

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) telah berkembang dengan pesat pada saat ini. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi informasi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Tahun 70-an seorang pakar manajemen memprediksi bahwa siapa yang menguasai sumber daya manusia dan informasi akan menguasai dunia. Hal ini dapat dibuktikan bahwa menjelang abad-21 berbagai negara dan perusahaan yang unggul adalah mereka yang sejak awal sudah menerapkan teknologi informasi sebagai alat berkompetisi. Teknologi informasi sudah menjadi senjata atau alat dalam proses bisnis perusahaan yang dapat membuat aliran informasi berjalan secara cepat dari segi internal maupun eksternal. Untuk didapatkan hasil kerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang harus memungkinkan orang-orang mempunyai kesempatan

berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka. Sistem informasi (*behavioral information system*) mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2003:2) “Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer merupakan seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan kegunaan utama teknologi informasi secara global adalah membantu dalam pemecahan masalah dengan kreatifitas tinggi dan membuat manusia semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) untuk mendukung berbagai kebutuhan dan perkembangan organisasi, individu dan perusahaan tentu akan mendatangkan sesuatu yang positif. Namun perlu diketahui bahwa TI dapat membuat kita menjadi insan yang lebih berarti dengan memanfaatkannya untuk hal yang positif. Manfaat Teknologi Informasi (TI) untuk hal yang positif tentu akan mendapat banyak dukungan dari berbagai kalangan.

Berbagai literatur sistem informasi penuh dengan pemodelan dari faktor-faktor yang dikaitkan dengan penggunaan atau penerimaan TI oleh pekerja, pengambilan keputusan, dan manajer. Para ahliipun menemukan pendekatan

perilaku Sistem Informasi Managemen (SIM) pada pendekatan psikologi yaitu *Theory Reassoned Actioned* (TRA) dan *Technology Acceptence Model* (TAM).

Theory of Reasoned Actioned (TRA) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi. Sedangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu prestasi yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan. Siagian (2002:263) mengatakan “pentingnya pemeliharaan kesehatan para anggota organisasi yang diakui secara luas dikalangan manajer karena

karyawan yang sehat dan bugar, dalam arti fisik maupun dalam arti mental psikologi, akan mampu menampilkan kinerja yang prima, produktifitas yang tinggi dan tingkat kemalasan yang rendah”.

Informasi juga merupakan salah satu bentuk sumber daya utama dalam suatu organisasi yang digunakan oleh manager untuk mengendalikan organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Dalam suatu perusahaan yang dikemukakan oleh Kadir dan Triwahyuni (2003:546) bahwa: “Untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi bisa dilibatkan”. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan”**.

B. Rumusan masalah

1. Apakah kemudahan penggunaan Teknologi Informasi (TI) berpengaruh terhadap kemanfaatan pengguna TI?
2. Apakah kemanfaatan penggunaan Teknologi Informasi (TI) berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kemudahan penggunaan Teknologi Informasi (TI) berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kemudahan penggunaan TI terhadap kemanfaatan penggunaan TI secara langsung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI terhadap kinerja karyawan secara langsung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kemudahan penggunaan TI terhadap kinerja karyawan secara langsung.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk memberikan kontribusi yang berarti, baik secara praktis, teoritis maupun akademis bagi kepentingan perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun kontribusi penelitian meliputi:

1. Kontribusi untuk kepentingan terapan (Praktis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan bagi perusahaan dalam hal penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Kontribusi untuk kepentingan pengetahuan (Teoritis)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan di dalam menambah pengetahuan serta sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

3. Kontribusi untuk kepentingan ilmiah (akademis)

- a. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi atau bahan pertimbangan yang nantinya dapat digunakan bagi peneliti penelitian berikutnya bagi yang mengambil judul yang sama sebagai penulis.

b. Bagi Penulis

Sebagai media untuk menambah wawasan pengetahuan dan cakrawala berfikir untuk penerapan teori dalam realisasi.

E. Sistematika Pembahasan

Mengetahui gambaran yang lebih jelas tentang ini dari penulisan ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan secara terinci sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dikemukakan teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dan analisis permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka ini meliputi landasan teori mengenai judul yang diambil.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian variabel, pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan data yang diperoleh selama mengadakan penelitian yang menjadi penyajian data, analisis data, dan interpretasi data.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Mochammad Aji Jaya (2007)

Penelitian ini dilakukan oleh mochamad Aji Jaya berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Jaringan Komputer Terhadap Kinerja Pegawai di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Malang”. Dari penelitian yang dilakukan, pemanfaatan jaringan komputer akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui suatu variabel moderating TTF (*Task Technology Fit*). Artinya bahwa semakin baik implementasi pemanfaatan jaringan komputer pada perusahaan maka semakin baik pula jika didukung oleh kesesuaian tugas dan teknologi yang akan digunakan dan akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja pegawai. Hasil analisa pada penelitian ini adalah berdasarkan keeratan korelasi antara variabel pemanfaatan jaringan komputer (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) ditunjukkan dengan angka korelasi (r) sebesar 0,867 atau 86,7%. Ini berarti bahwa keeratan korelasi berada dalam interval yang sangat kuat sedangkan keeratan korelasi antar variabel pemanfaatan jaringan komputer (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) yang dimoderasi oleh variabel TTF (Z) ditunjukkan dengan angka korelasi (r) sebesar 0,938 atau 93,8%. Ini berarti bahwa keeratan korelasi berada dalam interval yang sangat kuat.

2. Andi Novianto Putra (2012)

Dalam penelitian Andi Novianto Putra dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penggunaan teknologi informasi yang telah diterapkan di PT Bank Jatim Cabang Malang terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory* melalui pengisian kuesioner dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 47 orang karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT Bank Jatim Cabang Malang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat antara variabel kemudahan penggunaan TI (X) terhadap kemanfaatan penggunaan TI (Y) dari besarnya pengaruh angka R^2 sebesar 0,671 atau 67,1%, selain itu probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Dari variabel kemanfaatan penggunaan TI (Y) terhadap kinerja karyawan (Z), dibuktikan dengan besarnya angka koefisien regresi sebesar 0,412 dan dibuktikan dengan probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Dan dari variabel kemudahan penggunaan TI (X) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Z) ini dibuktikan dengan besarnya Koefisien regresi sebesar 0,432 dan pengaruhnya signifikan dengan dibuktikan oleh angka probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Dari hasil penelitian maka dalam rangka lebih memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan lebih meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Jatim

Cabang Malang, diharapkan lebih memperbanyak pelatihan-pelatihan dan meningkatkan spesifikasi teknologi informasi.

3. Agil Rakhmansyah (2014)

Dalam penelitian Agil Rakhmansyah dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT PLN Area Madiun)”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi yang terdiri dari variabel teknologi informasi wireless (X_1) dan variabel teknologi informasi wireline (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) secara bersama-sama dan parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan sampel sebanyak 78 responden karyawan PT PLN Area Madiun. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel teknologi informasi wireless (X_1) dan variabel teknologi informasi wireline (X_2) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y). Besarnya kontribusi dari kedua variabel tersebut terhadap kinerja karyawan adalah 51,6%, sedangkan sisanya 48,4% variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Variabel teknologi informasi wireless (X_1) dan teknologi informasi wireline (X_2) mempunyai pengaruh bersama-sama yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Variabel teknologi informasi wireless (X_1) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dan variabel teknologi informasi wireline (X_2) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kinerja

Karyawan (Y). Kesimpulan penelitian ini bahwa teknologi informasi *wireless* (X_1) dan teknologi informasi *wireline* (X_2) mempunyai pengaruh Signifikan secara bersama-sama dan parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisa
1	Mochamad Aji Jaya	2007	Pengaruh Pemanfaatan Jaringan Komputer Terhadap Kinerja Pegawai di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Malang	Variabel bebas: Pemanfaatan jaringan komputer Variabel terikat: Kinerja Pegawai	Moderating TTF (<i>Task Technology Fit</i>)
2	Andi Novianto Putra	2012	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada PT Bank Jatim Cabang Malang	Variabel-variabel teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Kemanfaatan teknologi, kemudahan teknologi, dan kinerja karyawan.	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (<i>Path Analysis</i>) pada karyawa PT Bank Jatim cabang Malang
3	Agil Rakhmansyah	2014	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT PLN Area Madiun)	variabel teknologi informasi yang diunakan adalah variabel teknologi wireless dan variabel teknologi informasi wireline terhadap variabel kinerja karyawan	Analisis regresi berganda dengan sampel pada karyawan PT PLN Area Madiun

Sumber: Data Diolah 2015

B. Tinjauan Teoritis

1. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi terlebih dahulu kita harus mengerti pengertian dari teknologi dan informasi itu sendiri. Pengertian Teknologi Informasi menurut ITAA (*Information Technology Association of America*), Teknologi Informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, memproses, melindungi, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi adalah pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya. Informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian/penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (*knowledge*) bagi penggunanya.

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2003:2) “Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Data-data

yang dapat diolah oleh perangkat komputer dapat berupa angka maupun gambar. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang berhubungan dengan jarak jauh (misalnya telepon, radio, dan televisi). Komputer dapat mengolah data menjadi informasi seperti komunikasi lisan maupun tulisan, dan dengan komputer pula hal itu dapat diakses. Jadi teknologi komputer dan teknologi komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan.

b. Media Teknologi Informasi

Teknologi informasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang sangat penting bagi manajemen dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, melaksanakan dan mengawasi semua kinerja organisasi. Perkembangan teknologi informasi demikian cepat sehingga banyak memberi manfaat bagi kehidupan manusia, memuat transaksi bisnis dilakukan secara mudah serta menyediakan distribusi yang cepat dan efisien. Menurut Tharom, Dinata, & Xerandy (2002:2-3) media teknologi meliputi: “*Global Positioning System, Wireline, Forward Error Correction, Wireless, Aditional Digital Subscriber Line, Krptografi dan Satelit*”.

c. Perkembangan Teknologi

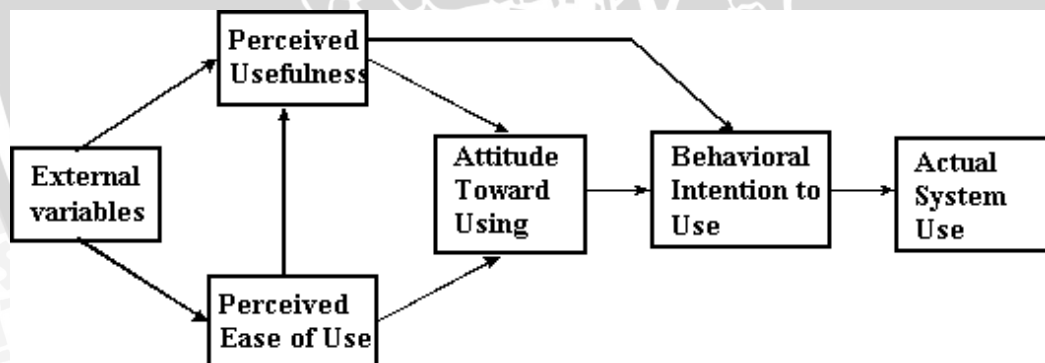
Fauzi (2008:5) Teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Sedangkan menurut Syaodih S (1997:67) menyatakan bahwa sebenarnya sejak dahulu teknologi sudah ada atau manusia

sudah menggunakan teknologi. Kalau manusia pada zaman dulu memecahkan kemiri dengan batu atau memetik buah dengan galah, sesungguhnya mereka sudah menggunakan teknologi, yaitu teknologi sederhana.

2. Model Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi

a. *Technology Accepted Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.



Sumber: www8.org/w8-papers/1b-multimedia/integrated/integrated.html

Gambar 1 Model (*Technology Acceptance Model*) TAM

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna atau user suatu sistem informasi.

Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

TAM meyakini bahwa penggunaan SI akan meningkatkan kinerja individu atau perusahaan, disamping itu penggunaan SI adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Dengan menggunakan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, maka (*Technology Acceptance Model*) TAM diharapkan dapat menjelaskan penerimaan pemakai SI. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan SI tertentu akan meningkatkan kinerjanya. “Konsep ini

menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan *overall usefulness*” (Davis, 1989). Sementara *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan SI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan SI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai (Davis, 1989).

Ekspektasi Kinerja terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh et al., 2003).

“*Perceived usefulness* mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan sistem informasi” (Davis, 1989). Penelitian Taylor dan Todd (1995) dan Venkatesh dan Davis (2000) dalam Jogiyanto (2007:111-117) menunjukkan hasil yang mendukung bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap kemauan individu untuk menggunakan sistem.

3. Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi

Dalam Jogiyato (2007:115) konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived ease of use*) ini juga suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived ease of use*) juga dibentuk dari banyak indikator. Menurut Davis (1986) dalam Jogiyato (2007) juga menggunakan 6 buah indikator untuk membentuk konstruk tersebut yaitu:

- a. Mudah dipelajari
- b. Terkedali
- c. Jelas dan dapat dimengerti
- d. Fleksibel
- e. Menjadi terampil
- f. Mudah untu digunakan

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat vital terutama untuk dunia bisnis dan pendidikan. Bisnis tanpa memanfaatkan TI akan cenderung menjadi kendur dan terancam bangkrut. Banyak pejuang bisnis yang beralih dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung keberlangsungan dan meningkatkan keuntungan mereka.

Menurut Riasetiawan (2005) dalam Novianto (2009) menjelaskan sistem informasi melakukan beberapa fungsi yaitu mengumpulkan data, melakukan pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data dan penghasil data. Beberapa fungsi yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi dalam berproses bisnis terdiri dari pemrosesan transaksi pengawasan pengingat dan penggalian informasi.

Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri sedangkan menurut Wilkinson (2000) sistem informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak manajemen, serta sebagai sarana pendukung untuk kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Keunggulan utama dari sistem informasi berbasis teknologi adalah sifatnya yang *online* dan *realtime*. Laporan dapat dihasilkan langsung dari basis data transaksi sehingga mencerminkan kondisi terkini dari operasional bisnis. Semua transaksi yang tercatat bisa dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy* sehingga dapat ditelusuri dengan mudah.

Dalam Novianto (2012) memanfaatkan TI untuk bisnis akan memberikan dampak yang sangat besar untuk keberlangsungan perusahaan di dunia. Berikut ada beberapa manfaat penting TI untuk bisnis dan pada sebuah perusahaan:

1. TI dapat memperluas pangsa pasar.
2. TI dapat meningkatkan efisiensi operasional dan waktu.
3. TI dapat mengurangi biaya produksi dan operasional.
4. TI dapat memberikan keunggulan kompetitif.
5. TI dapat memberikan peluang bisnis baru.

Pemanfaatan TI untuk mendukung berbagai kebutuhan dan perkembangan organisasi, individu dan perusahaan tentu akan mendatangkan sesuatu yang positif. Namun perlu diketahui bahwa TI dapat membuat kita

menjadi insan yang lebih berarti dengan memanfaatkannya untuk hal yang positif. Manfaat TI untuk hal yang positif tentu akan mendapat banyak dukungan dari berbagai kalangan.

Konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dibentuk dari banyak indikator. Davis (1986) dalam Jogiyato (2007) menggunakan 6 buah indikator untuk membentuk konstruk tersebut yaitu:

- a. Bekerja lebih cepat
- b. Kinerja mejadi lebih baik
- c. Meningkatkan produktifitas
- d. Pekerjaan menjadi lebih efektif
- e. Membuat pekerjaan lebih mudah
- f. Berguna

5. Kinerja Karawan

a. Pengertian

Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja maka tujuan dari organisasi tidak akan tercapai. Oleh karena itu kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin atau manajer. Berikut ini adalah pengertian kinerja karyawan menurut beberapa ahli yaitu:

1. Menurut Simamora dikutip dan diterjemahkan oleh Nurhayati (2008:7) “Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan”.

2. Menurut Hasibuan (2006:94) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”.
3. Menurut Prawirosentono (2008:2) “Kinerja atau dalam Bahasa Inggris adalah *performance*”, yaitu Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam 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 maupun etika.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

Menurut Robbins (2006: 260) menyebutkan 5 indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kekesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

b. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Dunia Bisnis

Menurut Timmons, et.al (2008) bagi dunia bisnis, jejaring telekomunikasi awalnya digunakan seperti halnya jejaring listrik, distribusi air, dan jejaring utilitas lain. Ini merupakan sumber yang penting, tetapi dulu perusahaan memiliki pengaruh yang kecil. Perusahaan-persahaan memiliki pilihan yang terbatas atas layanan yang diperoleh dari penyediaan pelayananyang dikelola secara monopoli.

Layanan teknologi informasi sekarang digunakan oleh semua sektor ekonomi, mulai dari pertambangan, pertanian, sampai layanan finansial. Jejaring *private* ini hadir disemua industri global, diman perusahaan multifungsional menjadi perusahaan multimedia. Terdapat tiga bagian penting teknologi informasi dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi bisnis, telepon, dan internet.

1. Komunikasi Bisnis dengan Menggunakan Teknologi Informasi

Menurut Handoko (1996), komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi diantara dua orang atau lebih dengan harapan terjadinya pengaruh yang positif atau menimbulkan efek tertentu yang diharapkan. Komunikasi adalah persepsi dan apresiasi. Persaingan yang keras dalam dunia bisnis tentunya sangat membutuhkan suatu perusahaan yang dapat menangani akan hal itu diberbagai situasi yang menantang. Semua bisnis tentunya juga membutuhkan semua informasi yang sangat aktual, cepat dan dapat dipercaya, yang mana bisa semua permasalahan tersebut hanya bisa diselesaikan melalui teknologi informasi.

2. Telepon Sebagai Media Komunikasi Bisnis

Pada awalnya komunikasi dalam dunia bisnis dilakukan menggunakan telepon, dimana dengan alat ini pelaku bisnis dapat menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan pihak lain dalam menjalankan bisnisnya (Kwon, et.al, 2000).

3. Internet sebagai media komunikasi bisnis

Internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer luas dan mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, dimana di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif

(Prayitno, 2001). Secara umum ada banyak manfaat yang dapat diperoleh apabila seseorang mempunyai akses internet, antara lain:

1. Informasi untuk kehidupan pribadi: kesehatan, rekreasi, hobby, pengembangan pribadi, rohani, sosial
2. Informasi untuk kehidupan profesional/pekerja: sains, teknologi, perdagangan, saham, komoditas, berita bisnis, asosiasi profesi, asosiasi bisnis, berbagai forum komunikasi.

Satu hal yang paling menarik ialah keanggotaan internet tidak mengenal batas negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor faktor lain yang biasanya dapat menghambat pertukaran pikiran. Internet adalah suatu komunitas dunia yang sifatnya sangat demokratis serta memiliki kode etik yang dihormati segenap anggotanya. Manfaat internet terutama diperoleh melalui kerjasama antar pribadi atau kelompok tanpa mengenal batas jarak dan waktu.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor motivasi dan kemampuan. Karena apabila motivasi dan kemampuan dapat dikelola dengan baik maka kinerja karyawan dapat meningkat. Hal ini didukung oleh pendapat Mangkunegara (2009:67) adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih muda untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

2. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan mereka).

Prawirosentono (1999:27) mengemukakan pendapat yang berbeda mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja bisa dipengaruhi oleh efektifitas dan efisiensi, otoritas (wewenang), disiplin, dan inisiatif.

1. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

6. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan

Informasi merupakan salah satu bentuk sumber daya utama dalam suatu organisasi yang digunakan oleh manager untuk mengendalikan organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Peranan teknologi informasi dalam suatu perusahaan dikemukakan oleh Kadir dan Triwahyuni (2003:546) bahwa: “Untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi bisa dilibatkan”. Perancangan sistem informasi yang handal dan terintegrasi penuh sangat dibutuhkan oleh perusahaan terutama dalam menyosong era globalisasi yang ditandai dengan peningkatan volume dan kecepatan proses transaksi dalam persaingan bisnis yang semakin luas. Peranan Teknologi Informasi (TI) pada masa sekarang tidak hanya diperuntukan bagi organisasi, melainkan juga untuk kebutuhan perseorangan. “Bagi organisasi, TI dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif, sedangkan bagi perseorangan TI dapat digunakan untuk mencapai keunggulan pribadi, termasuk untuk mencari pekerjaan” Kadir & Triwahyuni (2003:22).

Pengaruh yang didapat dari penggunaan teknologi informasi berbasis komputer (Chin dan Tod, 1995) yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja. Sistem informasi dalam suatu perusahaan merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Turban, Mc clean, dan Wetherbhe (1999) “sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik”.

C. Model Konsep dan Hipotesis

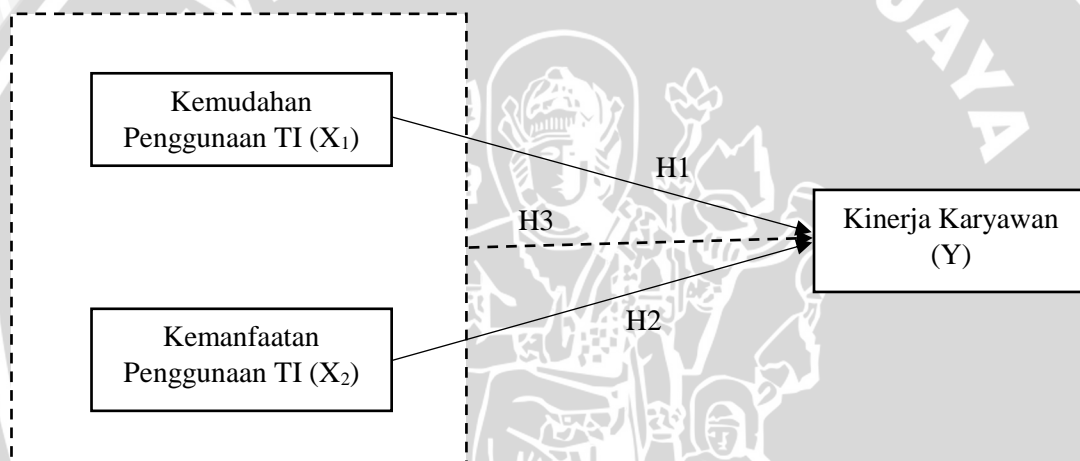
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya dengan alat uji melalui pengumpulan dan penganalisaan data. Seperti yang dikemukakan oleh Erwan & Sulistyastuti (2007:137) bahwa: “pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris”.

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



Gambar 2 Model Konsep

Berdasarkan konsep diatas, dapat dirumuskan suatu model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 3 Model Hipotesis

Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap variabel kinerja karyawan

H2: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemanfaatan terhadap variabel kinerja karyawan.

H3 : Diduga variabel kemudahan dan variabel kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan teori yang dikemukakan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian penjelasan (*explanatory research*). Data dalam pendekatan kuantitatif dapat diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam pengujiannya. Metode penjelasan digunakan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antar satu variabel dengan variabel lain. Penelitian ini bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dengan mengambil sampel dari satu populasi, penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam pertanyaan atau pernyataan dari kuesioner, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu pertanyaan atau pernyataan. Menurut Singarimbun (2006:5) penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu, juga dinamakan *testing research* atau pengujian hipotesa.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya. Perusahaan ini terletak di Jl. Ketintang No. 156 Surabaya Timur, Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di PT. TELKOM Pusat Divis Regional V Surabaya, yaitu :

1. Kemudahan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti mengenai penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. TELKOM Pusat Divis Regional V Surabaya
2. PT. TELKOM Pusat Divis Regional V Surabaya menerapkan teknologi informasi yang digunakan sebagai salah satu bentuk usaha dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Margono (2010:118), “Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:115) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Kesimpulannya, populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diteliti dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk menarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya yaitu sebanyak 98 orang.

Melihat jumlah karyawan yang kurang dari 100, maka penelitan dilakukan adalah seluruh anggota. Hal ini seperti diungkapkan oleh Arikunto (2006:134)

yang menyatakan apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua. Sesuai dengan pendapat diatas maka teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel.

D. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data, yaitu :

a. Data primer

Data primer menurut Siregar (2013:16) adalah “data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer ini diperoleh langsung dengan menyebarkan kuesioner pada sebagian karyawan PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya bagian Payment Collection, Finance, Sales & Partnership dan Business Service.

b. Data sekunder

Menurut Siregar (2013:16) data sekunder adalah “data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh dari perusahaan untuk mendukung penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara memperoleh data yang berisi sekumpulan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Menurut Sugiyono (2009:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Kuesioner ini berupa beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Instrumen atau alat penelitian kuesioner ini berupa angket.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Hasan (2006:24) adalah “cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan memanfaatkan data yang ada atau laporan data dari peneliti sebelumnya”. Dokumen yang dimaksudkan adalah dokumen yang didalamnya terdapat informasi tentang perusahaan yang berkaitan untuk menunjang penelitian.

F. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Nazir (2005:122), konsep adalah abstraksi yang perlu diukur. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu khas. Sedangkan menurut Kerlinger (2009:66) menjelaskan bahwa konsep disebut juga dengan variabel laten yang memerlukan indikator-indikator, konsep atau konstruk yang bersifat empiris disebut variabel terobservasi yang tidak memerlukan indikator-indikator.

Dengan demikian konsep dapat dikatakan sebagai suatu fenomena yang sifat abstrak dimana tingkat dari masing-masing suatu konsep tidak sama. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu yang khas. Konsep yang

digunakan sebagai kajian dalam penelitian ini yaitu konsep teknologi informasi dan kinerja karyawan.

2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:38), Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Tentang Variabel, Nazir (2005:152) mengartikannya sebagai hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian sehingga memudahkan dalam menentukan data-data yang diperlukan. Variabel berfungsi sebagai atribut dari sekelompok obyek yang mempunyai variasi antara seni dengan yang lainnya. Menurut Azwar (2010:60) identifikasi variabel merupakan langkah penetapan variabel-variabel utama dalam penelitian dan penentuan fungsi masing-masingnya. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Bebas

Variabel bebas ialah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab ekspisitnya atau dalam diagram yang tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemudahan teknologi informasi (X).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya yaitu Kinerja Karyawan (Y)

3. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan tujuan kegiatan yang memberikan operasional yang diperlukan sebagai petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel Singarimbun (2006:46). Definisi operasional dimaksudkan untuk memperjelas konsep, oleh karena itu diperlukan variabel yang mendukung konsep serta dapat membatasi suatu penelitian secara jelas.

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah :

a. Kemudahan penggunaan TI (X_1)

Kemudahan penggunaan TI didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras oleh pemakainya.

b. Kemanfaatan penggunaan TI (X_2)

Kemanfaatan penggunaan TI didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan TI tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

c. Kinerja (Y)

Kinerja merupakan suatu hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan pengeahuan, keterampilan, sikap, dan motivasi demi tercapainya tujuan perusahaan.

Tabel 2
(Konsep, Variabel, Indikator, Item, Sumber)

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1.	Penggunaan TI	Kemudahan penggunaan TI	Mudah dipelajari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah mempelajari sistem teknologi yang ada 2. Mudah mempelajari cara penggunaan teknologi 	Jogiyanto (2007)
			Terkendali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengendalian sistem teknologi 2. Pengendalian penggunaan komputer 3. Pengendalian penggunaan internet 	
			Jelas dan dapat dimengerti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem teknologi 2. Kegunaan internet 	
			Fleksibel	<ol style="list-style-type: none"> 1. teknologi informasi bersifat fleksibel 	
			Menjadi terampil	<ol style="list-style-type: none"> 1. teknologi Informasi menjadikan terampil 2. sistem informasi menjadikan terampil 	
			Mudah untuk digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan di dalam internet 2. Kemudahan dalam menggunakan sistem 3. Kemudahan dalam mencari informasi 	
		Kemanfaatan TI	Bekerja lebih cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang sedang dikerjakan 2. Teknologi informasi bekerja lebih cepat 	Jogiyanto (2007)
			Kinerja menjadi lebih baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja karyawan 2. Kinerja Teknologi Informasi 	
			Meningkatkan produktifitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktifitas karyawan meningkat 	

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
	Penggunaan TI	Kemanfaatan TI	Pekerjaan menjadi lebih efektif	1. sistem yang ada 2. penggunaan internet	Jogiyanto (2007)
			Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah	1. Pekerja menjadi lebih mudah	
			Berguna	1. Sistem informasi berguna 2. Teknologi berguna	
2.		Kinerja Karyawan	Kualitas	1. Jumlah pekerjaan 2. Menegerjakan tugas dengan hasil yang konsisten	Robbins (2006)
			Kuantitas	1. Ketelitian 2. Kerapian	
			Ketepatan Waktu	1. Meneyelesaikan tugas tepat waktu 2. Selalu hadir tepat waktu	

4. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, mengukur responden dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2009:132), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial dalam penelitian. Fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

Tabel 3 Skala Pengukuran

Skala Pengukuran Jawaban Responden	Notasi	Skor
Sangat Setuju/ Sangat Baik/ Sangat Puas	SS	5
Setuju/ Baik/ Puas	S	4
Cukup Setuju/ Cukup Baik/ Cukup Puas	RR	3
Tidak Setuju/ Tidak Baik/ Tidak Puas	TS	2
Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas	STS	1

Sumber : Sugiyono (2009: 132)

Dari skor skala *Likert* dapat ditentukan besarnya kelas

(panjang interval) dengan rumus Supranto (2000: 64)

$$c = \frac{X_n - X_1}{k} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Keterangan :

c = perkiraan besarnya (*class width, class size, class length*)

k = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X₁ = nilai observasi terkecil

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Supranto, maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada skala *Likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Interval Kelas Skala *Likert*

No	Notasi	Score	Interval Kelas
1	SS	5	>4,2 – 5
2	S	4	>3,4 – 4,2
3	RR	3	>2,6 – 3,4
4	TS	2	>1,80 – 2,6
5	STS	1	1 – 1,80

Sumber : Supranto (2000: 64)

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas diperlukan untuk menguji item-item yang ada dalam variabel yang diteliti agar kesimpulannya dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan ketepatan alat ukur penelitian tentang kevalidan suatu instrument. Validitas menurut Efendi dan Tukiran (2014:125) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Analisis validitas bertujuan untuk menguji isi penelitian sehingga dapat menetapkan tingkatan dari data-data yang diperoleh. Suatu instrumen yang valid dapat menunjukkan validitas yang tinggi.

Untuk menguji validitas dalam penelitian ini dengan menghitung korelasi dari masing-masing pertanyaan menggunakan rumus korelasi *product moment* Arikunto (2013:170), yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- X = Variabel Bebas X
- Y = Variabel Terikat
- n = Banyaknya Sampel

Menurut Asnawi dan Masyhuri (2011:169) apabila nilai koefisien korelasi (r) lebih besar sama dengan 0,3, maka indikator pertanyaan yang digunakan tersebut dinyatakan valid. Namun sebaliknya, jika nilai korelasi (r)

menunjukkan kurang dari 0,3, maka indikator pertanyaan yang digunakan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument dapat dipercaya atau dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Menurut Riduan (2014:220) suatu instrumen dapat dikatakan reliable jika $r_{11} > r_{tabel}$ dan dikatakan tidak reliabel jika $r_{11} < r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} yang digunakan adalah r_{tabel} 0,6. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11}	= Reliabilitas Instrumen
K	= Banyaknya pertanyaan
$\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}$	= Jumlah Varians Butir
σ_t^2	= Varians Total

Jika alpha rendah, kemungkinan terdapat item yang tidak reliabel sehingga perlu identifikasi dengan prosedur analisis per item. *Item Analysis* adalah kelanjutan dari tes Alpha, lewat *Item analysis* ini dapat membuang beberapa item yang tidak reliabel sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

H. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Arikunto (2013:282) adalah data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian korelasional, komparatif atau eksperimen yang diolah dengan rumus-rumus statistic yang sudah disediakan, baik secara manual maupun dengan menggunakan jasa computer. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan penelitian responden dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang dikumpulkan diedit dan ditabulasikan dalam tabel, kemudian dibahas secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah pemberian angka, baik dalam jumlah responden maupun angka presentase.

2. Analisis Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

Agar suatu model regresi dapat digunakan atau dianggap baik maka perlu digunakan uji asumsi klasik dengan model persamaan regresi berganda. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

b. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2007:110), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas atau sampel *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Santoso (2007:154), menjelaskan pedoman pengambilan keputusan, dalam uji normalitas, yakni:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig) $> \alpha = 0,05$ maka data berdistribusi normal.
 - b. Jika nilai signifikansi (Sig) $< \alpha = 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.
3. Analisis Regresi Linier Berganda

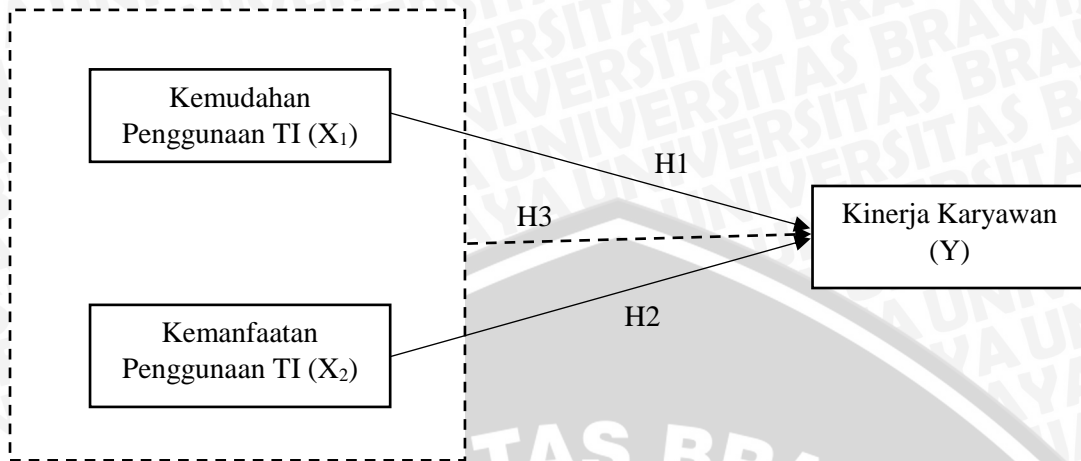
Analisis regresi linear berganda dilakukan bila jumlah independennya minimal dua. Hasan (2002:117) menjelaskan persamaan garis linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = variabel terikat prestasi kerja
a = bilangan konstanta
b₁, b₂ = koefisien regresi parsial
X₁, X₂ = variabel bebas
e = *standart error*

Menentukan model regresi berdasarkan paradigma hubungan antara variabel sebagai berikut :



Gambar 4
Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan:

H1: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap variabel kinerja karyawan

H2: Diduga ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemanfaatan terhadap variabel kinerja karyawan.

H3 : Diduga variabel kemudahan dan variabel kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejarah PT. TELKOM, Tbk adalah Suatu Badan Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT TELKOM menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia. Sejarah PT. TELKOM di Indonesia pertama kali berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos dan telegraf yang didirikan kolonial Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan Telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan. Kemudian Pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/ PTT).

Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965 pemerintah memisahkannya menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional. Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT. Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi,

yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi. Pada tahun 1991 PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No.25/ 1991 sampai sekarang.

Perubahan di lingkungan PT. TELKOM Indonesia, Tbk terus berlanjut mulai dari perusahaan jawatan sampai perusahaan public. Perubahan-perubahan besar terjadi pada tahun 1995 meliputi (1) Restrukturisasi Internal; (2) Kerjasama Internal; (3) Intial Publik Offering (IPO). Jenis usaha PT. TELKOM Indonesia, Tbk adalah penyelenggara jasa Telekomunikasi dalam negeri dan bidang usaha terkait seperti jasa sistem Telepon Bergerak (STBS) sirkuit pelanggan, teleks, penyewaan transponder satelit, VSAT (Verry Small Aperture Terminal) dan jasa nilai tambah tertentu. Pada tanggal 1 Juli 1995 organisasi PT. TELKOM Indonesia, Tbk berhasil menrekstruktur jenis jasa Telekomunikasi menjadi tujuh divisi regional dan satu divisi network yang keduanya mengelola bidang usaha utama. Divisi regional sebagai pengganti struktur WITEL yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telepon lokal dan mendapat bagian dari jasa SLJJ dan SLI. Divisi network menyelenggarakan jasa Telekomunikasi jarak jauh.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, (Telkom) Saat ini sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (53,6%), dan 46,4% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom mempunyai 13 anak perusahaan. Telkom telah melayani lebih dari 151,9 juta pelanggan yang terdiri dari seluler(Telkomsel) lebih dari 125 juta dan pelanggan tetap 25,8 juta

Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan komunikasi lainnya termasuk interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkuit langganan, televisi berbayar

dan layanan VoIP. Perusahaan yang memiliki visi menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Services (TIMES) di kawasan regional ini telah mendominasi lebih dari 60 persen pangsa pasar broadband Indonesia. Artinya Telkom sudah memiliki lebih dari 19 juta pelanggan broadband. Telkom memiliki kapasitas gateway internet lebih dari 106,4 Gbps. Perusahaan ini selalu berusaha memastikan kecukupan gateway internet guna memenuhi kebutuhan konsumen baik dari fixed broadband maupun mobile Broadband.

Telkom berfokus pada layanan TIMES dan berkomitmen memelopori masyarakat digital di Indonesia. Telkom mempunyai grand strategy menuju sustainable competitive growth dengan sasaran pertumbuhan organik meliputi layanan konsumen, layanan enterprise, dan layanan wholesale dan internasional, yang didukung oleh 10 juta sambungan POTS dan 5 juta sambungan Speedy. Serta pertumbuhan inorganik yang diraih dengan pengembangan bisnis baru, pengelolaan portofolio strategis, serta membangun sinergi antara perusahaan dan entitas anak perusahaan.

Dalam jangka panjang Telkom akan terus berinovasi guna meningkatkan pendapatan perusahaan di tengah-tengah persaingan bisnis yang semakin sengit. Perusahaan berencana untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah menjadi perusahaan dengan skala besar serta meluncurkan produk-produk baru melalui kerjasama dengan mitra perusahaan. Kerja keras yang dilakukan Telkom terbukti dengan meningkatnya jumlah pelanggan broadband hingga mencapai 10,5 juta pelanggan tercatat pada 31 Desember 2011. Angka ini meningkat sebesar 64,3%.

Peningkatan juga terjadi pada layanan seluler yang naik hingga mencapai 107 juta pelanggan atau naik sekitar 13,8%.

2. Visi, Misi dan Sasaran PT. TELKOM, Tbk

Sebagai perusahaan yang besar, PT. Telkom mengembangkan tanggung jawab untuk memberikan hasil terbaiknya bagi para *stakeholders*. Oleh karena itu, dalam setiap kegiatan usahanya PT. Telkom harus berpijak pada visi, misi, dan tujuan perusahaan.

- a. Visi
Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media dan Edutainment (TIME)* di kawasan regional.
- b. Misi
 1. Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
 2. Menjaga model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.
- c. Tujuan
Menciptakan posisi unggul dengan memperkokoh *business legacy* dan meningkatkan bisnis *new rare* untuk memperoleh 60% dari pendapatan industry pada tahun 2015.
- d. Strategi
 1. Mengoptimalkan layanan jaringan telepon tidak bergerak (*fixed wireline-FWL*)

2. Memperkuat dan mengembangkan bisnis jaringan tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless access-FWA*) dan mengelola portofolio nirkabel.
3. Melakukan investasi pada jaringan pita lebar (*broadband*).
4. Mengintegrasikan solusi *enterprise* dan berinvestasi di bisnis *wholesale*.
5. Mengintegrasikan *Next Generation Network* (NGN).
6. Mengembangkan layanan teknologi informasi.
7. Mengembangkan bisnis media dan *edutainment*.
8. Merampingkan portofolio anak perusahaan.
9. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
10. Melakukan transformasi budaya perusahaan.

3. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Logo Telkom



Sumber: PT Telkom 2015

Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu

transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.

Filosofi Warna

a. *Merah – Berani, Cinta, Energi, Ulet*

Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.

b. *Putih – Suci, Damai, Cahaya, Bersatu*

Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.

c. *Hitam – Warna Dasar*

Melambangkan kemauan keras.

d. *Abu – Warna Transisi*

Melambangkan teknologi.

Dengan tetap mengacu kepada filosofi *Telkom Corporate*, yaitu *Always The Best* sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian PT. TELKOM, Tbk

Job description struktur organisasi Kantor Pusat PT. TELKOM Divisi Regional V lebih terperinci seperti yang terdapat pada bagan struktur organisasi akan dijelaskan seperti berikut :

a. *Manager Bussiness Performance*

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager Bussiness Performance* yaitu:

- 1) Menetapkan prosedur operasional pengelolaan *Business Performance*.

- 2) Mengusulkan dan menegosiasikan program kerja *Business Performance*.
- 3) Mengendalikan proses & sistem agar terhindar dari Fraud
- 4) Mengidentifikasi adanya Fraud untuk dilaporkan dan dianalisa.
- 5) Melaksanakan pengendalian terhadap sistem mutu yang berlaku di Witel dan melakukan evaluasi.
- 6) Mengelola inovasi di Witel dalam rangka *continuous improvement*.
- 7) Melakukan Supervisi dan *monitoring* kemitraan
- 8) Melakukan evaluasi kerja sama dengan mitra
- 9) Mengkoordinasikan penyusunan DURK dalam proses RKA Witel
- 10) Mengevaluasi & memastikan kelengkapan DURK yang diusulkan dalam proses RKA Witel
- 11) Menyusun *draft* Daftar Usulan Rencan Kerja (DURK) Pengeolaan *Business Performance* Witel

b. Manager Access Network Maintenance

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager Access Network Maintenance* yaitu:

- 1) Menetapkan program kerja pemeliharaan jaringan akses tembaga, radio, dan FO yang mencakup aktivitas pemeriksaan fisik, pengukuran dan perbaikan jaringan akses.
- 2) Menetapkan daftar usulan proyek pengembangan, perbaikan, dan peningkatan kualitas jaringan akses tembaga, radio, dan FO di area yang dikelolanya.

- 3) Menetapkan usulan pendayagunaan sumber daya dalam rangka pencapaian target atau standart kualitas yang ditetapkan.
- 4) *Mereview Draft* Amandemen Kontrak/PKS hasil diskusi serta memberi paraf sebagai tanda persetujuan.
- 5) *Mereview* justifikasi kebutuhan dan amandemen kontrak/PKS dan menandatangani.
- 6) Memverifikasi kelengkapan dan keakuratan Surat Pesanan serta menandatangani.
- 7) Memverivikasi kelengkapan dan keakuratan Surat Permintaan Kesanggupan dari Mitra serta menandatangani.
- 8) Memvalidasi keabsahan Surat Pesanan yang akan di-*input* dan memarafnya.
- 9) Memverifikasi kelengkapan dan atau keakuratan perubahan desain teknis ataupun anggaran dibandingkan dengan Kontrak/Amandemen Kontrak serta menandatangani Berita Acara Perubahan.
- 10) *Mereview* kelengkapan dan keakuratan Surat Klaim Wanprestasi dibandingkan dengan Laporan Periodik *Progress* Pelaksanaan Kontrak Pengadaan serta menandatangani Surat Klaim Wanprestasi.
- 11) *Merivew* kelengkapan dan keakuratan Berita Acara Wanprestasi, Surat Pemutusan Kontrak, san Surat Permintaan Pencairan Jaminan Pekerjaan dan menandatangani.
- 12) *Mereview* jenis/aspek aktiva tetap yang akan diujiterimakan dan personil penguji/tim penguji serta menetapkan personil penguji/tim

penguji dan menandatangani Surat Penunjukan Personil Penguji/Tim Penguji.

- 13) Memverifikasi jenis *item*, spesifikasi dan volume barang dan jasa yang diujiterimakan secara menyeluruh dibandingkan dengan Kontrak/Amandemen Kontrak/Surat Pesanan (PO) dan dokumen pendukung lainnya serta menandatangani BAUT.
- 14) Mengusulkan pengawas lapangan dan anggota tim uji terima untuk setiap proyek.
- 15) Melakukan/mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki setiap penyimpangan dalam pelaksanaan proyek.
- 16) Menandatangani dokumen/menetapkan laporan perkembangan proyek di areanya ke unit terkait.
- 17) Mereview pengelolaan data akses (*updating & validating*).
- 18) Memiliki akses dan otoritas inquiry terhadap sistem informasi, dokumen dan sumber informasi lain yang terkait dengan pengelolaan data jaringan akses di areanya

c. *Manager Access Network Operation*

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager Access Network Operation* yaitu:

- 1) Menetapkan progam kerja *Corporate Customer & OLO, Personal & Public Phone*.
- 2) Merumuskan dan mengusulkan strategi Access Network Operation.

- 3) *Meriview* (memonitor, mengevaluasi, *reporting*) implementasi strategi dan mengusulkan tindakan korektif yang diperlukan.
- 4) Menetapkan program kerja *Technical Access Support*.
- 5) Merumuskan dan mengusulkan strategi *Acces Network Operation* yang mengacu pada strategi (antar nama bisnis unitnya).

d. *Manager Customer Care*

Berikut adalah bagian dari tugas *Manager Customer Care* yaitu:

- 1) Mengajukan pemenuhan/pengembangan standard fasilitas pelayanan.
- 2) Menetapkan persetujuan/kelanjutan kerjasama dengan pihak ketiga yang secara signifikan terkait dengan kualitas pelayanan pelanggan untuk ditetapkan GM Witel.
- 3) Menetapkan persetujuan permohonan penyelenggaraan *Indirect Channel* dari calon mitra dan menandatangani Kontrak Kerjasamanya.
- 4) Mengusulkan tentang tipe standar Wartel, Warnet, Outlet, Flexi Center sebagai agen TELKOM dan persyaratannya (termasuk didalamnya indikator kelayakan bisnis).
- 5) Menandatangani Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Wartel.

e. *Manager Fixed Phone Sales*

Berikut adalah bagian dari tugas *Manager Fixed Phone Sales* yaitu:

- 1) Menetapkan teknis/cara penjualan yang sesuai produk dan karakteristik pasar Witel.
- 2) Menentukan demand potensial untuk target pasar.

- 3) Menetapkan informasi kompetitor yang akan dijadikan acuan/referensi dari hasil riset yang sesuai karakteristik pasar Witel.
- 4) Menetapkan bentuk promosi penjualan yang sesuai dengan target pasar.
- 5) *Joint Promotion* dengan pihak ketiga.
- 6) Merekrut *sales forces*.
- 7) Kerjasama *outsourcing* dengan pihak ketiga dalam penyediaan *sales forces*
- 8) Mengusulkan kontrak kerjasama *outlets*.
- 9) Merekomendasi kinerja *outlets* AD.
- 10) Menentukan *quota* kartu & voucher di Plasa/Gerai Telkom.
- 11) Menetapkan metode pengelolaan data pelanggan (Aplikasi, Pemberkasasn, Kerjasama, dengan pihak ketiga, dan sebagainya).

f. *Manager Data & VAS Sales*

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager Data & VAS Sales* yaitu:

- 1) Menetapkan teknis penjualan yang sesuai produk dan karakteristik pasar Witel.
- 2) Menetapkan bentuk promosi penjualan yang sesuai dengan target pasar.
- 3) Menetapkan informasi kompetitor dan *Customer* yang akan dijadikan acuan/referensi dari hasil riset yang sesuai.
- 4) Merekrut *outlets* dan *sales forces*.
- 5) Mengusulkan kontrak kerjasama *outlets* dan *sales forces*.

g. Manager General Support

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager General Support* yaitu :

- 1) Menandatangani dokumen-dokumen terkait proses pengadaan untuk nilai-nilai tertentu.
- 2) Melakukan pemeriksaan atas seluruh dokumen yang akan ditandatangani pejabat lebih tinggi.
- 3) Memberikan arahan dan strategi yang diperlukan.
- 4) Mengusulkan dilakukannya penghapusan *asset*.
- 5) Mengusulkan dilakukannya penurunan nilai *asset*.
- 6) Mengusulkan dilakukannya mutasi *asset*.
- 7) Menyetujui program.
- 8) Menyiapkan kebijakan-kebijakan.
- 9) Menetapkan prosedur *General Support*.
- 10) Mengusulkan dan menegosiasikan program kerja General Support.
- 11) Mengusulkan pengadaan dan distribusi Non CAPEX.
- 12) Menetapkan pengelolaan pergudangan/*inventory*, SARUM & KBM serta *asset management*.
- 13) Menetapkan pengelolaan security & safety terhadap SDM dan asset.
- 14) Menetapkan kegiatan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)
- 15) Menolak/menyetujui rencan pengembangan sarana perlatan dan infrastruktur SAS.
- 16) Mengajukan usulan tambahan anggaran kepada GM Witel untuk program yang diluar RKAP.

- 17) Memiliki akses informasi tentang kebijakan pengelolaan *security & Safety*.
- 18) Mendapatkan akses untuk menerima pengaduan, masukan atau usulan dari unit lain.
- 19) Mengkoordinir dan memfasilitasi tindakan preventif, koreksi dan improvement berdasarkan hasil evaluasi dan review kinerja unit secara berkala.
- 20) Menyetujui rencana anggaran sekretariat untuk diajukan ke dalam TIM penyusunan RKAP.
- 21) Menandatangani realisasi/pertanggung jawaban anggaran sekretariat.
- 22) Mengajukan usulan revisi proses bisnis untuk perbaikan kinerja sekretariat.

h. Manager Human Resource

Berikut adalah tugas dari bagian *Manager Human Resource* yaitu:

- 1) Memastikan program kerja unit kerja, indikator-indikator kinerja, dan prosedur kerja operasional dirumuskan dan disusun serta dikomunikasikan kepada karyawan di unit kerjanya untuk menyediakan pedoman kerja tahunan.
- 2) Memastikan seluruh sumber daya dikelola secara optimal termasuk menggunakan biaya-biaya secara efisien dalam pelaksanaan setiap program kerja untuk mencapai sasaran unit kerja yang telah ditetapkan.

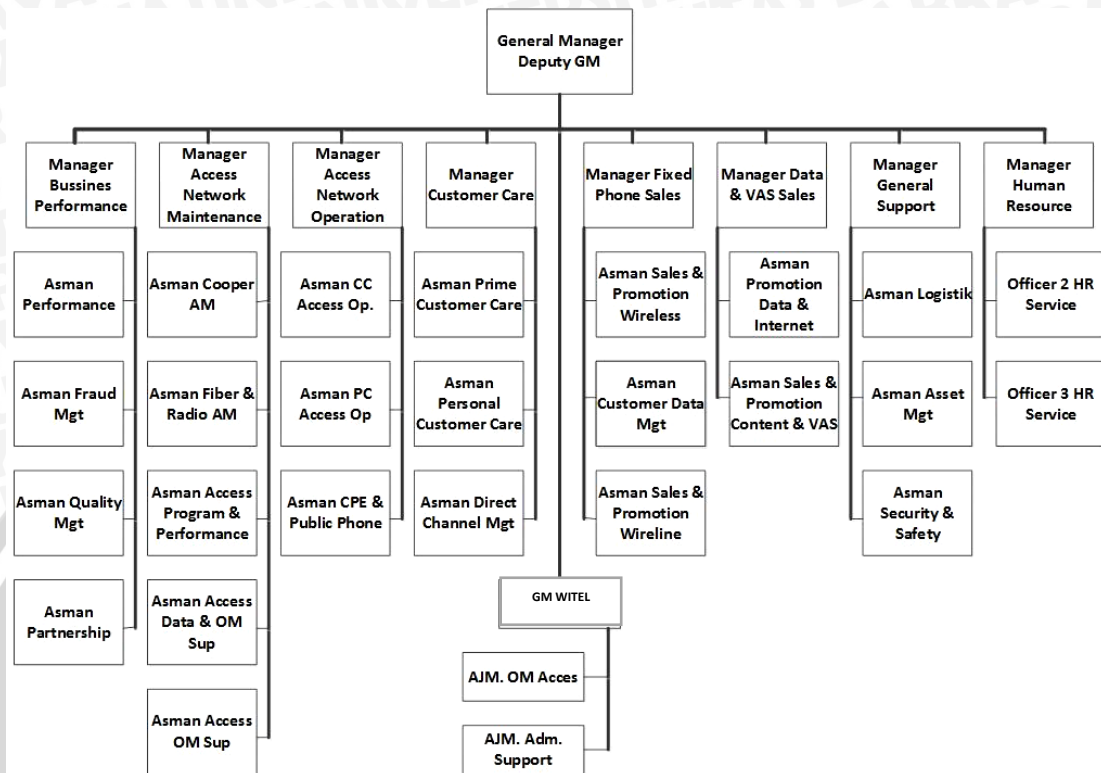
- 3) Memastikan bantuan layanan restitusi kesehatan bagi karyawan/pensiunan dan keluarganya (khusus yang tidak ada TPCK), pemeriksaan cuti, dan implementasi IBO dikelola untuk memberikan layanan SDM yang optimal pada lingkup layanannya.
- 4) Memastikan permasalahan karyawan diidentifikasi untuk memberikan alternatif saran terhadap permasalahan yang ada.
- 5) Memastikan kebijakan, sistem & prosedur SDM di deseminasikan kepada karyawan untuk mendapatkan tingkat pemahaman karyawan terhadap kebijakan, sistem & prosedur SDM.
- 6) Memastikan data *outsourcing* dari unit bisnis yang dilayani dimonitor dan diupdate untuk menyajikan data *outsourcing* yang akurat dan aktual serta memiliki legalitas.
- 7) Memastikan pemecahan permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi situasi dan pola hubungan antar permasalahan secara komprehensif untuk merinci alternatif-alternatif solusi yang sesuai.
- 8) Memastikan setiap keputusan operasional terkait pengelolaan pekerjaan yang diambil dilengkapi dengan informasi dan data atau fakta operasional yang penting dan terbatas.
- 9) Memastikan kewenangan secara proposional kepada bawahan/staf didelegasikan untuk meningkatkan kemampuan dan motivasi serta pembelajaran memikul tanggung jawab yang lebih besar.
- 10) Memastikan nilai-nilai dalam budaya organisasi dipelihara dan dikembangkan untuk menumbuhkan partisipasi dan peran serta seluruh

karyawan (staf) di unit kerjanya dalam memecahkan persoalan yang terjadi.

- 11) Memastikan pengembangan staf dilakukan melalui pemberian pelatihan, *coaching & counseling*, dan penilaian perfomansi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan efektifitas kerja.

5. Struktur Organisasi

Pada suatu perusahaan struktur organisasi merupakan suatu alur atau kerangka yang menunjukkan hubungan antara pimpinan dengan karyawan, yang memperjelas kedudukan, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing pihak. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk menjamin kelancaran kegiatan dalam suatu organisasi. Struktur organisasi sangat penting di dalam perusahaan meskipun berbeda-beda bentuknya. Pengaruh struktur organisasi terhadap kinerja karyawan mengarah pada suatu kesimpulan yang jelas. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Bentuk struktur organisasi Kantor Pusat PT. TELKOM Divisi Regional V adalah Organisasi lini yaitu suatu bentuk organisasi dimana pelimpahan wewenang langsung secara vertical dan sepenuhnya dari kepemimpinan terhadap bawahannya. Adapun struktur organisasi Kantor Pusat PT. TELKOM Divisi Regional V Surabaya adalah sebagai berikut:



Keterangan:

- GM = General Manager
- Asman = Asisten Manager
- Mgt = Management
- Op = Operation
- CC = Customer Coporate
- AJM = Asisten Junior Manager
- VAS = Value Attade Service
- AM = Acces Maintenance
- OM = Operation Maintenance
- HR = Human Resorce

Sumber: PT. TELKOM Divisi Regional V Surabaya

B. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Divisi Regional V Surabaya yang berjumlah 98 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, masa kerja dan tingkat pendidikan terakhir responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Usia dan Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

No.	Usia	Jenis Kelamin		Jumlah Persentase
		L	P	
1	20 tahun - 29 tahun	16 (16,32%)	12 (12,24%)	28 (28,56%)
2	30 tahun - 39 tahun	29 (29,6%)	8 (8,16%)	37 (37,76%)
3	40 tahun - 50 tahun	14 (14,3%)	6 (6,12%)	20 (20,42%)
4	> 50 tahun	7 (7,14%)	6 (6,12%)	13 (13,26%)
Jumlah		66 (67,36%)	32 (32,65%)	98 (100%)

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia lebih dari 20 tahun sampai 29 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 responden atau 16,32%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 12 responden atau 12,24%, berusia lebih dari 30 tahun sampai 39 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden atau 29,6%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden atau 8,16%, berusia lebih dari 40 tahun sampai 50 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 responden atau 14,3%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 6 responden atau 6,12%, berusia lebih dari 50 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 7 responden atau 7,14%, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 6 responden atau 6,12%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden dan jenis kelamin yang paling banyak adalah lebih dari 30 tahun sampai 39 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang atau 29,6%. Dalam hal ini, dapat di asumsikan bahwa pada rentang usia dan jenis kelamin tersebut merupakan instruktur diklatif bekerja.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan Terakhir

Data Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan

Terakhir dapat dilihat pada Tabel 6 :

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan Terakhir

No	Masa Kerja (Tahun)	Pendidikan Terakhir														Jumlah	
		SMA	%	D1	%	D2	%	D3	%	S1	%	S2	%	S3	%		
1.	0 – 10	5	5,10	3	3,06	0	0	9	9,18	37	37,75	2	2,04	0	0	56	57,14%
2.	11 – 20	0	0	2	2,04	0	0	7	7,14	15	15,30	1	1,02	0	0	25	25,51%
3.	21 – 30	1	1,02	1	1,02	0	0	6	6,12	5	5,10	2	2,04	0	0	15	15,30%
4.	31 – 40	0	0	0	0	0	0	1	1,02	1	1,02	0	0	0	0	2	2,04%
Jumlah																98	100%

Sumber : Data Primer Dioalah 2016

Dari Tabel 6 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan masa kerja, 0 sampai dengan 10 tahun sebanyak 56 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 5 responden atau 5,10%, D1 sebanyak 3 responden atau 3,06%, D2 sebanyak 0 responden, D3 sebanyak 9 responden atau 9,18%, S1 sebanyak 37 responden atau 37,75%, S2 sebanyak 2 responden atau 2,04%, S3 sebanyak 0 responden. Masa kerja 11 sampai dengan 20 tahun sebanyak 25 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 0 responden, D1 sebanyak 2 responden atau 2,04%, D2 sebanyak 0 responden, D3 sebanyak 7 responden atau 7,14%, S1 sebanyak 15 responden atau 15,30%, S2 sebanyak 1 responden atau 1,02%, S3 sebanyak 0 responden. Masa kerja 21 sampai dengan 30 tahun sebanyak 15 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 1 responden atau 1,02%, D1 sebanyak 1 responden atau 1,02%, D2 sebanyak 0 responden, D3 sebanyak 6 responden atau 6,12%, S1 sebanyak 5 responden atau 5,10%, S2 sebanyak 2 responden atau 2,04%, S3 sebanyak 0 responden. Masa kerja

31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 2 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 0 responden, D1 sebanyak 1 responden, D2 sebanyak 0 responden, D3 sebanyak 1 responden atau 1,02%, S1 sebanyak 1 responden atau 1,02%, S2 sebanyak 0 responden, S3 sebanyak 0 responden. Berdasarkan data tersebut maka responden yang paling banyak adalah responden dengan masa kerja 0 sampai dengan 10 tahun dan Pendidikan Terakhir S1 dengan jumlah 37 responden atau 37,75

C. Gambaran Variabel Yang Diteliti

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan TI (X_1)

Variabel Kemudahan Penggunaan TI terdapat tiga belas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 7

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan TI (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	47	47.96	46	46.94	5	5.10	0	0.00	0	0.00	4.43
X1.2	37	37.76	57	58.16	4	4.08	0	0.00	0	0.00	4.34
X1.3	42	42.86	47	47.96	8	8.16	1	1.02	0	0.00	4.33
X1.4	41	41.84	51	52.04	6	6.12	0	0.00	0	0.00	4.36
X1.5	41	41.84	49	50.00	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.34
X1.6	37	37.76	50	51.02	11	11.22	0	0.00	0	0.00	4.27
X1.7	34	34.69	53	54.08	11	11.22	0	0.00	0	0.00	4.23
X1.8	42	42.86	48	48.98	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.35
X1.9	40	40.82	49	50.00	9	9.18	0	0.00	0	0.00	4.32
X1.10	37	37.76	54	55.10	7	7.14	0	0.00	0	0.00	4.31
X1.11	39	39.80	46	46.94	13	13.27	0	0.00	0	0.00	4.27
X1.12	39	39.80	48	48.98	11	11.22	0	0.00	0	0.00	4.29
X1.13	43	43.88	48	48.98	7	7.14	0	0.00	0	0.00	4.37
Grand Mean											4.32

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 98 responden, terdapat 47 responden atau 47,96% yang menyatakan sangat setuju tentang Mudah mempelajari sistem teknologi yang ada, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 5,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Mudah mempelajari cara penggunaan teknologi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37,76%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 58,16%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 responden atau 4,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item yang ketiga yaitu Pengendalian sistem teknologi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42,86%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47,96%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,02%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada item keempat yaitu Pengendalian penggunaan komputer dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41,84%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 52,04%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 6,12%, yang menyatakan tidak

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

Item kelima yaitu Pengendalian penggunaan internet dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41,84%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 50,00%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Berikutnya adalah item keenam yaitu Sistem teknologi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37,76%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 51,02%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Kegunaan internet dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 34,69%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 54,08%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada item kedelapan yaitu teknologi informasi bersifat fleksibel dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42,86%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48,98%, yang

menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesembilan yaitu teknologi Informasi menjadikan terampil dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40,82%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 50,00%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesepuluh yaitu sistem informasi menjadikan terampil dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37,76%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 55,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item yang selanjutnya adalah item kesebelas yaitu Kemudahan di dalam internet dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13,27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item duabelas yaitu Kemudahan dalam menggunakan sistem dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden

atau 39,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item yang terakhir adalah item ketigabelas yaitu Kemudahan dalam mencari informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43,88%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Kesimpulan dari ketigabelas item tersebut berdasarkan jawaban dari responden atau skor dari masing-masing item, dari variabel kemudahan penggunaan TI (X1) terdapat nilai terendah pada item $X_{1,7}$ yaitu item kegunaan internet dengan nilai sebesar 4,23 dan nilai tertinggi pada item $X_{1,1}$ yaitu item mudah mempelajari sistem teknologi yang ada dengan nilai sebesar 4,43. Untuk variabel kemudahan penggunaan TI (X1) rata-rata menunjukkan nilai sebesar 4,32. Ini menggambarkan bahwa kemudahan penggunaan TI (X1) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya mudah untuk digunakan oleh karyawan.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemanfaatan Penggunaan TI (X₂)

Variabel Kemanfaatan Penggunaan TI terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 8 :

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Variabel Kemanfaatan Penggunaan TI (X₂)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	43	43.88	47	47.96	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.36
X2.2	36	36.73	54	55.10	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.29
X2.3	45	45.92	44	44.90	9	9.18	0	0.00	0	0.00	4.37
X2.4	33	33.67	58	59.18	7	7.14	0	0.00	0	0.00	4.27
X2.5	40	40.82	48	48.98	10	10.20	0	0.00	0	0.00	4.31
X2.6	46	46.94	43	43.88	9	9.18	0	0.00	0	0.00	4.38
X2.7	42	42.86	49	50.00	7	7.14	0	0.00	0	0.00	4.36
X2.8	42	42.86	46	46.94	10	10.20	0	0.00	0	0.00	4.33
X2.9	36	36.73	45	45.92	17	17.35	0	0.00	0	0.00	4.19
X2.10	45	45.92	45	45.92	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.38
Grand Mean											4.32

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 98 responden, terdapat 43 responden atau 43,88% yang menyatakan sangat setuju tentang Pekerjaan yang sedang dikerjakan, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47,96%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Teknologi informasi bekerja lebih cepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 36,73%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 55,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu Kinerja karyawan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 45,92%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 44,90%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Selanjutnya adalah item keempat yaitu Kinerja Teknologi Informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33,67%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 59,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Produktifitas karyawan meningkat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40,82%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada item keenam yaitu sistem yang ada dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 46,94%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43,88%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,85%.

Item berikutnya adalah item ketujuh yaitu penggunaan internet dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42,86%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 50,00%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu Pekerjaan menjadi lebih mudah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42,86%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada item kesembilan yaitu Sistem informasi berguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 36,73%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 45,92%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 17,35%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item yang terakhir adalah item kesepuluh yaitu Teknologi berguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 45,92%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 45,92%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak

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

Kesimpulan dari kesepuluh item tersebut berdasarkan jawaban dari responden atau skor dari masing-masing item, dari variabel kemanfaatan penggunaan TI (X_2) terdapat nilai terendah pada item $X_{2,9}$ yaitu item sistem informasi berguna dengan nilai sebesar 4,19 dan nilai tertinggi pada item $X_{2,6}$ dan $X_{2,10}$ yaitu item sistem yang ada dan item teknologi berguna dengan nilai sebesar 4,38. Untuk variabel kemanfaatan penggunaan TI (X_2) rata-rata menunjukkan nilai sebesar 4,32. Ini menggambarkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI (X_2) di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya bermanfaat bagi karyawan.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Dalam variabel Kinerja Karyawan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 9 :

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	36	36.73	53	54.08	9	9.18	0	0.00	0	0.00	4.28
Y2	50	51.02	40	40.82	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.43
Y3	38	38.78	50	51.02	10	10.20	0	0.00	0	0.00	4.29
Y4	39	39.80	48	48.98	11	11.22	0	0.00	0	0.00	4.29
Y5	43	43.88	45	45.92	10	10.20	0	0.00	0	0.00	4.34
Y6	47	47.96	43	43.88	8	8.16	0	0.00	0	0.00	4.40
Grand Mean											4.34

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 98 responden, terdapat 36 responden atau 36,73% yang menyatakan sangat setuju tentang Jumlah pekerjaan, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 54,08%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9,18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu Menegerjakan tugas dengan hasil yang konsisten dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 51,02%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 40,82%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 sponden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Ketelitian dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38,78%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 51,02%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Selanjutnya adalah item keempat yaitu Kerapian dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39,80%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kelima yaitu Menyelesaikan tugas tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43,88%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 45,92%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Berikutnya adalah item keenam yaitu Selalu hadir tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 responden atau 47,96%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43,88%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Kesimpulan dari keenam item tersebut berdasarkan jawaban dari responden atau skor dari masing-masing item, dari variabel kinerja karyawan (Y) terdapat nilai terendah pada item Y_1 yaitu item jumlah pekerjaan dengan nilai sebesar 4,28 dan nilai tertinggi pada item Y_2 yaitu item mengerjakan tugas dengan hasil yang konsisten dengan nilai sebesar 4,43. Untuk variabel kinerja karyawan (Y) rata-rata menunjukkan nilai sebesar 4,34 artinya berada pada kategori baik.

D. Uji Instrumen Penelitian

Kuisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada

pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program *SPSS ver. 20.0* dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-

masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 10
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.525	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.602	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.668	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.563	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.496	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.572	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.539	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.609	0.000	0.3	Valid
X1.9	0.510	0.000	0.3	Valid
X1.10	0.611	0.000	0.3	Valid
X1.11	0.637	0.000	0.3	Valid
X1.12	0.605	0.000	0.3	Valid
X1.13	0.498	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.492	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.541	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.514	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.505	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.565	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.498	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.559	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.608	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.570	0.000	0.3	Valid
X2.10	0.580	0.000	0.3	Valid
Y1	0.698	0.000	0.3	Valid
Y2	0.596	0.000	0.3	Valid
Y3	0.637	0.000	0.3	Valid
Y4	0.551	0.000	0.3	Valid
Y5	0.648	0.000	0.3	Valid
Y6	0.667	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga

dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 11
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kemudahan Penggunaan TI (X1)	0,829	Reliabel
2	Kemanfaatan Penggunaan TI (X2)	0,735	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (Y)	0,699	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 11 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

E. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu *SPSS for Windows*, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi.

Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 12

Tabel 12
Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	98
Kolmogorov-Smirnov Z	1.041
Asymp. Sig. (2-tailed)	.229

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0,229 (dapat dilihat pada Tabel 12) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan (ε_i). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test). Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$$H_0 : \rho = 0 \text{ (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)}$$

$$H_1 : \rho \neq 0 \text{ (terdapat autokorelasi di antara sisaan)}$$

Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik d, yaitu:

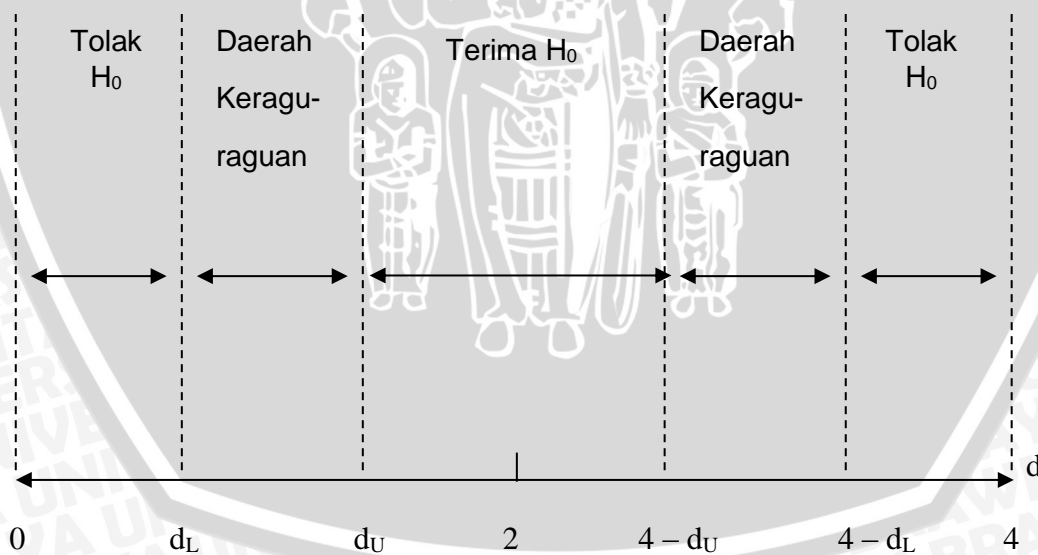
$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik d adalah $n - 1$ karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan e_i .
2. Dengan menggunakan rumus diatas hitung statistik d

3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis d_L dan d_U .
4. Terapkan kaidah keputusan:
 - a. Jika $d < d_L$ atau $d > (4 - d_L)$, maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.
 - b. Jika $d_U < d < (4 - d_U)$, maka H_0 diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
 - c. Namun jika $d_L < d < d_U$ atau $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$, maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.



Keterangan:

d_U = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

d_L = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel Durbin-Watson untuk $n = 98$ dan $k = 2$ (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai du sebesar 1.713 dan $4-du$ sebesar 2.287. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 13

Tabel 13
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.769

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 13 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1,769 yang terletak antara 1.713 dan 2.287, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 14

Tabel 14
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.563	1.776
	X2	.563	1.776

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 14 berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Kemudahan Penggunaan TI adalah 0.563
- Tolerance untuk Kemanfaatan Penggunaan TI adalah 0.563

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Kemudahan Penggunaan TI adalah 1,776
- VIF untuk Kemanfaatan Penggunaan TI adalah 1,776

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

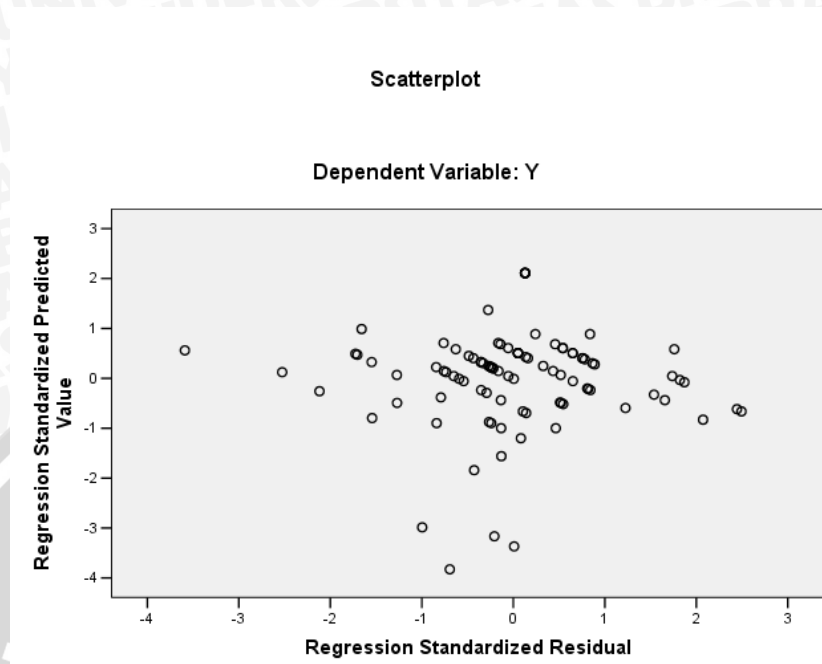
4. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 5



Gambar 5
Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kemudahan Penggunaan TI (X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).

1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 15 :

Tabel 15
Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	2.292		.861	.391
	X1	.181	.049	.346	3.726	.000
	X2	.321	.065	.457	4.920	.000

Berdasarkan pada Tabel 15 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,974 + 0,181 X_1 + 0,321 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Rata – rata Kinerja Karyawan sebesar 1,974 , jika Variabel bebas tidak ada
- Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,181 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Kemudahan Penggunaan TI). Jadi apabila Kemudahan Penggunaan TI mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,181 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,321 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Kemanfaatan Penggunaan TI), Jadi apabila Kemanfaatan Penggunaan TI mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,321 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan TI dan Kemanfaatan Penggunaan TI meningkat maka akan diikuti peningkatan Kinerja Karyawan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Kemudahan Penggunaan TI (X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2)) terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan) digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 16 dibawah ini:

Tabel 16
Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.734	.538	.528

Sumber : Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 17 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,528. Artinya bahwa 52,8% variabel Kinerja Karyawan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kemudahan Penggunaan TI(X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2). Sedangkan sisanya 47,2% variabel Kinerja Karyawan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Kemudahan Penggunaan TI dan Kemanfaatan Penggunaan TI dengan variabel Kinerja Karyawan, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.722, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Kemudahan Penggunaan TI (X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2) dengan Kinerja Karyawan termasuk dalam

kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu Kemudahan Penggunaan TI (X₁) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X₂) dengan Kinerja Karyawan bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

a. Uji F/Serempak

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H₀ ditolak jika F hitung > F tabel

H₀ diterima jika F hitung < F tabel

Tabel 17
Uji F/Serempak

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.502	2	155.251	55.345	.000 ^a
	Residual	266.488	95	2.805		
	Total	576.990	97			

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 17 nilai F hitung sebesar 55,345. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 2 : db residual = 95) adalah sebesar 3,092. Karena F hitung > F

tabel yaitu $55,345 > 3,092$ atau nilai sig F $(0,000) < \alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kinerja Karyawan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Kemudahan Penggunaan TI (X_1), Kemudahan Penggunaan TI (X_2)).

b. Uji t/Parsial

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung $> t$ tabel atau $-t$ hitung $< -t$ tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika t hitung $< t$ tabel atau $-t$ hitung $> -t$ tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18
Hasil Uji t / Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	2.292		.861	.391
	X1	.181	.049	.346	3.726	.000
	X2	.321	.065	.457	4.920	.000

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 18 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara X_1 (Kemudahan Penggunaan TI) dengan Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung = 3,726. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung $> t$ tabel yaitu $3,726 > 1,985$ atau nilai sig t $(0,000) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Kemudahan Penggunaan

TI) terhadap Kinerja Karyawan adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kemudahan Penggunaan TI atau dengan meningkatkan Kemudahan Penggunaan TI maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata.

- t test antara X_2 (Kemanfaatan Penggunaan TI) dengan Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung = 4,920. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 95) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu $4,920 > 1,985$ atau nilai sig t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Kemanfaatan Penggunaan TI) terhadap Kinerja Karyawan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kemanfaatan Penggunaan TI atau dengan meningkatkan Kemanfaatan Penggunaan TI maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan adalah Kemanfaatan Penggunaan TI karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

4. Pembahasan

Pada bagian ini akan disajikan hasil pembahasan yang telah disajikan sebelumnya. Pembahasan ini akan disesuaikan dengan tujuan penelitian, maka yang akan dibahas pada bagian ini adalah pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

a. Pengaruh Kemudahan Penggunaan TI terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan TI berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan TI mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT. TELKOM pusat divisi V Surabaya, kemudahan penggunaan TI seperti mudah dipelajari, terkendali, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, menjadi terampil dan mudah untuk digunakan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Apabila kemudahan penggunaan TI dilaksanakan dengan baik dan tepat maka akan mendukung kinerja karyawan secara optimal.

b. Pengaruh Kemanfaatan TI terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan TI mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kemanfaatan TI mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT. TELKOM pusat divisi V Surabaya, kemanfaatan TI seperti bekerja lebih cepat, kinerja menjadi lebih baik, meningkatkan produktivitas, pekerjaan menjadi lebih efektif, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dan berguna berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Apabila kemanfaatan TI dilaksanakan dengan baik dan tepat maka akan mendukung kinerja karyawan secara optimal.

5. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Aji Jaya (2007) dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Jaringan Komputer Terhadap Kinerja Pegawai”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya keeratan korelasi antara variabel pemanfaatan jaringan komputer terhadap variabel kinerja pegawai .

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Andi Novianto Putra (2012) dan Agil Rahmansyah (2012) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang parsial , bersama-sama, dan signifikan antara variabel penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil keseluruhan pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan tiap variabel bebas terhadap kinerja karyawan. Dari hasil regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan yaitu sebesar 52,8%. Sedangkan sisanya sebesar 47,2% merupakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu kemampuan (*ability*) dan motivasi dari karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kinerja Karyawan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Kemudahan Penggunaan TI (X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kinerja Karyawan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kinerja Karyawan dapat diterima.
2. Berdasarkan pada hasil uji t-test didapatkan bahwa kedua variabel yaitu kemudahan penggunaan TI (X_1) dan Kemanfaatan Penggunaan TI (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) sebesar 3,726% dan 4,92%.

3. Berdasarkan pada hasil uji F didapatkan bahwa nilai F hitung sebesar 55,345 yang berarti bahwa variabel kinerja karyawan (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan TI (X_1) dan kemanfaatan penggunaan TI (X_2).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain.

Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Kemanfaatan Penggunaan TI, karena variabel Kemanfaatan Penggunaan TI mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan, diantaranya yaitu dengan memberikan pelatihan penggunaan sistem yang mudah sehingga Kinerja Karyawan akan meningkat.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan/*ability* dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Asnawi dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press.
- Azwar, S. 2010. *Sikap Manusia dan Teori Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Davis, 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, dalam *MIS Quarterly*. Vol 13, No.3, pp. 319-340.
- Effendi, Sofian dan Tukiran. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Fauzi, Akhmad. 2008. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta. Graha ilmu.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto, HM. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul dan Triwahyuni, Terra. 2003. *Pengendalian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Nazir. Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, Dina. 2008. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kerajinan AKP .CRAFT Bantul*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prawirosentono, Suyadi, Drs. MBA 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi Pertama. Jogjakarta: BPFE.

Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo

Sarwono. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset

Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Pustaka Jakarta: LP3ES Indonesia.

_____, dan Sofian Efendi. 2006. *Metode Penelitian Survei (Editor)*. Jakarta: LP3ES Indonesia.

Siregar, Ir. Syofian, M.M. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta

Syaodih, Nana S. 1997. *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tharom Tabaras, Marta Dinata & Xerandy. 2002. *Mengenal Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komutino.

Turban, McLean dan Wetherbe. 1999. *Information Technology for Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Internet

Riasetiawan, Mardhani. 2005. "Tinjauan Teoritis Sistem Informasi", diakses pada Tanggal 14 Oktober dari www.mardhani.staff.ugm.ac.id

LAMPIRAN

Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	47	48.0	48.0	48.0
	4.00	46	46.9	46.9	94.9
	3.00	5	5.1	5.1	100.0
Total		98	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	37	37.8	37.8	37.8
	4.00	57	58.2	58.2	95.9
	3.00	4	4.1	4.1	100.0
Total		98	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	42	42.9	42.9	42.9
	4.00	47	48.0	48.0	90.8
	3.00	8	8.2	8.2	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
Total		98	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	41	41.8	41.8	41.8
	4.00	51	52.0	52.0	93.9
	3.00	6	6.1	6.1	100.0
	Total		98	100.0	100.0

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	41	41.8	41.8	41.8
	4.00	49	50.0	50.0	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	37	37.8	37.8	37.8
	4.00	50	51.0	51.0	88.8
	3.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	34	34.7	34.7	34.7
	4.00	53	54.1	54.1	88.8
	3.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	42	42.9	42.9	42.9
	4.00	48	49.0	49.0	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	40	40.8	40.8	40.8
	4.00	49	50.0	50.0	90.8
	3.00	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	37	37.8	37.8	37.8
	4.00	54	55.1	55.1	92.9
	3.00	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	39	39.8	39.8	39.8
	4.00	46	46.9	46.9	86.7
	3.00	13	13.3	13.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	39	39.8	39.8	39.8
	4.00	48	49.0	49.0	88.8
	3.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	43	43.9	43.9	43.9
	4.00	48	49.0	49.0	92.9
	3.00	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	43	43.9	43.9	43.9
	4.00	47	48.0	48.0	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	36	36.7	36.7	36.7
	4.00	54	55.1	55.1	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	45	45.9	45.9	45.9
	4.00	44	44.9	44.9	90.8
	3.00	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	33	33.7	33.7	33.7
	4.00	58	59.2	59.2	92.9
	3.00	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	40	40.8	40.8	40.8
	4.00	48	49.0	49.0	89.8
	3.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	46	46.9	46.9	46.9
	4.00	43	43.9	43.9	90.8
	3.00	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	42	42.9	42.9	42.9
	4.00	49	50.0	50.0	92.9
	3.00	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	42	42.9	42.9	42.9
	4.00	46	46.9	46.9	89.8
	3.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	36	36.7	36.7	36.7
	4.00	45	45.9	45.9	82.7
	3.00	17	17.3	17.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	45	45.9	45.9	45.9
	4.00	45	45.9	45.9	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	36	36.7	36.7	36.7
	4.00	53	54.1	54.1	90.8
	3.00	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	



Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	50	51.0	51.0	51.0
	4.00	40	40.8	40.8	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	38	38.8	38.8	38.8
	4.00	50	51.0	51.0	89.8
	3.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	39	39.8	39.8	39.8
	4.00	48	49.0	49.0	88.8
	3.00	11	11.2	11.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	43	43.9	43.9	43.9
	4.00	45	45.9	45.9	89.8
	3.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	47	48.0	48.0	48.0
	4.00	43	43.9	43.9	91.8
	3.00	8	8.2	8.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	



Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations		X1
X1.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.525** .000 98
X1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.602** .000 98
X1.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.668** .000 98
X1.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.563** .000 98
X1.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.496** .000 98
X1.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.572** .000 98
X1.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.539** .000 98
X1.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.609** .000 98
X1.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.510** .000 98
X1.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.611** .000 98
X1.11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.637** .000 98
X1.12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.605** .000 98
X1.13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.498** .000 98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	13

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.2	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.3	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.4	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.5	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.6	Pearson Correlation	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.7	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.8	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.9	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.10	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	10

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y3	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y4	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y5	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y6	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	6

Lampiran 4. Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.734 ^a	.538	.528	1.67485	1.769

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.563	1.776
	X2	.563	1.776

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

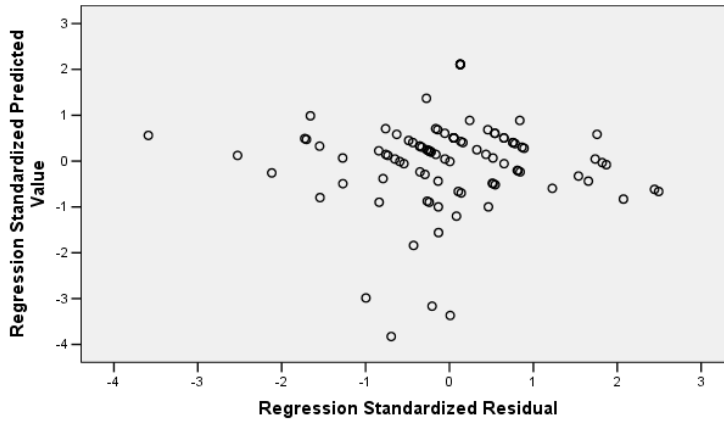
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65749759
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.099
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.041
Asymp. Sig. (2-tailed)		.229

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

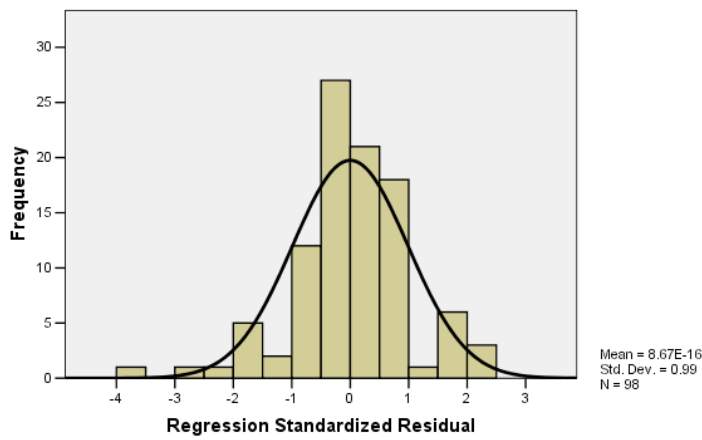
Scatterplot

Dependent Variable: Y

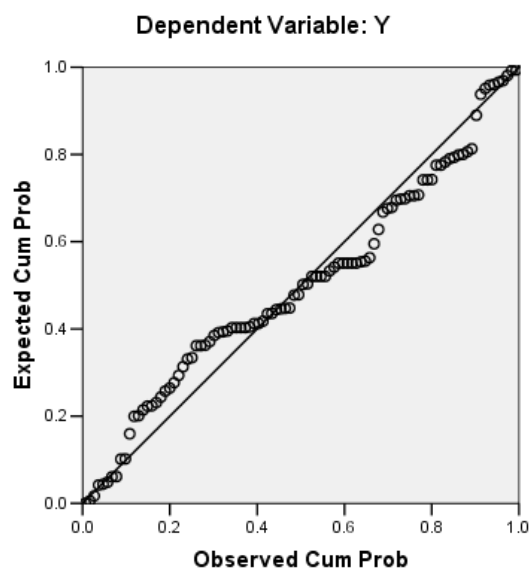


Histogram

Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 5. Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	26.0102	2.43892	98
X1	56.1735	4.66623	98
X2	43.2143	3.47376	98

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.648	.686
	X1	.648	1.000	.661
	X2	.686	.661	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	98	98	98
	X1	98	98	98
	X2	98	98	98

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.734 ^a	.538	.528	1.67485	1.769

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.502	2	155.251	55.345	.000 ^a
	Residual	266.488	95	2.805		
	Total	576.990	97			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	2.292		.861	.391
	X1	.181	.049	.346	3.726	.000
	X2	.321	.065	.457	4.920	.000

a. Dependent Variable: Y



Nomor : Tel. 130/ PD520/R5W-5A520000/2016

Surabaya, 29 Maret 2016

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Jl. MT Haryono 163
Malang - 65145

Perihal : Riset/ Survey

Dengan Hormat ,

Menunjuk Surat Saudara Nomor : 4591/UN10.3/AK/2016 tanggal 22 Maret 2016 Perihal Riset/Survey atas nama :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program/Jurusan
1	MUHAMMAD HILMI MUZAKKI	115030207111008	S1/ ADMINISTRASI BISNIS

Dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui Permohonan tersebut, Survey dilaksanakan mulai 1 April 2016 s.d. 30 April 2016, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Peserta melapor ke HR Service Witel Jatim Surabaya jalan Ketintang 156 Surabaya, satu hari sebelum pelaksanaan dimulai.
- Pelaksanaan Riset/Survey di Unit Payment & Collection WITEL JATIM SURABAYA
- Riset /Survey dilaksanakan dari pk.08.00 s.d. 16.30 WIB atau menyesuaikan.
- Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan di atas meterai Rp. 6.000,- dan dilampiri photo copy KTM/ KTP.
- Peserta diwajibkan berpakaian sopan dan rapi serta mengenakan kartu tanda pengenal dari PT. TELKOM.

Demikian disampaikan untuk diketahui, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,



**Telkom
Indonesia**
SURADI
ASMAN HR SERVICE WITEL JATIM SURAMADU

