua item yang diuji menghasilkan nilai yang reliabel, dan dapat diterima sebagai ukuran peubah. Dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, dalam hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang digunakan reliabel.
4. Hasil pengujian analisis diketahui nilai F_{hitung} sebesar 27,803 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,45. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung masing-masing variabel bebas lebih besar dari nilai t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial semua variabel bebas (teknologi informasi: *wireless* dan teknologi informasi: *wireline*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,517 menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) dipengaruhi sebesar 51,7% oleh Teknologi Informasi: *Wireless* (X_1) dan Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) sedangkan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kedua variabel bebas yang diteliti.



5. Berdasarkan nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas diketahui bahwa variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) dengan nilai koefisien regresi terbesar menunjukkan bahwa variabel Teknologi Informasi: *Wireline* (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Bank Tabungan Negara Malang.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Mengingat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan maka dalam rangka memacu dan meningkatkan kinerja karyawan pihak Bank Tabungan Negara diharapkan lebih memperhatikan dan dapat meningkatkan fasilitas teknologi informasi guna mendukung aktivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang optimal.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Teknologi Informasi: *Wireline* mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan diharapkan lebih memperhatikan teknologi informasi *wireline* yang digunakan dalam aktivitas kerja karyawan. Hal ini mengingat aktivitas karyawan banyak menggunakan teknologi informasi: *wireline* sehingga untuk kelancaran aktivitas kerja karyawan maka penggunaan teknologi informasi *wireline* akan memberi kontribusi yang berarti.

Demikian simpulan dan saran yang penulis kemukakan dengan harapan agar apa yang telah penulis uraikan dapat membantu manajemen perusahaan dalam memberi masukan berupa data empiris yang dapat digunakan untuk memahami konsep teknologi informasi guna meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Andi, (2004), *Wireless Atasi Keterbatasan Jangkauan*, Andi Offset, Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi dan Effendi Sofyan, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*, Edisi Revisi V, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Febrian, Jack, (2004), *Pengetahuan Komputer Dan Teknologi Informasi*, Penerbit Informatika, Bandung

Hariandja, Marihot, Tua, Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Husain, Fikri Muhammad dan Amin Wibowo, (2000), *Teknologi Informasi*, UPP Akademi Manajemen Perusahaan, YKPN.

Indriantoro Nur dan Supomo Bambang, (2002), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.

Kadir, Abdul dan Triwahyuni, Terra, Ch, (2003), *Pengenalan Teknologi Informasi*, ANDI, Yogyakarta.

Mangkunegara, Prabu. Anwar, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nasution, M.A, (2003), *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Cetakan Keenam, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Prawirosentono, Suyadi, Drs. M.B.A, (1999), *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Sanusi, Anwar (2003), *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Buntara Media, Malang.

Silalahi, Amin, Gabriel, (2003), *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*, Cetakan Pertama, CV. Citramedia, Sidoarjo.



Singarimbun, Masri Dan Sofian Effendi. (ED). 1995. **Metode Penelitian Survei**. LP3ES

Sopandi Dede, (2004), **Instalasi dan Konfigurasi Jaringan Komputer**, Cetakan Pertama, Penerbit Informatika Bandung.

Sudjana, (2002), **Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti**, Edisi Ketiga, Cetak Ulang Kedua Edisi Revisi, Penerbit TARSITO, Bandung.

Sugiyono, (2002), **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Pertama, Penerbit CV. Alfabeta Bandung.

Tharom Tabratas, Marta Dinata & Xerandy, (2002), **Mengenal Teknologi Informasi**, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Usman Husaini dan Akbar Purnomo Setiady, (2003), **Metodologi Penelitian Sosial**, Cetakan Keempat, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Wahid, Fathul, (2002), **Kamus Istilah Teknologi Informasi**, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Widayat dan Amirullah, (2002), **Riset Bisnis**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Widayat, (2004), **Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS)**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, UMM Press, Malang.