

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Pada Karyawan PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MUKHAMMAD HILMI MUZAKKI
NIM. 115030207111008



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI

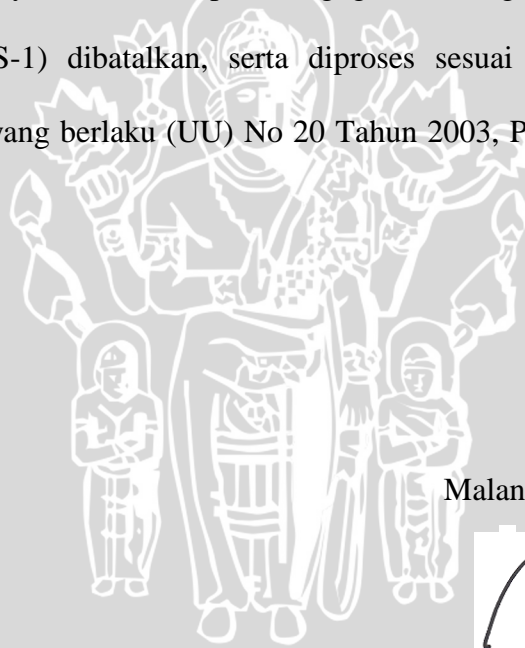
MALANG

2016

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Malang, 29 Juni 2016

Mukhammad Hilmi Muzakki
115030207111008

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya)

Disusun oleh : Mukhammad Hilmi Muzakki

NIM : 115030207111008

Fakultas : Ilmu Administrasi

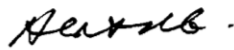
Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

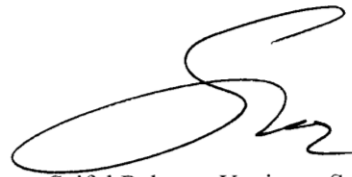
Malang, 30 Juni 2016

Komisi Pembimbing
Ketua

Anggota



Heru Susilo, Drs, MA
NIP. 19591210 1986011 001



Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB
NIP. 19760621 2002121 011

RINGKASAN

Mukhammad Hilmi Muzakki, 2016, **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya)**. Heru Susilo, Drs, MA, Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB

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.

Berbagai literatur sistem informasi penuh dengan pemodelan dari faktor-faktor yang dikaitkan dengan penggunaan atau penerimaan TI oleh pekerja, pengambilan keputusan, dan manajer. Para ahlipun menemukan pendekatan perilaku Sistem Informasi Managemen (SIM) pada pendekatan psikologi yaitu *Theory Reassoned Actioned* (TRA) dan *Technology Acceptence Model* (TAM).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y). Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Pusat Divisi Regional V Surabaya. Perusahaan ini terletak di Jl. Ketintang No. 156 Surabaya Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 karyawan PT. Telkom Indonesia Tbk. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, dan regresi linier berganda. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh.

Hasil penlitian ini 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 Kemanafaatan Penggunaan TI karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

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.

SUMMARY

Mukhammad Hilmi Muzakki, 2016, **The Impact of Technology Information on Employee Performance (Studies in PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Division Center Regional V Surabaya)**. Heru Susilo, Drs, MA, Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB

Information Technology (IT) has grown rapidly at this time. Information Technology is a technology used for data processing, including processing, obtain, compile, store, manipulate data in various ways to produce the information be kualitas, ie information that is relevant, accurate and timely, also can be used for personal purposes, business and governance is a strategic information for decision making. Information technology uses a computer to process the data, the network system to connect one computer to another computer as needed, and telecommunications technology is used so that data can be distributed and accessed globally.

The literature is full of information system modeling of the factors associated with the use or acceptance of IT workers, decision-making, and managers. The ahlipun find a behavioral approach Management System Information (MSI) on the psychological approach is Theory of Reasoned Action (TRA) and the Technology Acceptance Model (TAM)

The purpose of this study was to determine the effect of the use of information technology (X) on employee performance (Y). This research was conducted at PT.Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Central Regional Division V Surabaya. The company is located at Jl. Ketintang No. 156 East Surabaya. This type of research is explanatory research with quantitative approach. The sample used in this study were 98 employees of PT. Telkom Indonesia Tbk. Analysis of the data used is descriptive analysis, inferential analysis, and multiple linear regression. Sampling technique used is saturated samples.

This results show that it can be concluded that the independent variables have a significant influence on employee performance simultaneously and partially. And from here it can be seen that the two independent variables are the most dominant influence on employee performance is the usefulness of IT because it has a beta coefficient and t the greatest.

From the results of multiple linear regression can be concluded that the independent variables have a significant influence on the dependent variable is the performance of employees in the amount of 52.8%. While the remaining 47.2% are other variables that can affect the performance of employees. Other variables that can affect the performance of employees among them are the ability (*ability*) and motivation of employees.

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Pusat Divisi Regional V Surabaya”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk menempuh syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Ibu Prof. Dr, Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
3. Bapak Mochammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
4. Bapak Heru Susilo, Drs, MA selaku ketua komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB selaku anggota komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

7. Pimpinan, staf, dan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Pusat Divisi Regional V Surabaya yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua Orangtua (Ayah dan Ibu) Tercinta dan adikku yang selalu memberikan Doa, semangat dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2011 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman alumni SMA Khadijah Surabaya yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu, penulis ucapkan banyak terimakasih.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat di harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 26 Juni 2016

Penulis,



Mukhammad Hilmi Muzakki
NIM. 115030207111008

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	8
B. Tinjauan Teoritis.....	12
1. Teknologi Informasi	12
a. Pengertian Teknologi Informasi.....	12
b. Media Teknologi Informasi	13
c. Perkembangan Teknologi	13
2. Model Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi	14
a. <i>Technology Accepted Model (TAM)</i>	14
3. Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi	17
4. Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	17
5. Kinerja Karyawan.....	19
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	19
b. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Dunia Bisnis	21
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	23
6. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	25

C. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian.....	26
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
---------------------------	----

B. Lokasi Penelitian	29
----------------------------	----

C. Populasi dan Sampel	29
------------------------------	----

D. Pengumpulan Data	30
---------------------------	----

1. Sumber Data	30
----------------------	----

E. Metode Pengumpulan Data	30
----------------------------------	----

1. Kuesioner.....	30
-------------------	----

2. Dokumentasi.....	31
---------------------	----

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

Pengukuran.....	31
-----------------	----

1. Konsep.....	31
----------------	----

2. Variabel Penelitian	32
------------------------------	----

3. Definisi Operasional.....	33
------------------------------	----

4. Skala Pengukuran	35
---------------------------	----

G. Uji Validitas dan Reabilitas	37
---------------------------------------	----

1. Uji Validitas	37
------------------------	----

2. Uji Reliabilitas	38
---------------------------	----

H. Analisis Data	39
------------------------	----

1. Analisis Deskriptif	39
------------------------------	----

2. Analisis Inferensial	39
-------------------------------	----

3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
--	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	42
-----------------------------------	----

1. Sejarah dan Profil Perusahaan	42
--	----

2. Visi, Misi dan Sasaran PT. TELKOM, Tbk	45
---	----

3. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	46
---	----

4. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian PT. TELKOM, Tbk	47
--	----

a. <i>Manager Bussiness Performance</i>	47
---	----

b. <i>Manager Access Network Maintenance</i>	48
--	----



c. <i>Manager Access Network Operation</i>	50
d. <i>Manager Customer Care</i>	51
e. <i>Manager Fixed Phone Sales</i>	51
f. <i>Manager Data & VAS Sales</i>	52
g. <i>manager General Support</i>	53
h. <i>Manager Human Resource</i>	54
5. Struktur Organisasi.....	56
B. Karakteristik Responden.....	57
1. Usia Responden.....	57
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan Terakhir.....	59
C. Gambaran Variabel Yang Diteliti.....	60
1. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan TI (X ₁).....	60
2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemanfaatan Penggunaan TI (X ₂).....	64
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	68
D. Uji Instrumen Penelitian.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas.....	73
E. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi.....	74
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Autokorelasi.....	75
3. Uji Multikolinieritas.....	77
4. Uji Heterokedastisitas.....	78
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
1. Persamaan Regresi.....	80
2. Koefisien Korelasi (R ²).....	81
3. Pengujian Hipotesis.....	82
4. Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
Daftar Pustaka.....	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
2	Tabel Indikator	34
3	Skala Pengukuran	36
4	Interval Kelas Skala <i>Likert</i>	36
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	58
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan Terakhir	59
7	Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan TI (X1)	60
8	Distribusi Frekuensi Var. Kemanfaatan Penggunaan TI (X2)	65
9	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	68
10	Uji Validitas Variabel	72
11	Uji Reliabilitas Variabel	73
12	Hasil Uji Normalitas	74
13	Hasil Uji Autokorelasi	77
14	Hasil Uji Multikoliniertas	77
15	Persamaan Regresi	80
16	Koefisien Korelasi dan Determinasi	81
17	Uji F/Serempak	82
18	Hasil Uji t/Parsial	83

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Model <i>Technology Accepted Model</i> (TAM)	14
2	Model Konsep	27
3	Model Hipotesis	27
4	Analisis Regresi Linier Berganda	41
5	Uji Heterokedastisitas	79

