BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian menyangkut semua objek yang ada dan terkait dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Disini yang menjadi objek adalah Analisis Kualitas Sistem Informasi SISKA terhadap Kinerja Karyawan pada bagian Pemasangan Sampai Dengan Proses Pemutusan pada PlasaTelkom Bekasi.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perkembangan diawali tahun 1882 terbentuknya sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap pada masa pemerintahan kolonial Belanda kemudian pada Tahun 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan telekomunikasi.yang diberi nama jawatan pos, telegraph, dan telepon.

Pada tahun 1945 Indonesia didaulat sebagai Negara merdeka dan berdaulat lepas dari pemerintah Jepang. Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara pos dan telekomunikasi (PN postel), kemudian pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi perusahaan Pos dan Giro, dan perusahaan Negara Telekomunikas (PN Telekomunikasi). Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.

Setelah itu Tahun 1980 PT Indonesian Satellite Corporation (indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Tahun 1989 Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada Tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no.25 tahun 1991.

1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*/POWL) di Tokyo Stock Exchange.

Pada Tahun 1996 Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra – dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten – dengan mitra PT Aria West International (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta – dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan – dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT Bukaka Singtel. Pada Tahun 1999 Undang-undang nomor 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi. Dan Tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di

Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat.

Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM. **2002** TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

3.1.2. Visi dan Misi

Dengan nama besarnya PT Telkom mempunyai visi dan misi yang kuat yaitu :

3.1.2.1 Visi Telkom

To become a leading InfoCom player in the region

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

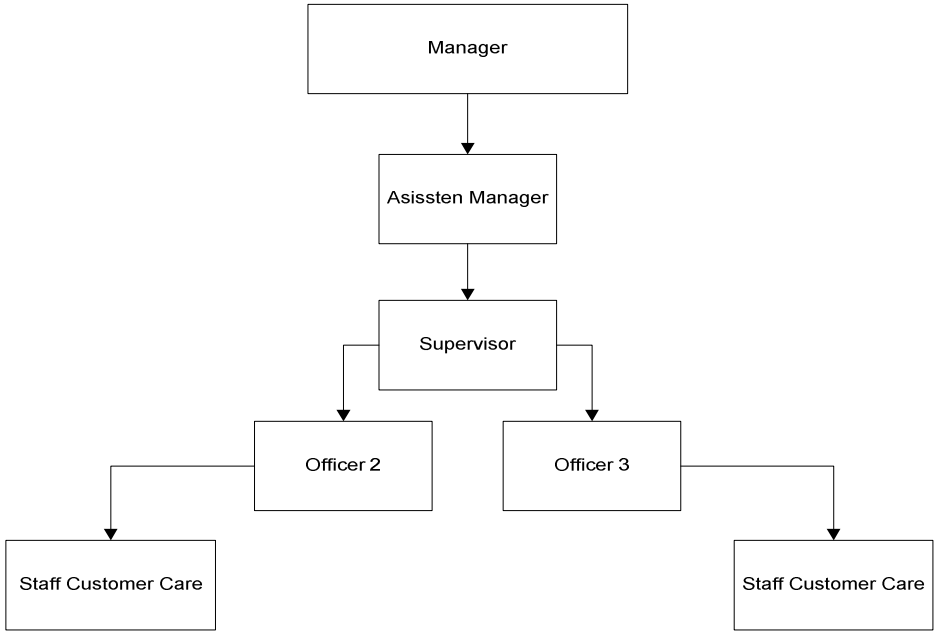
3.1.2.2 Misi Telkom

Telkom mempunyai misi memberikan layanan " *One Stop InfoCom* " dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

3.1.3. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pasti memiliki struktur organisasi masing-masing yang berbeda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain. Struktur organisasi dibuat agar susunan kerja, wewenang, dan tanggung jawab suatu bagian tertentu dapat terlihat dengan jelas. Begitu juga dengan Plasa Telkom Bekasi yang telah memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 3.1

Struktur Organisasi Plasa Telkom Bekasi

3.1.4. Deskripsi Tugas

3.1.4.1. Manager

Manager Unit Pelayanan Plasa Telkom mempunyai tugas pokok yaitu Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pelayanan, dan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan teknisi operasional di bidang pelayanan
2. Mengawasi kinerja karyawan
3. Memimpin mengatur dan mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan Unit Pelayanan
4. Menetapkan rencana kerja operasional tahunan sesuai dengan kebijakan teknis operasional Perusahaan

5. Memberikan saran, pertimbangan dan atau informasi kepada kepala GM CS Regional
6. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan kegiatan Pelayanan
7. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait

3.1.4.2. Assisten Manager

Bagian Assisten Manager mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyusunan dan rencana kerja dan membantu Manager menjalankan tugasnya yaitu:

1. Pelaksanaan teknisi operasional di bidang pelayanan
2. Mengawasi kinerja karyawan
3. Memberikan saran, pertimbangan dan atau informasi kepada Manager

3.1.4.3 Supervisor

Mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan dibidang pelayanan, dan bagian Supervisor mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut

1. Memastikan tersedianya data dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan di Plasa
2. Memastikan terciptanya kerjasama / hubungan yang kondusif dan sinergis dengan unit terkait
3 Memastikan terselenggaranya pelayanan di Plasa dan pemberian dukungan pelayanan plasa

4 Memastikan permintaan/keluhan pelanggan ditindaklanjuti (Responsif), pelanggan mendapatkan kepastian kemungkinan pemenuhan pelayanan maupun informasi produk/layanan (Realibility) dan pelanggan mendapatkan jaminanya (Assurance)

5 Memastikan pencapaian perfomansi/ kinerja unit dan pengimplementasian sistem pengelolaan kinerja sesuai kebijakan yang berlaku

6 Melakukan briefing, bit, sosialisasi kepada csr terhadan infoproduk dan kebijakan baru

7. Melakukan monitoring, konseling dan evaluasi terhadap csr

8. Mengatur jadwal harian

3.1.4.4 Officer

Mempunyai tugas pokok yaitu membantu tugas pelayanan sebagai berikut

1 menjawab e service yg di distpetch ke plasa

2 membantu operasional plasa

3 mengecek kondisi plasa

3.1.4.5 Staff

Mempunyai Tugas pokok yaitu :

1. Stok Opname Kartu
2. Monitoring Kartu , Voucher
3. Laporan Keuangan Voucher

4. Handle oprasional Harian (Trems, Klaim Pelanggan,Dll)

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian berisi metode apa-apa saja yang akan peneliti ambil untuk memperoleh data-data yang diperlukan dan bagaimana cara mengolahnya agar didapatkan informasi atau hasil yang berkualitas serta valid dan reliable. Menurut Husein Umar (2005:21) yang dimaksud dengan metode adalah suatu cara atau jalan pengaturan atau pemeriksaan sesuatu secara benar. Sedangkan menurut Furchan (2004:39) metode penelitian ialah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang dihadapi.

Dari pengertian diatas, diperoleh bahwa metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik data primer meupun sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok permasalahaan sehingga akan didapat suatu kebenaran dari data yang diperoleh.

Dalam melaksanakan penelitian ini tahapan-tahapan yang penulis lakukan adalah

1. Melakukan pengamatan secara tidak formal dalam rangka mengidentifikasi masalah yang ada
2. Melakukan studi kepustakaan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara teori dengan masalah yanng ditemui.
3. Merusmuskan masalah, kerangka pemikiran dan hipotesis

4. Merancang penelitian yang meliputi penentuan metode yang akan digunakan, menentukan kerangka sampling serta membuat alat ukur
5. Mengumpulkan data lapangan
6. Melakukan analisis data dan penarikan kesimpulan

3.2.1 Design Penelitian

Menurut Jonathan Sarwono (2006:27) yang dimaksud dengan desain penelitian bagaikan alat penuntun bagi peneliti dalam melakukan proses penetuan instrument pengambilan data, penentlahuan sample, koleksi data dan analisisnya.

Dalam penelitian yang dilakukan pada kantor Samsat Tasikmlaya, metode yang dirancang adalah metode *hypothetico-deductive.* Metode ini adalah salah satu metode untuk mencari jawaban yang diperoleh dari proses deduksi. Deduksi adalah suatu proses dimana kita akan sampai kepada sebuah konklusi yang didasarkan pada generalisasi dan fakta yang diketahui (Bambang S. Soedibjo, 2005:14). Sedangkan jenis penelitian ini yang akan diambil adalah metode deskriptif dan asosiatif. Metode deskriptif adalah suatu penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, sedangkan metode asosiatif digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel (Bambang S. Soedibjo, 2005:7). Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk melihat gambaran mengenai masing-masing variabel mandiri seperti yang ditunjukan dalam judul penelitian ini. Sedangkan metode asosiatif atau metode korelasional untuk melihat hubungan kedua variabel tersebut. Penelitian ini merupakan kajian *cross-sectional* yaitu penelitian dilakukan pada suatu periode waktu tertentu

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2004:38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Agar konsep variabel yang diajukan dalam penelitian dapat diukur maka perlu dilakukan variabel tersebut perlu didefinisikan telebih dahulu agar terdapat kesamaan persepsi dalam mengkaji konsep yang sedang diteliti. Definisi ini merupakan definisi kongkrit atau karateristik konsep atau kostruk yang akan diukur (Bambang S.Soedibjo, 2005:47)

Konsep yang diajukan dalam skripsi ini terdiri dari dua variabel. Variabel bebas (*indevendent)* dan variabel terikat/tidak bebas (*dependent*). Konsep yang diukur dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut :

a. Variabel bebas (*indevendent*) adalah *Sistem Informasi* SISKA (X) yang terdiri dari subvariabel X_1, X_2,
b. Variabel tidak bebas (*dependent*) adalah kinerja karyawan (Y)

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel	**Indikator**	**Ukuran**	**Skala Pengukuran**
Sistem Informasi (SISKA) (X) McLean (2003)	***1.1 Performance***	1.1.1 Tingkat kecepatan pemrosesan SISKA dalam mengolah data	Ordinal

		1.1.2 Tingkat waktu respon SISKA terhadap tools-tools yang digunakan	
	1.2.Fungsionality	1.2.1 Tingkat kemampuan SISKA dalam menunjang kegiatan pemasangan sampai dengan pemutusan	
		1.2.2 Tingkat kesesuaian fungsi-fungsi yang disampaikan pada Sistem Informasi SISKA dapat mudah dimengerti	
	1.3 Usability	1.3.1 Tingkat Kemudahan dalam pengoperasian	
		1.3.2 Tingkat kesesuian antara input dengan output yang dihasilkan	
	1.4 Reliability	1.4.1 Tingkat keakuratan output yang dihasilkan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)	

		1.4.2 Tingkat konsistensi Sistem Informasi dalam menghasilkan hasil/output	
	1.5 Security	1.5.1 Tingkat kemudahan untuk menjaga data yang dimiliki perusahaan. 1.5.2 Tingkat kemampuan system untuk membatasi transaksi yang tidak sah yang dilakukan.	
Kinerja Karyawan (Y) (Roger C. Mayer dan James H.Davis), (Zhu Zhang, M.S.)	2.1 Kemampuan	2.1.1 Tingkat keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan 2.1.2 Tingkat keahlian dalam mengatasi fungsi dari setiap pekerjaan yg diberikan	Ordinal
	2.2 Kebajikan	2.2.1 Tingkat kebajikan *dalam setiap pekerjaan yg diberikan*.	
	2.3 Integritas	2.3.1 Tingkat Kejujuran dari setiap pekerjaan yang diperoleh 2.3.2 Tingkat Konsistensi dalam mengumpulkan informasi dan memprediksi setiap pekerjaan.	
	2.4 Kepercayaan	2.4.1 Tingkat kepercayaan atasan terhadap pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan	

	2.5 Kecenderungan	2.5.1 Tingkat Pengetahuan tentang job desk yang diberikan	
	2.6 Perantaraan	2.6.1 Tingkat perantaraan Sistem Informasi Siska untuk menyelesaikan pekerjaan	
	2.7 Ketepatan	2.7.1 Tingkat ketepatan dalam menyelesaikan tugas sesuai waktu	

3.2.3 Skala Pengukuran

Sedangkan dalam pengukuran suatu variabel skala pengukuran merupakan salah satu untuk menglasifikasikan variable yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam melakukan analisis data dan menuntukan langkah penelitian selanjutnya. Tipe skala pengukuran yang peneliti ambil adalah skala likert's yaitu jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala social yang sedang berlangsung. Skala Likert yang digunakan berisi 1 sampai 5 dengan bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.2

Penilaian Pengukuran Skala Likert

Tingkatan Persetujuan	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Cukup	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

3.2.4 Metode Penarikan Sampel

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai populasi yang akan diteliti sehingga dapat diperoleh keputusan apakah penelitian ini memerlukan sampel atau tidak dan bagaimana cara pengambilan sampel tersebut.

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya

Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah Karyawan Plasa Telkom yang berjumlah 30 orang. Dengan harapan hasil penelitian relevan dengan fakta yang ada dan tidak ada kesalahan dalam proses menganalisa hasil penelitian

sehingga menjadi informasi penting bagi lingkungan intansi itu sendiri dan masyarakat.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi

3. Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sensus dimana menurut Marzuki (2002:41) sensus adalah mencatat semua elemen yang diselidiki. Jadi menyelidiki semua objek, semua gejala, semua kejadian atau peristiwa, dan yang dihasilkan adalah nilai karakteristik sesungguhnya (*true value*). Cara sensus yaitu perhitungan yang lengkap (*a complete enumeration method*). Pertimbangan sensus karena ukuran populasi kecil dan dapat dijangkau oleh peneliti yaitu sebanyak 25 orang.

3.2.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Adapun jenis dan metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

3.2.5.1 Jenis Data Primer Dan Sekunder

1. Data Primer

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang diperlukan, maka dalam penelitian diperlukan sebuah metode atau teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data primer. Metode Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

a. Observasi

Yaitu teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan perusahaan sebagai objek penelitian dimana dalam hal ini diteliti dengan baik secara langsung dan menunjang pengumpulan data-data yang berhubungan dengan pembahasan dan kemudian pencatatan langsung dari sumber tertulis pada lokasi penelitian. Adapun Obeservasi yang penulis lakukan yaitu pada karyawan-karyawan bagian Pelayanan yang menggunakan *Sistem Informasi* Aplikasi SISKA ini.

b. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan terhadap bagian-bagian tertentu yang peneliti anggap ada kaitannya dengan materi penyusunan penelitian ini. Adapun wawancara yang penulis lakukan pada manager farm dan karyawan-karyawan yang menggunakan *Sistem Informasi* Aplikasi SISKA ini.

c. Penyebaran kuesioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran pertanyaan berupa kuesioner untuk di isi dan di jawab oleh para responden dalam hal ini seluruh karyawan Plasa Telkom Bekasi yang menggunakan Sistem Informasi SISKA ini dengan memperhatikan karakteristik dari para responden itu sendiri. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini sendiri adalah untuk mendapatkan data-data yang akurat dari objek penelitian tentang keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

2. Data Sekunder

Dokumen - dokumen yang berhubungan dan terlibat dengan *Sistem Informasi* Aplikasi SISKA yang kinerja karyawan di Plasa Telkom Bekasi adalah sebagai berikut

a. Dokumen Data karyawan

b. Laporan Hasil kinerja karyawan, dll.

3.2.6 Teknik Pengujian Data

a. Uji Validitas

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. Menurut Abdurrahman (2004:193) Validitas merupakan ketepatan alat ukur yang digunakan ditinjau dari standar yang berlaku pada saat digunakan. Untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya ≥ 0,3 maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat (Sugiyono,2010:126).

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid
3. Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software SPSS 15.0 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

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = banyaknya responden.

Koefisien validitas dianggap valid jika rhitung > rkritis pada $\alpha = 1\%$.

Hasil uji validitas menggunakan *software SPSS 15.0 For Windows*, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Uji Validitas Kualitas *Sistem Informasi Kastamer (SISKA)*

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0,605	0,3	Valid
Item 2	0,438	0,3	Valid
Item 3	0,367	0,3	Valid
Item 4	0,413	0,3	Valid
Item 5	0,333	0,3	Valid
Item 6	0,463	0,3	Valid
Item 7	0,362	0,3	Valid
Item 8	0,643	0,3	Valid
Item 9	0,633	0,3	Valid
Item 10	0,652	0,3	Valid

Item 11	0.642	0,3	Valid
Item 12	0,703	0,3	Valid
Item 13	0,585	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 15.0 For Windows (2010)

Kesimpulan dari tabel di atas bahwa instrument pada variabel X (Kualitas Sistem Informasi Kastamer(SISKA) pada setiap Item Pernyataan yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 13 pernyataan variabel X Kualitas Sistem Informasi Kastamer *(SISKA*)Valid Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Kualitas Sistem Informasi (SISKA) mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian

Tabel 3.4
Uji Validitas Kinerja(Y)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0,810	0,3	Valid
Item 2	0, 782	0,3	Valid
Item 3	0, 697	0,3	Valid
Item 4	0, 638	0,3	Valid
Item 5	0, 619	0,3	Valid
Item 6	0, 583	0,3	Valid
Item 7	0, 556	0,3	Valid
Item 8	0, 288	0,3	Tidak Valid
Item 9	0,807	0,3	Valid
Item 10	0,511	0,3	Valid
Item 11	0,705	0,3	Valid
Item 12	0,675	0,3	Valid
Item 13	0,690	0,3	Valid
Item 14	0,006	0,3	Tidak Valid

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 15.0 For Windows (2010)

Kesimpulan dari tabel di atas bahwa instrument pada variabel Y (Kinerja) pada setiap Item Pernyataan yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 14 pernyataan variabel Y

(Kinerja karyawan). Hanya 12 yang Valid dan 2 tidak valid Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas kinerja karyawam akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Uji Relibilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha-Cronbach.*

Menurut sekaran dalam Bambang S.Soedibjo (2005:72),

”kriteria penilaian terhadap koefisien α-Cronbach adalah jika koefisien α kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan kurang reliabel, jika diatanra 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika α lebih besar 0,8 maka instrumen dikatakan sangat reliabel.”

Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.

Didalam uji reliabilitas, penulis menggunakan program *SPSS 15.0 For Windows*, sehingga dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach’s Alpha*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistic *Cronbach’s Alpha* dengan menggunakan *SPSS 15.0 For Windows* :

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	13

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 15.0 For Windows

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X (Sistem Informasi Kastamer) memiliki Cronbach's Alpha 0,837 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan(Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	14

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 15.0 For Windows

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel Y (Kinerja Karyawan) memiliki Cronbach's Alpha 0,895 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

3.2.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dan Asosiatif Metode deskriptif digunakan untuk manggambarkan tentang ciri-ciri responden, mengidentifikasi rata-rata dan kecendrungan jawaban responden terhadap

pernyataan mengenai Sistem Informasi SISKA terhadap kinerja Karyawan.

Sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk mengukur kedua variable antara Sistem Informasi SISKA dengan kinerja karyawan. Dan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik yang relevan.

Pengujian asosiatif digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel, yaitu hubungan antara variabel X dan variabel Y, dalam hal ini Peranan Sistem Informasi SISKA terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Sistem Informasi SISKA terhadap kinerja karyawan atau tidak. Jika ada seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan apakah signifikan atau tidak.

Adapun hipotesis yang akan diteliti sesuai dengan judul yaitu :

H0 : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Sistem Informasi Kastamer (SISKA)terhadap kinerja karyawan

H1 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Sistem Informasi Kastamer(SISKA) terhadap kinerja karyawan

3.2.7.1. Analisis Deskriptif atau Kualitatif

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriftif dengan pendekatan kualitatif, metode ini adalah metode yang memberikan manfaat untuk menjaring persoalan yang akan diteliti. Tujuan melakukan penelitian dengan menggunakan metode analisis deskriftif dengan pendekatan kualitatif adalah

untuk mendapatkan pemahaman atas masalah dan faktor-faktor yang mendasarinya.

Data kualitatif dalam statistik dapat berupa data berskala ordinal. Data berskala ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi. Akan tetapi diantara kategorisasi data tersebut terdapat hubungan atau jenjang yang menunjukkan ketidaksetaraan. Untuk mendapatkan data berskala ordinal pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner hendaknya menggunakan opsi jawaban model skala Likert dan untuk kepentingan pengolahan data di SPSS, maka opsi-opsi yang berupa teks tersebut harus dikuatifikasi (diberi simbol angka). Pada umumnya opsi jawaban terdiri atas 5 (lima) opsi sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju = diberi bobot 5

S : Setuju = diberi bobot 4

TT : Tidak Tahu/Netral = diberi bobot 3

TS : Tidak Setuju = diberi bobot 2

STS : Sangat Tidak Setuju = diberi bobot 1

Angka 1 sampai dengan 5 tersebut hanya merupakan simbol atau bukan angka sebenarnya dan bersifat relatif.

Dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat) tersebut, diukur dengan menggunakan skala *likert*. Pengertian skala *Likert* menurut **Sugiyono (2009:93)** adalah sebagai berikut:

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

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subyek, objek atau kejadian tertentu. Untuk menilai variable X dan varibel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata dari masing-masing varibel. Nilai rata-rata ini diperoleh dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Setelah diperoleh rata-rata dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Untuk variabel X terdapat 13 pertanyaan, nilai tertinggi variable X adalah 5 sehingga (5 x 13= 65), sedangkan nilai terendah adalah 1. maka (1 x 13 = 913. Atas dasar nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi jumlah kriteria. Dengan demikian dapat ditentukan panjang kelas masing-masing variabel. Untuk variabel Y terdapat 8 pertanyaan, nilai tertinggi variable Y adalah 5 sehingga (5 x 14= 70), sedangkan nilai terendah adalah 1, maka (1 x 14= 14). Atas dasar nilai tertinggi dan terendah tersebut, maka dapat ditentukan rentang yaitu nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi jumlah kriteria.

Untuk dampak Sistem Informasi Karyawan (SISKA)terhadap kinerja karyawan *pada bagian pemasangan sampai dengan pemitusan di Plasa Telkom Bekasi*, maka ditetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai dengan nilai yang

diberikan, sedangkan skor ideal diperoleh melalui prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikali jumlah responden, sehingga rumusnya adalah:

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
2. Skor ideal adalah skor atau nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berkut.

Tabel 3.7
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

N	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

Tabel 3.8
Kriteria keeratan koefisien korelasi Champpion

Koefisien korelasi	Derajat Hubungan
± 0,00 – 0,25	Tidak ada hubungan atau hubungan yang sangat lemah
± 0,26 – 0,50	Hubungan cukup lemah
± 0,51 – 0,75	Hubungan yang cukup kuat
± 0,76 – 1.00	Hubungan sangat kuat

3.2.7.2 Analisis Verifikatif atau Kuantitatif

Pengertian analisis kuantitatif secara umum adalah hasil suatu masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Dan data penelitian dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal. Untuk melakukan analisis verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan korelasi pearson product moment memerlukan data dengan skala pengukuran sekurang-kurangnya interval. Maka untuk keperluan analisis terlebih dahulu dilakukan transformasi dari data skala ordinal ke interval dengan menggunakan metode succesive interval (*Successive Intervals Method*).

Statistik inferensi digunakan juga digunakan sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya menyertakan pengambilan keputusan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan *software* SPSS 15 *for windows*, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi serta uji t.

Penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas system informasi kastamer (SISKA) dan variabel terikat (Y kinerja. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Metode kuantitatif adalah metode pengolahan data berbentuk angka. Metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah suatu teknik antara variabel-variabel bebas dengan veriabel-variabel terikat. Korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas yaitu Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dan variabel terikat (kinerja karyawan). Korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan *software* SPSS 15.0 *For Windows*. Analisis korelasi *Pearson Product Moment* ditujukan untuk mengukur derajat keeratan hubungan diantara variabel-variabel tersebut, apakah derajat hubungan diantara variabel-variabel tersebut sangat erat, cukup erat, atau tidak ada hubungan sama sekali. Rumus untuk koefisien korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagi berikut:

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

(Sumber: Sugiyono, 2007:274)

Keterangan:

r = *Korelasi Pearson Product Moment*

x =Sistem Informasi Kastamer (SISKA)

y = kinerja

n = Jumlah Sampel

Batas koefisien korelasi ditentukan dengan $-1 \leq r \leq 1$, dimana:

r = 0 atau mendekati 0 artinya: tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

r = 1 atau mendekati 1 artinya: adanya hubungan sempurna langsung antara variabel X dan variabel Y.

r = -1 atau mendekati -1 artinya: adanya hubungan sempurna tak langsung antara variabel X dan variabel Y.

Sebagai dasar pengukuran, maka interprestasi koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.9
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2009 : 184)

2. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel terikat yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier sederhana. Regresi linier mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel terikat. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana :

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

Dimana :

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$b = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

Sedangkan besar b dapat diketahui dengan rumus :

$$b = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

Keterangan :

Y = kinerja

a = Sistem Informasi Kastamer (SISKA)

b = konstanta

X = Koefisien variabel X

n= Banyaknya sampel

3. Koefisien Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Kd = r^2_{yx} \times 100\%$$

(Sumber: Jonathan, 2005:72)

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian di atas maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (H1) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : ρ = 0, Sistem Informasi Kastamer (SISKA)tidak berdampak terhadap kinerja karyawan pada bagian pemasangan samapi dengan pemutusan diPlasa Telkom Bekasi.

H1 : ρ ≠ 0, Sistem Informasi Kastamer (SISKA) berdampak terhadap kinerja karyawan pada bagian pemasangan samapi dengan pemutusan diPlasa Telkom Bekasi.

Untuk menguji hipotesis yang di atas, menurut Sugiyono (2009:312) mengatakan bahwa :

"Bila sampel lebih besar dari 25, maka distribusinya akan mendekati distribusi normal digunakan uji Z "

Dikarenakan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 25 orang, maka untuk melakukan pengujian hipotesis di atas, dilakukan dengan cara Pengujian menggunakan Uji t yaitu :

T hitung > t tabel, maka Ho ditolak H1 diterima

T hitung ≤ t tabel, maka Ho diterima H1 ditolak

dengan taraf signifikan α =1%

Kriteria uji T adalah $t_{hitung} > t_{table}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima yang didapat dari tabel distribusi t dengan α = 0,01(1%), apabila $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak yang didapat dari table distribusi dengan α = 0,01 (1%) .

Keterangan :

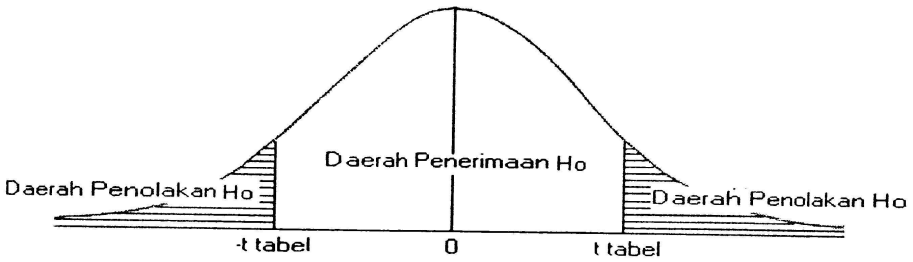
T = Statistik uji korelasi

r = Koefisien korelasi

n = jumlah atau objek (responden)

Hasil uji ini lalu dibandingkan dengan harga kritis "t" dari tabel dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel,}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak ada hubungan antara Sistem Informasi SISKA terhadap kinerja karyawan
2. Jika $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel,}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara Sistem Informasi SISKA terhadap kinerja karyawan



Gambar 3.2
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis