BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah “Peranan Faktor Teknologi Sistem Informasi Terhadap Tingkat Keberhasilan Pelaksanaan Program *Customer Relationship Management* Pada Program Studi Manajemen Unikom Bandung”.

3.1.1. Sejarah Singkat perusahaan

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara resmi berdiri pada hari Selasa, tanggal 8 Agustus 2000 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 126/D/0/2000.

Awalnya dimulai pada bulan Juli tahun 1994 ketika didirikan Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman, disingkat LPKIG, bertempat di jalan Dipati Ukur 102 Bandung. Dengan 1 ruang kelas berkapasitas 50 orang dan 1 laboratorium komputer dengan 25 unit komputer, Lembaga ini membuka program pendidikan 1 tahun dengan 5 program studi yaitu Ahli Komputer Aplikasi Bisnis, Ahli Komputer Keuangan & Perbankan, Ahli Komputer Akuntansi & Perpajakan, Ahli Komputer Manajemen & Pemasaran dan Sekretaris Eksekutif. Jumlah peserta pendidikan pada tahun pertama ini sebanyak 233 siswa.

Pada tahun kedua, 1995, dibuka jenjang pendidikan 3 tahun untuk memenuhi animo siswa tahun pertama yang ingin memperdalam ilmunya, disamping pemikiran jangka panjang pengembangan institusi. Pada tahun ini juga dibuka program studi baru, meliputi : Ahli Komputer Teknik Informatika, Ahli Komputer

Manajemen Informatika dan Sekretaris Eksekutif. Ruang kelas ditambah menjadi 2 buah dan laboratorium komputer menjadi 2 buah dengan jumlah siswa sebanyak 457 orang.

Pada tahun ketiga, 1996, dilakukan penambahan gedung kuliah baru bertempat di jalan Dipati Ukur 116 (gedung FISIP sekarang), sekaligus pemindahan pusat administrasi dan perkantoran. Digedung baru ini dilakukan penambahan 1(satu) Lab. Komputer, 5(lima) Ruang Kuliah, Ruang Dosen dan Ruang Kemahasiswaan. Jumlah siswa dari tahun 1996 hingga tahun 1998 bertambah dari 632 orang menjadi 1184 orang.

Pada tahun kelima, 1998, dimulai pembangunan Kampus baru (Gedung Rektorat /Kampus-1 sekarang) berlantai 6(enam) di jalan Dipati Ukur 114. Pembangunan Kampus baru ini dapat diselesaikan pada bulan Agustus 1999, sehingga pada awal perkuliahan bulan September 1999 telah dapat digunakan.

Mencermati dinamika peserta didik dan pengembangan Institusi kedepan, pada tanggal 24 Desember 1998 dibentuklah Yayasan Science dan Teknologi dan dilanjutkan dengan pengajuan pendirian STIMIK IGI dan STIE IGI ke DIKTI.

Pada bulan Juli 1999 STIE IGI diresmikan dengan keluarnya SK Mendiknas no. 119/D/O/1999 dengan 5 program studi : Akuntansi S1, Manajemen S1, Manajemen Pemasaran D3, Keuangan Perbankan D3 serta Akuntansi D3.

Pada bulan Agustus 1999 STIMIK IGI diresmikan dengan keluarnya SK Mendiknas no. 143/D/O/1999 dengan 5 program studi : Teknik Informatika S1, Manajemen Informatika D3, Teknik Komputer D3, Komputerisasi Akuntansi D3 serta Teknik Informatika D3.

Agar Sistem Pendidikan lebih Efisien, Efektif, Produktif dengan Struktur Organisasi yang lebih baik, enam bulan kemudian dilakukan usulan ke DIKTI untuk melakukan Merger kedua Sekolah Tinggi diatas menjadi Universitas.

Pada hari Selasa, tgl. 8 Agustus 2000 keluarlah SK MENDIKNAS no. 126/D/O/2000 atas Universitas Komputer Indonesia yang disingkat dengan nama UNIKOM. Pada SK tersebut sekaligus diijinkan dibukanya 11 program studi baru: Teknik Komputer S1, Manajemen Informatika S1, Teknik Industri S1, Teknik Arsitektur S1, Perencanaan Wilayah dan Kota S1, Ilmu Hukum S1, Ilmu Komunikasi S1, Ilmu Pemerintahan S1, Desain Interior D3, Desain Komunikasi Visual S1 dan Desain Komunikasi Visual D3.

Sejak berdirinya pada tahun 2000, setiap tahunnya UNIKOM menerima ± 2.000 mahasiswa baru. Terakhir pada tahun 2009 yang lalu diterima sebanyak 3.108 mahasiswa baru. Hingga tahun akademik 2009/2010 terdapat 6 Fakultas dan 23 Program Studi di UNIKOM dengan jumlah mahasiswa sebanyak 15.000 orang yang berasal dari berbagai pelosok tanah air dan dari luar negeri yang sedang menempuh pendidikan di UNIKOM.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

Menjadikan Program Studi Manajemen Unikom terdepan yang mendorong perkembangan Ilmu Manajemen berbasis IT dan Enterpreneurship agar dapat menghasilkan sumber daya manusia professional dan berjiwa entrepreneur, berdaya cipta dan berdaya saing tinggi serta mampu

merespon perkembangan ilmu manajemen dan menguasai teknologi komputer pada era globalisasi.

Misi

1. Menyelenggarakan program pendidikan dan pengajaran secara professional dalam bidang ilmu ekonomi menejemen berbasis IT.
2. Mengembangkan jiwa kepemimpinan dan jiwa wirausaha melalui pembelajaran kewirausahaan dan fasilitas incubator bisnis sehingga mahasiswa mampu menciptakan lapangan pekerjaan sendiri.
3. Melaksanakan penelitian yang menunjang perkembangan ilmu ekonomi manajemen, serta meningkatkan kualitas dosen dan mahasiswa.
4. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pengasahan kepekaan terhadap masalah social ekonomi serta perubahan teknologi informasi.
5. Menyelenggarakan tata kelola program studi yang baik (*good government*) untuk menciptakan suasana akademik yang sehat, dinamis, ramah dan bersahabat.

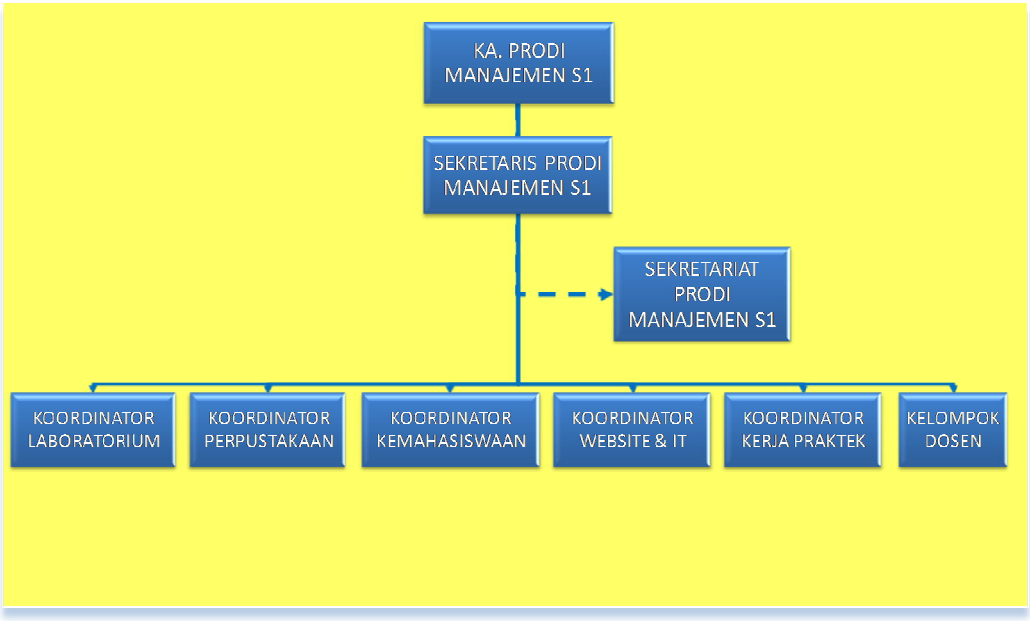
Sasaran

1. Menghasilkan sarjana unggulan, ahli madya unggulan dan ahli pratama unggulan yang dapat memecahkan masalah-masalah ekonomi manajemen dalam lingkungan ekonomi regional dan internasional dengan penguasaan ilmu manajemen yang berbasis komputer.

2. Menghasilkan lulusan minimal 60% dari total lulusan/sementer yang dalam waktu 3 bulan sejak kelulusan berhasil diterima di dunia kerja dan atau mampu menciptakan lapangan kerja.
3. Meningkatkan IPK rata-rata mahasiswa menjadi = 3.00

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Program Studi S1 Manajemen merupakan bagian dari struktur organisasi dan tata kerja Fakultas Ekonomi UNIKOM dan terdiri dari Ketua Prodi, Sekretaris Prodi, Koordinator Laboratorium, Koordinator Kemahasiswaan, Koordinator Praktek Kerja Lapangan, Koordinator Situs/ Website Program Studi, Koordinator Perpustakaan Program Studi dan Kelompok Dosen. Adapun struktur organisasi Program Studi Manajemen dapat dilihat pada gambar 3.1:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Program Studi Manajemen UNIKOM

Sumber: Sekjur Manajemen

3.1.4. Deskripsi Tugas

Masing-masing unsur dalam Struktur Organisasi Program Studi Manajemen S1 memiliki tugas pokok berdasarkan Surat Keputusan Rektor UNIKOM No.2662/Kp.200030/07/09 Tanggal 13 Juli 2009. Berikut penjelasan tugas-tugas pokok yang wajib dilaksanakan oleh unsur-unsur dalam struktur organisasi Program Studi Manajemen :

1. Ketua Program Studi Manajemen

   Tugas Utama dari Ketua Program Studi adalah memimpin pelaksanaan pengelolaan program studi yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi Unikom. Ketua program studi bertanggung jawab langsung kepada Dekan Fakultas Ekonomi Unikom, adapun uraian tugas dari ketua program studi adalah sebagai berikut:

   1) Melaksanakan budaya organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrit,Quality, Information Technology,* dan *Excellent*) sebagai landasan kerja di program studi.
   2) Memajukan program studi
   3) Meningkatkan akreditasi program studi
   4) Membagi tugas-tugas di program studi dan tugas mengajar kepada dosen secara adil dan merata.
   5) Membangun solidaritas dan kekompakan dosen
   6) Melakukan pengawasan secara ketat atas kehadiran dosen di ruang dosen/ program studi pada saat jam kantor, 08.00 s/d 13.30 WIB.

7) Melakukan pengawasan secara ketat atas kehadiran dosen di ruang kuliah atau ruang laboratorium sesuai berita acara perkuliahan (BAP)
8) Member peringatan lisan dan tertulis atas pelanggaran yang dilakukan dosen atau karyawan terkait kehadiran, perkuliahan, sistem pendidikan, dan layanan akademik.
9) Mengawasi secara ketat nilai akhir mahasiswa, Transkrip Akademik, Ijazah dan legalisasi ijazah/transkip dari penyimpangan, penyalahgunaan, manipulasi dan pemalsuan.
10) Bertanggung jawab terhadap permintaan alat tulis kantor dan inventaris kantor yang ada di prodi
11) Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan ujian tengah semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS)
12) Bertanggung jawab terhadap laporan beban kerja seluruh dosen yang terlibat dengan rasio kecukupan dosen di program studi
13) Bertanggungjawab terhadap suksesnya jaringan online antara program studi dengan BAU, BAAK, dan Direktorat ICT dan Multimedia.
14) Membangun budaya kompetisi di lingkungan program studi.
15) Membangun keunggulan ICT dan IPTEK pada kompetisi di tingkat Nasional dan Internasional.
16) Melaksanakan link & Match dengan perusahaan/industry dalam negri dan luar negri.

17) Melaksanakan tri darma perguruan tinggi sesuai dengan visi, misi dan tujuan Unikom.

2. Sekretaris Program Studi Manajemen SI

Tugas utama sekretaris program studi adalah membantu ketua program studi dalam memimpin pelaksanaan pengelolaan program studi yang ada di Fakultas Ekonomi Unikom, adapun tugas lain yang harus dilaksanakan oleh sekretaris program studi adalah:

1) Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi.
2) Membantu Ketua Program Studi dalam melaksanakan Tugas-tugas dan mensukseskan Program Kerja di Program Studi.
3) Membantu Ketua Program Studi dalam meningkatkan Akreditasi Program Studi Manajemen.
4) Membantu Ketua Program Studi dalam membangun solidaritas dan Kekompakan Dosen.
5) Bertanggung jawab dalam Penyusunan Jadwal Kuliah
6) Bertanggung Jawab Terhadap Situs Program Studi
7) Bertanggung Jawab terhadap Pelaksanaan Registrasi Ulang Mahasiswa, Perwalian dan Perubahan Rencana Studi Mahasiswa.
8) Bertanggung jawab terhadap pengumpulan Nilai Akhir Mahasiswa dari setiap Dosen dan Keabsahan nilai tersebut pada Kartu Hasil Studi dan Transkrip Mahasiswa.
9) Membangun Ikatan Alumni pada Masing-masing Program Studi.
10) Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai VISI, MISI, dan Tujuan UNIKOM.

3. Koordinator Laboratorium Manajemen

Adalah unsur pelaksanaan akademik yang menunjang prodi dalam satu atau sebagian ilmu dan teknologi dengan keperluan bidang studi dan unit sumber daya untuk pengembangan ilmu dan pendidikan.

Secara rinci tugas koordinator laboratorium manajemen adalah :

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi.
2. Membuat program kerja kegiatan dan penggunaan ruang laboratoriun yang akan digunakan setiap tahun ajaran yang akan berjalan.
3. Membuat program kerja terkait kegiatan laboratorium Program Studi.
4. Bertanggung jawab terhadap setiap sarana dan prasarana yang terdapat dalam ruang laboratorium.
5. Membuat jadwal kerja terhadap program kerja yang sudag dilaksanakan sebelumnya.
6. Menyiapkan dan merivisi Silabus dan SAP yang berkaitan dengan mata kuliah laboratorium.
7. Menyiapkan dan merivisi modul-modul yang digunakan dalam perkuliahan laboratorium sesuai dengan perkembangan zaman terkini.

8. Mengawasi dan mengendalikan jalannya perkuliahan dan penggunaan ruangan laboratorium.
9. Melakukan pengembangan laboratorium bersama-sama dengan pihak program studi.
10. Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan.

Laboratorium yang dikelola program studi secara umum disebut Laboratorium Manajemen, yang mencakup :

a. Laboratorium *Applied Business Compution.*
b. Laboratorium Pasar Modal
c. Laboratorium Inkubator Bisnis
d. Laboratorium *Finance,*
e. Laboratorium *Strategic Business Simulation,*
f. Laboratorium *Production and Operations Management,*
g. Laboratorium *Marketing (Marketing Strategy Simulation),*
h. Laboratorium Statistik
i. Laboratorium *ACCURATE for Accounting*

4. Koordinator Perpustakaan Program Studi Manajemen

Koordinator Perpustakaan Program Studi Manajemen adalah unsur pelaksana yang membantu Program Studi dalam mengelola literatur-literatur baik buku teks book, buku ajar, jurnal-jurnal, majalah, surat kabar, artikel, penelitian dosen, draft skripsi, dan literatur lainnya.

Secara rinci tugas pokok Koordinator Perpustakaan Program Studi Manajemen adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi.
2. Membantu Ketua Program Studi dalam membuat perencanaan dan pengelolaan Perpustakaan.
3. Melakukan inventarisir terhadap laporan Skripsi yang dimiliki oleh program studi.
4. Mengelola Perpustakaan yang ada di lingkungan Program Studi yang meliputi aktivitas pengadaan buku/ majalah/jurnal/karya ilmiah/artikel/dll, pemeliharaan dan peminjaman buku-buku, serta menginventarisir buku-buku yang ada diperpustakaan.
5. Menjamin terlaksananya administrasi Perpustakaan Program Studi dengan baik.
6. Menjamin tersedianya bahan pustaka yang dibutuhkan Program Studi dan menjalin kerja sama dengan penerbit, sehingga bahan pustaka yang tersedia terus pdate dengan baik.
7. Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan.

5. Koordinator Kemahasiswaan Program Studi Manajemen

Koordinator Kemahasiswaan adalah unsur pelaksana yang membantu Prodi dalam mengembangkan dan mengkoordinir segala kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mahasiswa pada Prodi Manajemen S1. Adapun Tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut :

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi.
2. Membantu Ketua Program Studi dalam membuat perencanaan terkait pembinaan kemahasiswaan.
3. Menyusun program pembinaan kemahasiswaan pada Program Studi.
4. Melakukan pemantauan terhadap penyusunan program kerja Himpunan Mahasiswa di Program Studi.
5. Mengawasi pelaksanaan pemilihan calon ketua Himpunan Mahasiswa untuk setiap periode (satu tahun).
6. Mengawasi dan bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan-kegiatan yang dilakukan Himpunan Mahasiswa.
7. Membuat program kerja kegiatan mahasiswa untuk setiap tahun akademik.
8. Memotivasi, memilih dan mendampingi mahasiswa untuk ikut serta dalam kompetisi/kejuaraan yang diselengarakan baik oleh fihak internal maupun eksternal.
9. Menelusuri minat dan bakat mahasiswa untuk mencari bakat mahasiswa yang potensial untuk menghasilkan mahasiswa yang berprestasi di setiap program studi.
10. Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan.

11. Menelusuri keberadaan alumni dan membina hubungan secara intensif.
12. Membuat laporan bulanan kepada ketua Program Studi dan Dekan Fakultas Ekonomi berkaitan dengan kegiatan/program kerja kemahasiswaan yang telah dilaksanakan.
13. Melakukan koordinasi dengan Pembantu Rektor-III dalam hal merencanakan dan melaksanakan berbagai kegiatan pada Program Studi Manajemen.

6. Koordinator Website & IT

Koordinator Situs/ Website adalah unsur pelaksana yang membantu Program Studi dalam membangun dan mengembangkan situs Program Studi Manajemen untuk dapat memberikan informasi profil danberbagai kegiatan Program Studi kepada pihak-pihak pengguna baik civitas akademika, stakeholder, maupun masyarakat umum.

Secara rinci tugas pokok Koordinator Situs/ Website adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Fakultas Ekonomi Unikom.
2. Melaksanakan aktivitas pengembangan Teknologi Informasi pada PROGRAM Studi khususnya berkaitan dengan pengembangan Website Program Studi Manajemen.

3. Mengelola, memelihara, mengawasi dan mengevaluasi Sistem Informasi yang ditetapkan di Institusi Unikom pada Program Studi Manajemen Unikom.
4. Melaksanakan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan teknologi Informasi yang diterapkan di Program Studi.
5. Bertanggung jawab terhadap software aplikasi yang digunakan dalam kurikulum yang berlaku di Program Studi Manajemen termasuk *up date* terhadap *software-software* terkini.
6. Membantu Program Studi dalam menjalin kerjasama dengan pihak-pihak penyedia *software.*
7. Memonitor perkembangan teknologi Informasi yang berlaku pada saat ini.
8. Menjamin Terlaksananya berbagai sistem informasi yang berlaku di Program Studi Manajemen Unikom.
9. Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pengembangan website dan IT.

7. Koordinator Kerja Praktek

Koordinator kerja praktek secara garis besar membantu mahasiswa yang akan melaksanakan proses kerja praktek di perusahaan.

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi

2. Membantu Ketua Program Studi dalam membuat perencanaan kegiatan pelaksanaan program kerja praktek untuk mahasiswa.
3. Melakukan pencarian dan kejasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk pelaksanaan kerja praktek mahasiswa.
4. Bekerjasama dengan Dosen Wali dalam mendata seluruh mahasiswa yang akan melakukan kerja praktek.
5. Membuat laporan kegiatan kerja praktek pada setiap akhir semester dan melaporkan kegiatannya kepada Ketua Program Studi yang ditembuskan kepada Pembantu Rektor I dan II.
6. Memberikan pengarahan kepada seluruh mahasiswa yang akan melaksanakan kerja praktek.
7. Menyusun tata tertib pelaksanaan kerja praktek.
8. Membuat Laporan setiap 1 semester sekali terkait kegiatan yang akan dilakukan atau kegiatan yang sudah dilakukan.
9. Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan kerja praktek**.**

8. Kelompok Dosen Program Studi Manajemen

Kelompok Dosen adalah perwakilan dosen di tingkat Prodi yang mempunyai tugas pokok dan wewenang menjabarkan kebijakan dan menjaga pelaksanaan norma dan haluan Universitas, pembinaan karir staf akademik dan pengembangan Program Studi.

Fungsi Kelompok Dosen terbagi atas :

a. Fungsi Akademik,

1. Mengusulkan Pembimbing Akademik,
2. Mengusulkan Pembimbing Skripsi,
3. Mengusulkan Pembimbing Praktek Kerja Lapangan.
4. Membentuk Kepanitiaan Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester.

b. Fungsi *Content,*

1. Pembahasan dan Pengembangan Kurikulum,
2. Menjadi wahana pembentukan Kelompok Penelitian (*Research Group*).
3. Mengkordinir Pembuatan Laporan hasil penelitian ke dalam jurnal Prodi.

Kelompok Dosen Prodi Manajemen terdiri atas bidang-bidang sebagai berikut:

a. Kewirausahaan, mencakup aspek Teori Kewirausahaan, Pengukuran Kualitas Kewirausahaan, *Business Plan*, dan *Coaching* / Konsultasi dan *Business Networking*)
b. Manajemen Spesialisasi Bisnis (*Bisnis Communication, negotiation,etc)*
c. Manajemen Sumber Daya Manusia *(People and Knowledge Management) (Human Resources Management, Organizational Behavior, Change Management, Leadership, etc.),*
d. Manajemen Strategik, Risiko dan Keuangan *(Strategic Management, Risk and Finance, etc),*

e. Manajemen Pemasaran, Penjualan dan Perilaku Konsumen *(Marketing, Sales and Consumer's Behavioral Science)*

9. Sekretariat Program Studi Manajemen

Untuk membantu kinerja Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi, maka ditunjuk Sekretariat Prodi Manajemen sebanyak 4 orang dengan standar pendidikan tiga orang Strata 1 dan satu orang diploma 3**.** Adapun tugas sekretariat prodi adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Budaya Organisasi Unikom, PIQIE (*profesionalisme, Integrity, Quality, Information Technology, dan Excellent)* sebagai landasan kerja di Program Studi.
2. Membantu Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi dalam melaksanakan kegiatan Kesekretarisan di Program Studi.
3. Melaksanakan Program Kesekretariatan pada Program Studi.
4. Melayani mahasiswa Program Studi dalam melaksanakan administrasi.
5. Mengarsipkan setiap surat masuk dan surat keluar
6. Melakukan input data daftar mahasiswa kedalam sistem informasi daftar hadir.
7. Melakukan penginputan form rencana studi (FRS) kedalam sistem informasi akademik BAAK.
8. Melakukan penerimaan registrasi ulang mahasiswa Program Studi.
9. Mencetak daftar hadir kuliah dan daftar hadir ujian (UTS dan UAS)

10. Mencetak Kartu Hasil Studi mahasiswa Program Studi.

11. Bertanggungjawab terhadap semua kegiatan yang dilakukan.

3.2. Metode Penelitian

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut **Sugiyono (2009:2)** metode penelitian adalah "cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Cara ilmiah berarti kegiatan tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu : rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia. Sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dan asosiatif.

Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:6)** mendefinisikan bahwa:

> "Metode deskriptif adalah penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan variabel lainnya".

Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data

yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian. Dimana, data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Sedangkan Metode Asosiatif sebagai metode korelasional, karena digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel. Metode asosiatif dapat dikatakan sebagai kelanjutan dari metode deskriptif dimana kita hanya menghimpun, menyajikan data secara cermat dan teliti. Akan tetapi metode deskriptif tidak melakukan uji hipotesis tentang hubungan antar variabel.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X (teknologi sistem informasi) terhadap Y (keberhasilan pelaksanaan CRM) yang diteliti.

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Menurut **Moh. Nazir (2009:84)**, desain penelitian adalah:

> "Semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dimana proses perencanaan dimulai dari identifikasi masalah, pemilihan serta rumusan masalah sampai dengan perumusan hipotesis".

Berdasarkan proses perencanaan tersebut maka desain penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Masalah

   Pengidentifikasian masalah yang penulis lakukan di Jurusan Manajemen Unikom Bandung, sesuai dengan fenomena-fenomena yang terkait dengan faktor teknologi yang berpengaruh terhadap keberhasilan program CRM dilihat dari tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa

2. Perumusan Masalah

   Dimana penulis dalam merumuskan masalah dilakukan dalam bentuk pertanyaan. Maka dengan adanya rumusan masalah penelitian dapat dilaksanakan.

3. Perumusan Hipotesis

   Terkait dengan adanya faktor teknologi sistem informasi, akan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan program CRM dilihat dari tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Maka dibutuhkan perumusan hipotesis untuk selanjutnya di uji kebenarannya karena hipotesis merupakan jawaban sementara.

4. Menarik Kesimpulan

   Proses dimana penulis menemukan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang menjadi rumusan masalah, dimana dalam menentukan jawaban didasari dari hasil uji hipotesis dan pernyataan yang telah teruji kebenarannya.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:47)** operasional variabel adalah: salah satu langkah setelah kita melakukan konseptualisasi dan merupakan suatu proses untuk mengembangkan apa yang disebut definisi operasional.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel :

1. Variabel *independent* (X) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang terjadi sebab perubahan atau timbulnya *Dependent Variable* (terikat). Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:9)** Variabel Bebas (Independent Variable) adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap variabel lainnya, sedangkan Variabel Terikat adalah variabel yang memberikan respons atas perubahan variabel lainnya. Data yang menjadi variabel bebas (Variabel X) adalah Teknologi Sistem Informasi, dimana variabel (X) disini merupakan variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan CRM.
2. Variabel *dependent* yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat (variabel Y) adalah keberhasilan pelaksanaan *Customer Relationship Management*. Untuk lebih jelas maka dalam operasional variabel dapat dilihat dari tabel 3.1.

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Variabel [1]	Konsep Variabel [2]	Indikator [3]	Ukuran [4]	Skala [5]
Faktor Teknologi Sistem informasi (X)	Penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu website yakni: 1. Security (Keamanan) 2. Usability (Kegunaan) 3. Reability (Kehandalan) 4. Fungsionality 5. Performance (Kemampuan pelayanan) **(Sumber: Gabriel Morgan, "Implementing system quality attributes,2007)**	Security (Keamanan)	Tingkat kemampuan pulih dari hacker.	Ordinal
			Tingkat keamanan untuk menjaga data dengan memberikan username dan password	Ordinal
		Usability (Kegunaan)	Tingkat kemampuan dalam memberikan informasi	Ordinal
			Tingkat kemampuan dalam mengakses informasi kemahasiswaan	Ordinal
		Reability (Kehandalan)	Proses pelayanan memiliki ketelitian yang tinggi	Ordinal
			Setiap *link* yang disediakan dapat berfungsi dengan baik	Ordinal

			Setiap informasi yang disediakan selalu up to date	Ordinal
		Fungsionality	Fitur-fitur yang disajikan memenuhi standar pembuatan website	Ordinal
			Fasilitas-fasilitas yang disediakan dapat berfungsi sesuai fungsinya	Ordinal
		Performance (Kemampuan pelayanan)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ordinal
			Tingkat kecepatan dalam memproses informasi	Ordinal
Keberhasilan pelaksanaan program *Costumer Relationship Management* (Y)	Alat ukur yang dipakai untuk mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan CRM adalah kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan, maka	Content (Isi)	Tingkat kelengkapan informasi yang disajikan	Ordinal
			Tingkat ketersediaan informasi yang up to date	Ordinal
		Accuracy (Ketepatan)	Website haruslah bebas dar kesalahan memberikan informasi mengenai program studi	Ordinal

	kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. **(Sumber : Moh Amed Nurshida, "Measuring users satisfaction with malaysia's electronic government system,2009)** $S = \frac{P}{E}$		Informasi dalam situs website haruslah sesuai dengan tujuan pendidikan	Ordinal
		Ease of use (kemudahan pengguna)	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi seputar kemahasiswaan	Ordinal
			Tingkat penggunaan web yang *user friendly*	Ordinal
		Timeliness (Ketepatan waktu)	Tingkat ketepatan waktu dalam memberikan informasi	Ordinal
			Tingkat penggunaan web setelah mendapatkan informasi yang *up-to-date*	Ordinal
		Format	Tampilan *interface* menarik	Ordinal
			Format tampilan menu (*Search Function*) pada web	Ordinal

	P : Perfomance (Hasil) E : Expectation (Harapan) S : Satisfaction (Kepuasan) S < 1 = Tidak Puas S = 1 = Puas S ≥1 = sangat puas			

Jenis skala pengukuran yang digunakan yaitu ordinal, dimana **oleh Zainal Mustafa (2009:55)** mengemukakan bahwa:

> "Skala ordinal merupakan suatu instrument yang menghasilkan nilai atau skor yang bertingkat atau berjenjang".

Dalam operasionalisasi variabel ini diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala likert menurut **Sugiyono (2009:93)** sebagai berikut:

> " Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Untuk pemilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif dapat dilihat pada tabel 3.2:

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5≤
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.2. Skor pernyataan positif

Sumber: Sugiyono, 2009

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1. Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini didapat dari wawancara dengan ketua program studi jurusan manajemen dan Koordinator Website & IT dan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa/mahasiswi jurusan manajemen. Data Sekunder menurut **Siagian dan Sugiarto** (2002) adalah data primer yang sudah diperoleh atau tersedia oleh pihak lain yang berguna untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pihak lain yang berguna untuk diproses lebih lanjut".

Sumber data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer. Menurut **Sugiyono (2007: 193)** menjelaskan mengenai data primer

bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Jurusan Manajemen Unikom Bandung yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. **Populasi**

Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:101)** Populasi adalah kumpulan dari subjek atau pengukuran dari masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ilmiah, populasi ini selalu memiliki batas baik ditinjau dari karakteristik, atribut atau aspek wilayah.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Karena itu, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa/mahasiswi di jurusan Manajemen Unikom Bandung yang berjumlah 480 orang.

2. **Sampel**

Sample adalah Kumpulan dari satuan/unit yang kita ambil dari populasi studi di mana pengukuran dilakukan. **Sugiyono (2009:81)** memaparkan teori tentang sampel adalah sebagai berikut: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, menurut **Sugiyono (2009:84)** *non-probability sampling* yaitu "teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah metode *insidental sampling*, menurut **Sugiyono (2009:85*)*** *insidental sampling* yakni:

> " Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".

Dalam metode *insidental sampling*, semua mahasiswa program studi Manajemen Bandung yang datang pada saat itu juga memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Untuk mengurangi tingkat kesalahan maka jumlah sample harus mendekati jumlah populasi, bila semakin besar taraf kesalahan maka semakin kecil ukuran sample tetapi semakin kecil taraf kesalahan maka semakin besar jumlah sample, ukuran sample tergantung tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki, Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus menurut **Sugiyono (2002:73)**

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n= ukuran sample

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran/ketidaktelitian karena kesalahan.

Pengambilan sample dalam penelitian ini diambil nilai *error variansn*ya atau e=10% sehingga tingkat kebenaran sebesar 90% , dalam penelitian ini jumlah populasinya 480 orang maka N=480. Bila rumus yang diatas digunakan maka :

$$n = \frac{480}{1 + 480 * 0{,}1^2}$$

$$= \frac{480}{5{,}8}$$

$$= 82{,}75 \longrightarrow 83$$

Dari perhitungan sample diatas diperoleh angka 82,75 maka dari angka tersebut dibulatkan menjadi 83. Berdasarkan perhitungan diatas anggota sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 83 sample.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah penelitian lapangan (*Field Research*), dimana penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Ketua Program Studi jurusan Manajemen Unikom Bandung). Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

1. **Observasi (Pengamatan Langsung)**

   Yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Penulis melakukan pengamatan pada lingkungan program studi manajemen Unikom Bandung. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

2. **Wawancara atau *interview***

   Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi yang berkaitan dengan Faktor Teknologi yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Keberhasilan Pelaksanaan Program *Customer Relationship Management* Pada Jurusan Manajemen Unikom Bandung.

3. **Kuesioner**

   Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:92)** Kuesioner adalah Sehimpunan pertanyaan yang telah dirancang terlebih dahulu dimana responden diberi alternatif pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan pengujian data dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini yaitu berupa data-data mengenai Faktor teknologi yang berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan pelaksanaan program *Costumer Relationship Management* pada program studi Manajemen Unikom.

3.2.4.1. Uji Validitas

Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:76)** Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument penelitian. Kita juga menetapkan nilai kritisnya sebesar 0,3, Maka menurut **Bambang Soedibjo (2005:74)** bahwa jika koefisien korelasi bernilai > 0,3 maka butir dinyatakan valid.

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung $\geq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid.
2. Jika r tidak positif, serta r hitung $\leq$ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validasi ini instrument penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software SPSS 20.0 For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan :

$$r = \frac{n\,(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\ \sum x^2) - (\sum x)^2 (n \sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

ΣX = Jumlah skor dalam kontribusi X

ΣY = Jumlah skor dalam kontribusi Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = Banyaknya responden

3.2.4.2.Uji Reabilitas

Uji reliabitas digunakan jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur diuji. Dimana uji reabilitas ini menunjukan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang lama, sehingga jika alat ukur itu digunakan stabil, dapat diandalkan, dan dapat diramalkan bisa digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan

data penelitian. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian adalah koefisien *Alpha-Cronbach* dengan:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right]$$

Sumber: Bambang S. Soedibjo (2005:70)

Dimana k jumlah butir pertanyaan, V_i = varians dari butir ke-I dan V_t varians total butir. Menurut **Sekaran** dalam **Bambang S. Soedibjo (2005:72)** criteria penilaian terhadap koefisien *alpha-Cronbach* adalah jika koefisien *alpha* kurang dari 0,6 maka instrument dikatakan kurang reliable, jika diantara 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliable, sedangkan jika *alpha* lebih besar 0,8 maka instrument dikatakan sangat reliabel.

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.5.1. Rancangan Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini akan menggunakan Metode Deskriptif dan Asosiatif.

3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif berisikan perhitungan-perhitungan untuk melihat bagaimana pola atau karakteristik data serta mendeteksi ketidakwajaran respon dalam menjawab kuesioner. Selain perhitungan juga untuk meringkas hasil-hasil dalam bentuk tabel atau secara visual untuk membantu memahami apa yang telah dihasilkan dari penelitian.

3.2.5.1.2. Analisis Asosiatif

Analisis Asosiatif, pada dasarnya untuk mengetahui adanya hubungan antar dua variabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik yang digunakan dalam variabel X terhadap variabel Y yang diteliti, dalam hal ini peran teknologi sistem informasi terhadap keberhasilan pelaksanaan Costumer Relationship Management.

A. Korelasi

Korelasi product moment menurut **Sugiyono (2010:228)** adalah digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (Teknologi Sistem Informasi) dan variabel terikat (Keberhasilan pelaksanaan CRM). Rumus yang digunakan Korelasi Pearson:

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

Sumber Bambang S. Soedibjo (2005:68)

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antar variabel X dan Y.

ΣX = Jumlah skor tiap item dari variabel X

ΣY = Jumlah skor tiap item dari variabel Y

N = Jumlah responden uji coba

1. r = 0 atau mendekati 0, artinya : tidak terdapat hubungan antara variabel x dengan variabel y.
2. r = 1 atau mendekati 1, artinya : ada hubungan sempurna langsung.
3. r = -1 atau mendekati -1, artinya : ada hubungan tidak sempurna tidak langsung.

Untuk melihat seberapa besar derajat hubungan yang dihasilkan dari rumus diatas, maka digunakan kriteria **Champion (Bambang S. Soedibjo, 2005:141).**

Tabel 3.3.

Kriteria keeratan koefisien korelasi Champion

Interval Koefisien	Tingkat Penghubung
±0,00 – 0,25	Sangat Lemah
±0,26 – 0,50	Lemah
±0,51 – 0,75	Cukup
±0,76 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Bambang S. Soedibjo (2005:141)

Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) dan negatif (-) yaitu :

a. Jika korelasi menghasilkan angka positif (+), hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar, maka variabel terikatnya juga besar.

b. Jika korelasi menghasilkan angka negatif (-), hubungan kedua variabel bersifat tidak searah. Tidak searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar maka variabel terikatnya adalah kecil.

B. Koefisien Determinasi

Menurut **Jonathan Sarwono (2005:72)** Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.5.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, maka digunakan model statistik uji X untuk menguji perbandingan (tingkat keberartian) antara Variabel X dan variabel Y yaitu antara Teknologi Sistem informasi dengan keberhasilan *Costumer Relationship Management.*

Adapun bentuk hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho : $\rho = 0$, Teknologi Sistem Informasi Tidak berperan terhadap Keberhasilan Costumer Relationship Management.

H1 : $\rho \neq 0$, Teknologi Sistem Informasi berperan terhadap Keberhasilan Costumer Relationship Management.

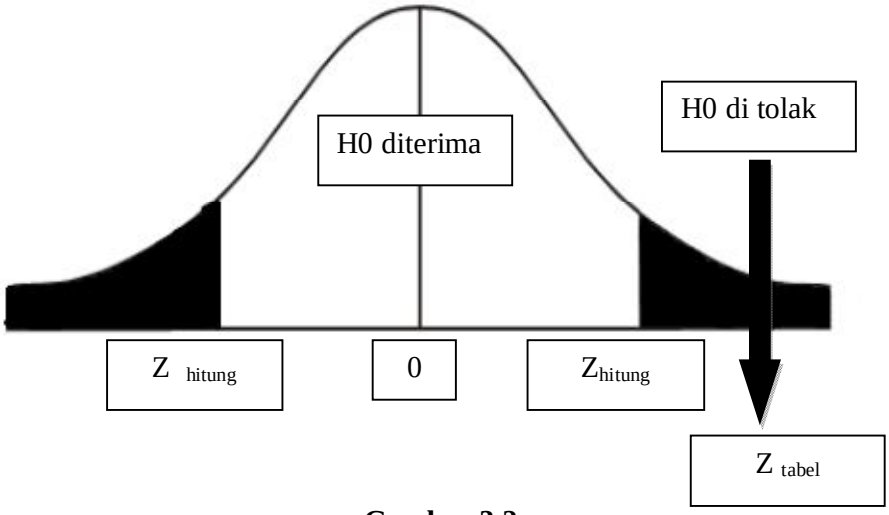
Menurut **Sugiyono (2009:312)**, "bila sampel lebih besar dari 25, maka distribusinya akan mendekati distribusi normal. Untuk itu digunakan rumus z dalam pengujiannya". Karena dalam penelitian ini untuk sampel besar (n>25) maka dalam pengujian ini digunakan statistic "z" dengan rumus:

$$z = r_s\sqrt{n-1}$$

Kriteria uji adalah $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima yang didapat dari tabel distribusi z dengan α = 0,1 (10%), apabila $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak yang didapat dari tabel distribusi z dengan α = 0,1 (10%).

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan sebagai berikut:

a. Jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$, maka H0 ditolak berarti H1 diterima maka Teknologi Sistem Informasi berpengaruh terhadap keberhasilan Costumer Relationship Management.
b. Jika $Z_{hitung} < Z_{tabel}$, maka H0 diterima, berarti H1 ditolak maka Teknologi Sistem informasi tidak berpengaruh terhadap keberhasilan Costumer Relationship Management.



Gambar 3.2.

Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis