BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian yang berjudul "*Analisis Kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Pelayanan Pemasangan Sampai Dengan Pemutusan Di Plasa Telkom Bekasi"* Adalah sebagai berikut :

4.1.1 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan karyawan dan manager terhadap penggunaan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dampaknya terhadap kinerja karyawan pada Plasa Telkom Bagian Pemasangan sampai Dengan Pemutusan. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 25 orang responden yang menjadi sampel penelitian.

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-laki	10	40%
Perempuan	15	60%
Jumlah	**25**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel 4.1. dapat dilihat dari 25 orang responden, diperoleh frekuensi responden perempuan sebesar 10 orang dengan presentase 40% sedangkan frekuensi responden laki-laki sebesar 15 orang dengan presentase 60%. Hal ini didasarkan karena perusahaan ini bergerak dibidang Telekomunikasi yang mengharuskan karyawan dapat berkomunikasi dengan baik sehingga dibutuhkan lebih banyak karyawan perempuan dibandingkan karyawan laki-laki. .

4.1.1.2 .Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Usia yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
20-30 tahun	13	52%
31-40 tahun	7	28%
41-50 tahun	5	20 %
Total	**25**	**100%**

Sumber : Data primer yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dilihat dari 25 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan usia adalah responden yang berusia 41 – 50 tahun sebesar 5 orang dengan presentase 20 %, frekuensi responden yang berusia 31 – 40 tahun sebesar 7 orang dengan presentase 28 % dan frekuensi responden yang berusia 20 – 30 tahun sebesar 13 orang dengan presentase 52 %. Maka dapat

disimpulkan bahwa mayoritas usia karyawan adalah antara 20-30 tahun. Dimana karyawan yang berusia 20-30 tahun, merupakan karyawan bagian pelayanan perusahaan Hal ini dikarenakan pada usia 20-30 tahun itu lebih banyak dibandingkan dengan yang lebih tua di atasnya, karena pada usia 20-30 tahun dianggap usia yang sangat cocok atau sangat produktif dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan lebih akurat. Maupun kinerja yang dihasilkannya dapat berdampak positif bagi perusahaan, sesuai dengan hasil tanggapan responden, kinerja yang dihasilkan terbilang sangat baik

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Status yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	12	48 %
Belum Menikah	13	52%
Total	**25**	**100**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

Dari tabel 4.3 dapat dilihat dari 25 orang responden, dapat diperoleh frekuensi responden berdasarkan status yaitu bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 12 orang ata 48 % dan yang belum menikah sebanyak 13 orang atau 52 %. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden atau karyawan Plasa Telkom Bekasi belum menikah dikarenakan perusahaan menginginkan kinerja yang optimal dari para karyawan.

4.1.1.4 Karakteristik Responden terhadap Tingkat Pendidikan

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	0	0
SMA/SMK/STM	0	0
Diploma/D3	5	20 %
Sarjana/S1	18	72 %
Magister/S2	2	8 %
Total	**25**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat dari 25 orang responden diperoleh frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu S1/S2 sebesar 20 orang dengan presentase 80 %, frekuensi responden yang tingkat pendidikannya Diploma/D3 sebesar 5 orang dengan presentase 20 % .Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan karyawan pada PT.Plasa Telkom Bekasi Bagian Pemasangan Samapai Dengan Pemutusan Telepon mayoritas tingkat S1 Artinya mayoritas karyawan PT. Plasa Telkom Bandung memiliki latar belakang pendidikan yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan Pelayanan diPlasa Telkom Bekasi memakai Sistem Informasi yang cukup rumit sehingga membutuhkan pendidikan yang tinggi pengetahuan yang tinggi untuk memahaminya,disamping itu Plasa Telkom Bekasi juga menuntut para karyawannya untuk dapat berkomunikasi yang baik dengan pelanggan dengan

bahasa yang dapat dimengerti dengan baik pelanggannya,hal ini mudah diterapkan dengan pendidikan terakhir S1, dan untuk kinerja yang dihasilkan sangat baik seperti yang sesuai dengan hasil tanggapan responden

4.1.1.5 Karakteristik Responden terhadap Masa Kerja

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Masa kerja yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja

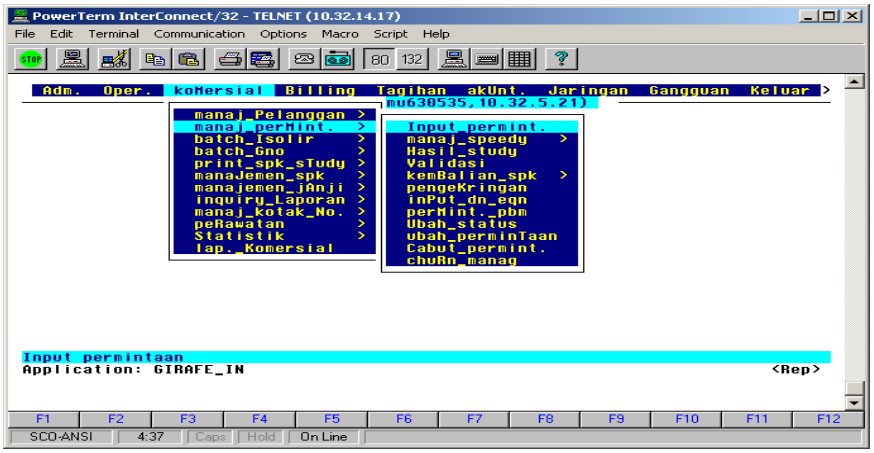
Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1-5	10	40 %
6-10	3	12 %
11-15	9	36 %
> 16	3	12 %
Total	**25**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat dilihat dari 25 orang responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerjanya yaitu, 1-5 tahun responden yang bekerja sebanyak 10 orang atau 40 %, 6-10 tahun sebanyak 3 orang 12 %, 11-15 tahun sebanyak 9 orang 36 % dan responden yang bekerja lebih dari ≥ 16 tahun sebanyak 3 orang atau 12 %. Dari kondisi tersebut dapat dapat disimpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan telah mempunyai masa kerja antara 1-5 tahun dan itu menandakan bahwa perusahaan mempunyai standar kualitas dalam memilih karyawan.Hal ini dikarenakan Plasa Telkom selalu menginginkan karyawan yang produktif.

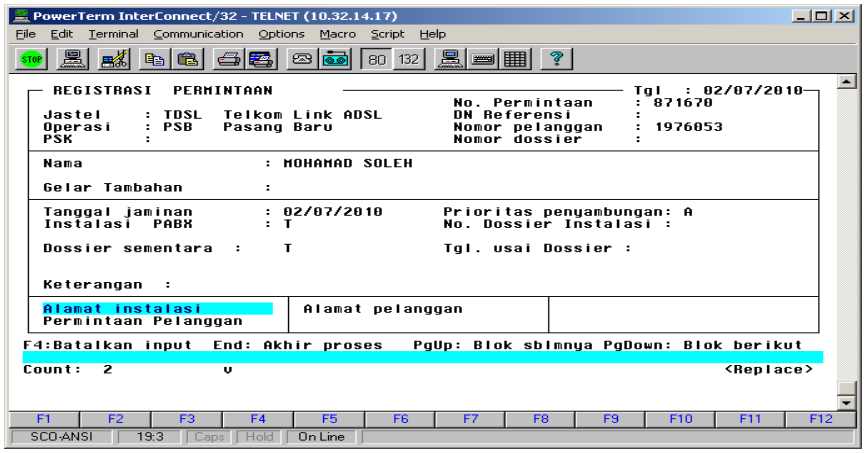
4.1.2. Prosedur Sistem yang Sedang Berjalan (SISKA)

4.1.2.1 Tampilan Permintaan Mutasi SISKA



Gambar 4.1
Tampilan setelah login

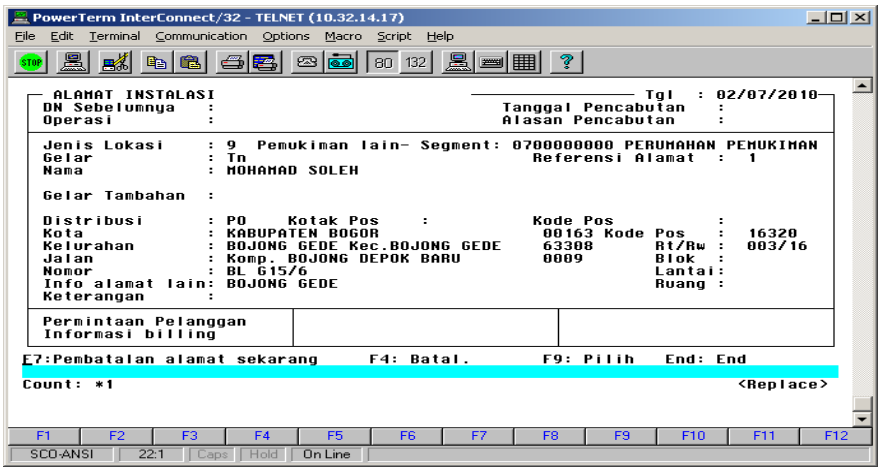
Tampilan ini merupakan salah satu proses awal SISKA dalam menjalankan proses pemasangan sampai dengan pemutusan'



Gambar 4.2
Tampilan Permintaan Mutasi

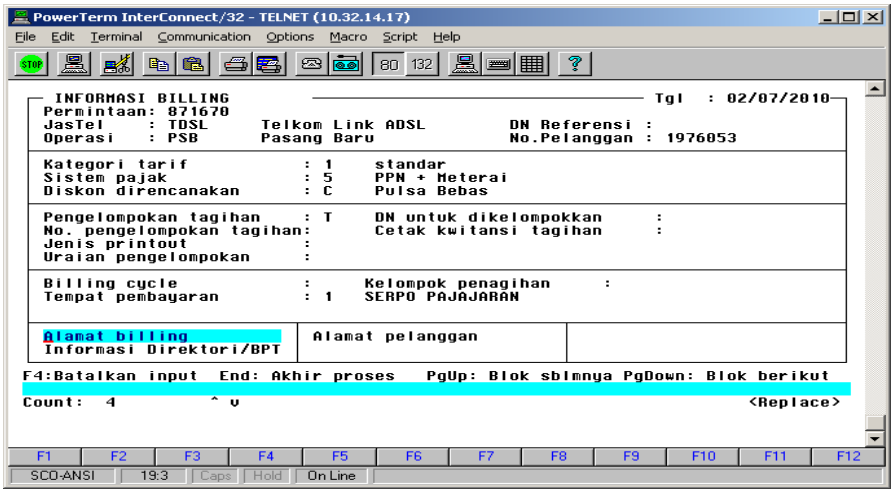
Data pelanggan yang terdapat pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusan telepon yang sudah terdaftar dalam database secara otomatis.Sehingga

proses mutasi yang diinginkan pelanggan dapat lansung berjalan dengan baik.



Gambar 4.3
Tampilan Alamat Instalasi

Alamat Instalasi sudah lansung terbuka otomatis sewaktu kata-katanya diblok

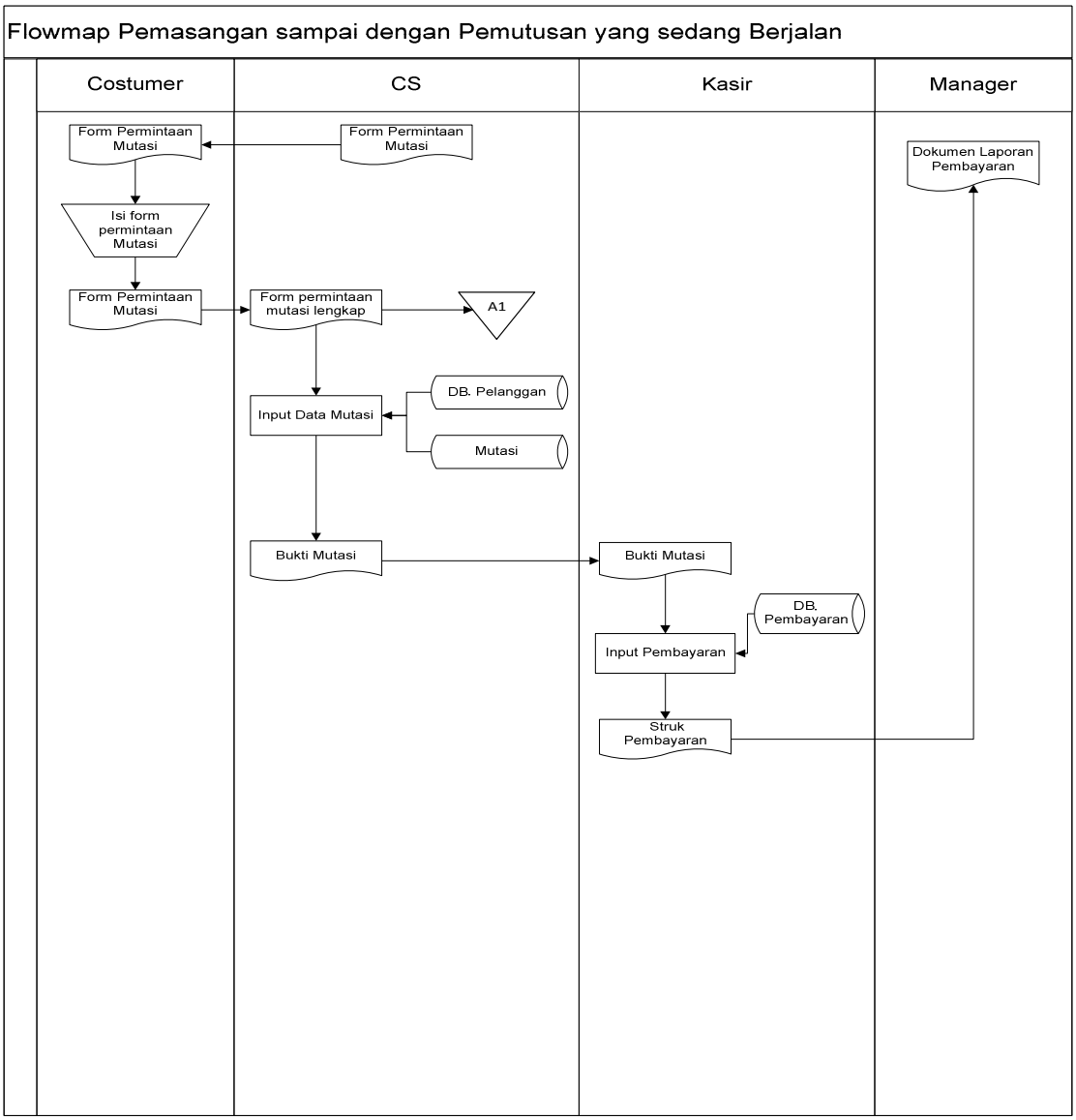


Gambar 4.4
Tampilan Informasi proses Disconnection

Kemudian informasi paket yang diinginkan sudah tersedia,adalah proses mutasi DN atau Disconnection sesuai dengan permintaan pelanggan.

4.1.2.2 Diagram Sistem Prosedur (Flowmap)

Untuk menjalankan prosedur sistem digunakan diagram prosedur yang terbentuk dari hasil analisis dokumen dan analisis prosedur. Diagram prosedur sistem dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



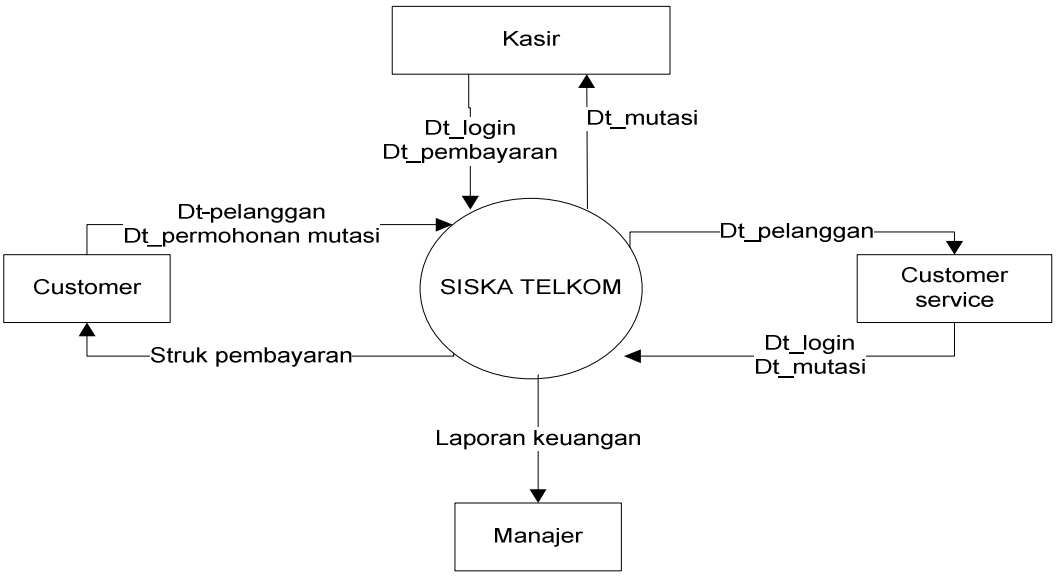
Gambar 4.5
Flowmap proses mutasi Pemasangan Sampai dengan Pemutusan

Prosedur pada proses mutasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA) **:**

1. Pelanggan yang telah memakai produk telepon rumah Telkom yang karena suatu hal tertentu ingin melakukan mutasi, maka harus mengisi data permohonan mutasi terlebih dahulu.
2. Customer service yang melayani permohonan tersebut akan terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap database pelanggan yang berisi data pelanggan, tanggal penggunaan layanan Telkom dan data pemakaian produk Telkom
3. Setelah data-data tersebut sesuai dengan database pelanggan dan kondisi memungkinkan untuk permintaan mutasi tersebut dieksekusi, maka customer service segera melakukan *inputing* data permohonan mutasi dan menyimpannya di database mutasi.
4. Dengan system online, maka data mutasi inilah yang akan menjadi *trigger* kasir untuk mengenakan biaya mutasi atas permohonan mutasi customer tersebut.
5. Setelah terjadi transaksi pembayaran, maka data pembayaran divalidasi dan artinya permohonan mutasi akan segera dieksekusi . Transaksi inilah yang disebut data validasi pembayaran yang kemudian disimpan di database pembayaran oleh kasir dan customer pun mendapatkan data validasi ini berupa struk pembayaran.
6. Data pembayaran permohonan mutasi ini akan diolah dengan data yang lainnya menjadai laporan keuangan yang akan diserahkan pada manajer bagian.

4.1.2.3. Diagram Konteks

Berikut ini adalah diagaram konteks dari Sistem Informasi Kastamer (SISKA) yang meliputi



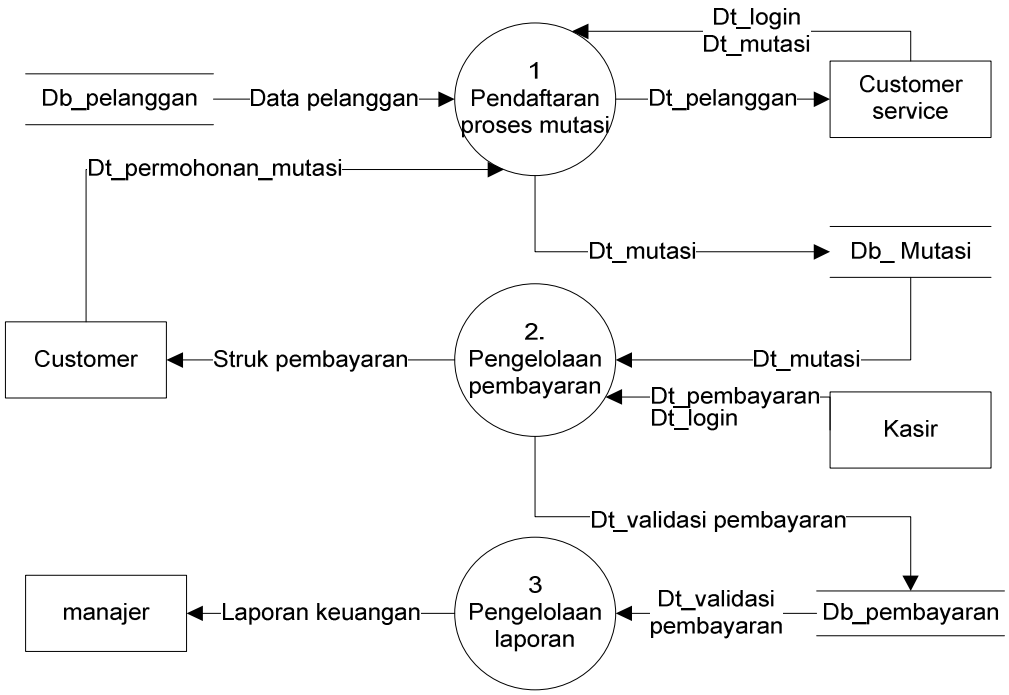
Gambar 4.6
Diagram konteks Sistem Yang Sedang Berjalan

4.1.2.4. Data Flow Diagram (DFD)

DFD ini adalah digunakan untuk membuat sebuah model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data. Fungsi dari DFD adalah untuk memperjelas gambaran mengenai sistem tersebut terutama aliran data data dalam proses pemasangan sampai dengan pemutusan.

Berikut adalah DFD dari sistem yang sedang berjalan yang meliputi absensi, shift security, lembur dan cuti serta penggajian karyawan. Adapun DFD

yang sedang berjalan dari Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebagai berikut :



Gambar 4.7
Data Flow Diagram Yang Sedang Berjalan

4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem Informasi Siska Pada bagian Pemasangan Sampai Dengan Pemutusan di Plasa Telkom Bekasi.

Tanggapan Responden terhadap Kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA)Pada Bagian Pemasangan Sampai Dengan Pemutusan di Plasa Telkom Bekasi berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas Sistem Informasi berdasarkan teori Gabriel Morgan 2007, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 25= 125).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem Informasi Kastamer(SISKA)

	Instrument												Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Skor aktual	86	123	118	119	119	118	115	108	123	118	122	120	112	1501
Skor ideal	122	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1750

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2010)

$$\% \, skor \, aktual = \frac{Skor \, aktual}{Skor \, ideal} x \, 100\%$$

$$\% \, skor \, aktual = \frac{1501}{1750} x \, 100\% = 85.77\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) Plasa Telkom Bekasi berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas Sistem Informasi menurut Gabriel Morgan adalah sebesar 85,77%, hal itu berarti

tanggapan menurut responden adalah sangat baik, karena 85,77 % itu dalam tabel 4.6 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84,02 -100 maka hasilnya dinyatakan **Sangat Baik**.

Adapun tabel kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurangaik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

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

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

Tabel 4.8
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Performance*
Item Pernyataan 1 Sistem Informasi Kastamer (SISKA) Memiliki kecepatan dalama proses pengolahan data pelanggan pada saat proses mutasi

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	21	70
Mampu	4	4	16
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			86
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{86}{125} x\ 100\% = 68{,}8\%[]$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA) telah sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan perusahaan adalah sebesar 68,8 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 1 dari indikator *Performance* menurut tabel 4.8 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa tingkat spesifikasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA) sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Tabel 4.9
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Performance*
Item Pernyataan 2 Tingkat spesifikasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA) memiliki pengetahuan tentang fungsi yang dibutuhkan oleh pelanggan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	23	115
Mampu	4	2	8
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{123}{125}\ x\ 100\% = 98{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Tingkat spesifikasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA) sudah mampu menjembatani pencapaian tujuan perusahaan adalah sebesar 98,4 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 2 dari indikator *Performance* menurut tabel 4.7 mengenai Sistem Informasi Kastamer (SISKA) kriteria

persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa tingkat spesifikasi sudah sangat mampu memenuhi tujuan perusahaan.

Tabel 4.10
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Functionality*
Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu manjalankan fungsi dalam proses mutasi

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	18	90
Mampu	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA) adalah sebesar 94,4%. Ini menunjukan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA) telah sangat baik dan mampu menjembatani kebutuhan yang diinginkan perusahaan

Tabel 4.11
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Functionality* Item pertanyaan 4 Sitem Informasi Kastamer mampu menyesuaikan fungsi yang disampaikan agar mudah dimengerti perusahaan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat mampu	5	19	95
Mampu	4	6	24
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak mampu	2	0	0
Sangat Tidak mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{119}{125}\ x\ 100\% = 95{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA) Memiliki tingkat kemampuan untuk menyampaikan informasi agar mudah dimengerti sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan adalah sebesar 95,2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 4 dari indikator *Functionality* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA)Memiliki tingkat kemudahan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.12
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Functionality I Item Pernyataan 5 Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu menjalankan fungsinya dalam proses ganti alamat

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	19	95
Mampu	4	6	24
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{119}{125}\ x\ 100\% = 95{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu mengefisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan adalah sebesar 95,2%. Ini menunjukan Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu menjalankan fungsinya dengan sangat baik dalam proses ganti alamat.

Tabel 4.13
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Item *Functionality* I Pernyataan 6 Dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat menjalankan fungsinya dalam proses disconnection dengan akurat

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat mampu	5	18	90
Mampu	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden bahwa Dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)proses disconnection menjadi sangat mudah dilakukan.

Tabel 4.14
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Functionality*
Item Pernyataan 7 Dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat menjalankan fungsinya dalam proses reconnection dengan akurat

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	15	75
Mampu	4	10	40
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{115}{125}\ x\ 100\% = 92\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap proses dalam Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu dilakukan adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 7 dari indikator *Functionality* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa penggunaan proses reconnection yang terdapat dalam Sistem Informasi Kastamer (SISKA)sangat mampu dilakukan.

Tabel 4.15
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability*
Item Pernyataan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampunyai tingkat kemudahan dalam pengoprasian sesuai kebutuhan perusahaan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mudah	5	8	40
Mudah	4	17	68
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			108
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{108}{125}\ x\ 100\% = 86{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kmudahan penggunaan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 8 dari indikator *Integrity* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 4.16
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability*
Item Pernyataan 9 Fungsi yang terdapat pada Sistem Informasi Kastamer (SISKA)memberikan kesesuain antara input dengan output

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Sesuai	5	23	115
Sesuai	4	2	8
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Sesuai	2	0	0
Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{123}{125}\ x\ 100\% = 98{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Fungsi yang terdapat pada Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mudah dijalankan adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 9 dari indikator *Usability* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Fungsi yang terdapat pada Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mudah dijalankan

Tabel 4.17
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability*
Item Pernyataan 10 Output yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mudah dipelajari dengan cepat dan hasil yang akurat

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mudah	5	18	90
Mudah	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah Responden			
Skor Aktual			118
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Output yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mudah dipelajari dengan cepat dan hasil yang akurat adalah

sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 10 dari indikator *Usability* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Output yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mudah dipelajari dengan cepat dan hasil yang akurat.

Tabel 4.18
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Reability*
Item Pernyataan 11 Dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) mempunyai tingkat keakuratan terhadap output yang dihasilkan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mudah	5	22	110
Mudah	4	3	12
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah Responden		39	
Skor Aktual			122
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{122}{125}\ x\ 100\% = 97{,}6\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu Dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) proses penyimpanan data oleh *user* (pengguna) semakin mudah dilakukan adalah sebesar.Ini menunjukan bahwa pernyataan 11 dari indikator *Reability* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Siska dapat memberikan output dari proses mutasi yang dijalankan

Tabel 4.19
Kategori Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan 12
Indikator *Security* Sistem Informasi Kastamer (SISKA) mempunyai kemampuan untuk menjaga data yang dimiliki perusahaan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	20	100
Mampu	4	5	20
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{120}{125}\ x\ 100\% = 96\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA) sudah mampu menjaga semua data informasi secara aktual adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 12 dari indikator *security* menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA)sudah sangat mampu menjaga data yang dimiliki dengan sangat baik.

Tabel 4.20
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Security*
Item Pernyataan 13 Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu membatasi transaksi yang tidak sah

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	22	100
Mampu	4	3	12
Tidak Tahu/ Netral	3	1	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			112
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{110}{125}\ x\ 100\% = 88\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Kastamer (SISKA)mampu menerima update data secara mudah adalah sebesar Ini menunjukan bahwa pernyataan 13 dari indikator menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA)sangat mampu membatasi transaksi yang tidak sah yang dilakukan.

4.1.4 Hasil Analisis Kualitas Kinerja karyawan di Plasa Telkom Bekasi Berdasarkan Tanggapan Responden

Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) di Plasa Telkom Bekasi berdasarkan Jawaban responden dapat menggunakan rumus sebagai berikut

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 25 = 125).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

	Instrument												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Skor aktual	121	122	118	119	119	118	115	123	118	122	120	123	1438
Skor ideal	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	1500

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2010)

$$\% \, skor \, aktual = \frac{Skor \, aktual}{Skor \, ideal} \, x \, 100\%$$

$$\% \, skor \, aktual = \frac{1438}{1500} x 100\% = 95{,}86\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kinerja karyawan setelah adanya Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar 95,86% dari hasil tersebut maka tanggapan responden

adalah Sangat baik. karena 95,86% itu ada diantara 84.02 – 100 dimana dalam tabel 4.7 tentang kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya sangat baik**.**

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari Tanggapan Responden terhadap kinerja karyawan setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

Tabel 4.22
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan Item Pernyataan 1 Setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA*)* kemampuan bawahan anda dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang di tetapkan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	21	105
Setuju	4	4	16
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{121}{125}\ x\ 100\% = 96{,}8\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) kemampuan bawahan anda dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan standar yang di tetapkan adalah sebesar. Ini menunjukan bahwa pernyataan 1 dari indikator Kemampuan adalah Sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai Sistem Informasi Kastamer (SISKA) kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor

ideal, termasuk dalam kategori Sangat baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Setelah menggunakan*)* kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang di tetapkan.

Tabel 4.23
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator kemampuan Item Pernyataan 2 Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang di tetapkan perusahaan di bandingkan dengan sistem yang lama

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	23	115
Mampu	4	2	8
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		39	
Skor Aktual			122
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{123}{125}\ x\ 100\% = 98{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang di tetapkan perusahaan di bandingkan dengan sistem yang lama adalah sebesar . Ini menunjukan bahwa pernyataan 2 dari indikator Kemampuan adalah Sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih tepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.24
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kebajikan
Item Pernyataan 3 Karyawan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer(SISKA)

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Meningkat	5	18	90
Meningkat	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Meningkat	2	0	0
Sangat Tidak Meningkat	1	0	0
Jumlah Responden		25	118
Skor Aktual			125
Skor Ideal			

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kejujuran karyawan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar. Ini menunjukan bahwa pernyataan 3 dari indikator Kebajikan adalah Sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat baik Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kejujuran para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya meningkat setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA).

Tabel 4.25
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kebajikan
Item Pernyataan 4 Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	19	95
Mampu	4	6	24
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		39	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{119}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaan. Ini menunjukan bahwa pernyataan 4 dari indikator Kebajikan adalah Sangat baik menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.

Tabel 4.26
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Integritas*
Item Pernyataan 5 Karyawan bawahan anda mampu beradaptasi dalam menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)untuk menyelesaikan pekerjaannya

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	19	95
Mampu	4	6	24
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		39	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{119}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu beradaptasi dalam menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)untuk menyelesaikan pekerjaannya adalah sebesar 94,4 . Ini menunjukan bahwa pernyataan 5 dari indikator Integritas adalah Sangat baik menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Cukup. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para Karyawan mampu beradaptasi dalam menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4.27
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Integritas
Item Pernyataan 6 Karyawan bawahan anda memiliki konsistensi yang tinggi pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	18	90
Mampu	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		39	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125}\ x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Karyawan bawahan anda mampu menyelesaikan pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya adalah sebesar 94,4. Ini menunjukan bahwa pernyataan 6 dari indikator Integritas adalah sangat baik menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Para karyawan sangat mampu menyelesaikan pekerjaannya karena mengetahui dan memahami beban kerjanya.

Tabel 4.28
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepercayaan
Item Pernyataan 7 Kepercayaan anda kepada bawahaan anda meningkat karena dapat menjalankan fungsi Sistem Informasi Dengan baik

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Meningkat	5	15	75
Meningkat	4	10	40
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Meningkat	2	0	0
Sangat Tidak Meningkat	1	0	0
Jumlah Responden			
Skor Aktual			115
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{115}{125} x\ 100\% = 92\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kreatifitas dalam bekerja karyawan bawahan anda meningkat setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar. Ini menunjukan bahwa pernyataan 7 dari indikator Kepercayaan adalah adalah sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.29
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kecenderungan Item Pernyataan 9 keahlian karyawan untuk menjalankan fungsi pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mampu	5	23	115
Mampu	4	2	8
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mampu	2	0	0
Sangat Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{123}{125} x\ 100\% = 98{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kerjasama antar karyawan bawahan anda semakin baik dengan adanya Sistem Informasi Kastamer (SISKA)ini adalah sebesar 98,4%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 9 dari indikator Kecenderungan adalah sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Keahlian karyawan semakin baik dengan adanya Sistem Informasi Kastamer (SISKA) ini.

Tabel 4.30
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kecenderungan Item Pernyataan 10 Pengetahuan karyawan tentang tanggung jawab yang dimiliki

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Meningkat	5	18	90
Meningkat	4	7	28
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Meningkat	2	0	0
Sangat Tidak Meningkat	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{118}{125} x\ 100\% = 94{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Tanggung jawab dalam hal menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar 94,4%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 10 dari indikator kecenderungan adalah sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa tanggung jawab karyawan dalam hal menyelesaikan pekerjaannya dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA).

Tabel 4.31
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Perantaraan Item Pernyataan 11 Karyawan bawahan anda lebih mudah mengikuti petunjuk dengan perantaraan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Mudah	5	22	110
Mudah	4	3	12
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Mudah	2	0	0
Sangat Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			122
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{122}{125} x\ 100\% = 97{,}6\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Karyawan bawahan anda lebih mudah mengikuti petunjuk yang di keluarkan oleh perusahaan setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar 97,6%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 11 dari indikator Perantaraan adalah Sangat Baik Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Cukup. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan lebih mudah mengikuti job desk yang di berikan oleh perusahaan setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA).

.

Tabel 4.32
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Perantaraan
Item Pernyataan 12 Anda bisa lebih mempercayai karyawan bawahan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	20	100
Setuju	4	5	20
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{120}{125}\ x\ 100\% = 96\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden bahwa Anda bisa lebih mempercayai karyawan bawahan anda dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar 96 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 12 dari indicator Perantaraan adalah sangat baik. Menurut tabel 4.7 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini Prestasi karyawan anda meningkat dalam mengoprasikan menyelesaikan pekerjaannya setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA).

Tabel 4.33
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Ketepatan
Item Pernyataan 13 Ketepatan karyawan bawahan anda meningkat dalam menerima input dan mengolah data

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Meningkat	5	23	115
Meningkat	4	2	8
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Meningkat	2	0	0
Sangat Tidak Meningkat	1	0	0
Jumlah Responden		25	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			125

Sumber : Data hasil Kuesioner 2010

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{123}{125} x\ 100\% = 98{,}4\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden Kemampuan inisiatif karyawan bawahan anda meningkat dan dalam menerima input dan mengolah data setelah menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)adalah sebesar 98,4 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 13 dari indikator Ketepatan adalah Sangat baik. Menurut tabel 4.35 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kemampuan para karyawan meningkat dalam mengolah data dan menginput data.

4.2 Hasil Pembahasan

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t dengan bantuan *software* SPSS versi 15, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi serta pengujian hipotesis menggunakan rumus t. Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Dimana pengujian hipotesis ini untuk membuktikan ada atau tidaknya dampak dari Analisis Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dampaknya Kinerja Karyawan Pada bagian Pemasangan sampai dengan Pemutusan di Plasa Telkom Bekasi . Berdasarkan langkah-langkah diatas maka hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

4.2.1 Uji Korelasis

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu Sistem Informasi Kastamer (SISKA)dengan variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai.

Hasil dari perhitungan korelasi menggunakan SPSS 15 *for windows*, dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 4.34
Nilai Korelasi Pearson Product Moment

		Kinerja Karyawan	SISKA
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.843
	SISKA	.843	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan	.	.000
	SISKA	.000	.
N	Kinerja Karyawan	25	25
	SISKA	25	25

Dengan demikian berdasarkan output tabel 4.43 diatas, korelasi yang menunjukkan hubungan antara Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dengan Kinerja Karyawan adalah 0,843 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari tabel 3.3 kriteria nilai korelasi, korelasi 0,76 – 1,00 dinyatakan tingkat keeratannya yaitu ***Korelasi Kuat,*** yang berarti Sistem Informasi Kastamer (SISKA) mempunyai korelasi / keeratan yang Kuat terhadap kinerja karyawan di Plasa Telkom .

Sedangkan dengan melakukan perhitungan manual menurut Jonathan (2007:274) didapat hasil perhitungan:

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

$$= \frac{25(41967,8823148,44337) - (730,61043)(755,67725)}{\sqrt{(25(22569,41307)) - (730,61043)^2 (25(24149,16828)) - (755,67725)^2}}$$

$$= \frac{578711,0643 - 552105,6806}{\sqrt{(30443,7264)(32681,1008)}}$$

$$= \frac{26605,40369}{31542,58219}$$

$$= 0,843$$

4.2.2 Uji Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung (kinerja karyawan) yang dipengaruhi satu atau variabel bebas (Sistem Informasi Kastamer (SISKA)). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalalah regresi linier sederhana. Dimana untuk menguji regresi, penulis menggunakan *Software SPSS 15.0 For Windows*, hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.35
Regresi Linear Sederhana

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	4.687	3.487		1.344	.192
	SISKA	.874	.116	.843	7.531	.000

a Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Pengolahan data SPSS 15.0 For windows (2010)

Dari tabel 4.44, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebesar 0,847. Dimana setiap perubahan skor Sistem Informasi Siska sebesar satu satuan dapat mempengaruhi skor Kinerja Karyawan akan berubah sebesar 0,847 satuan pada arah yang sama. Maka pengolahan data dapat diramalkan.

Berikut rumus perhitungan regresi linier sederhana :

$$Y= a+bX$$

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2}$$

$$a = \frac{(755{,}67725)(22569{,}41307) - (730{,}61043)(23148{,}44337)}{25(564235{,}3268) - (533791{,}6004)^2}$$

$$= \frac{17055192 - 16912494{,}16}{564235{,}3268 - 533791{,}6004}$$

$$= \frac{142697{,}84}{30443{,}7264}$$

$$= 4{,}687$$

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{25(23148{,}44337) \quad (730{,}61043)(755{,}67725)}{25(564235{,}3268) - (533791{,}6004)^2}$$

$$- \frac{578711{,}0843 - 552105{,}6813}{30443{,}7264}$$

=0,874 x

Persamaan regresi linear Sistem Informasi Kastamer (SISKA) terhadap Kinerja Karyawan, yaitu :

Y= 4,687 + 0,874X

4.2.3 Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya dampak atau pengaruh variabel bebas/variabel independen yaitu Software Sistem Informasi terhadap variabel tergantung/variabel dependen yaitu kinerja pegawai maka digunakan uji determinasi dengan rumus :

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

$= (0{,}843^2 \text{ x } 100\%$

$= 0{,}710649\text{x } 100\%$

$= 71{,}06\%$

Berdasarkan penghitungan koefisien determinasi di atas, maka dapat disimpulkan besarnya presentase dampak Sistem Informasi Kastamer (SISKA) System terhadap Kinerja Pegawai sebesar 71,06%. Sisanya 28,94% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis, yaitu Pelatihan,komunikasi serta motivasi.

4.2.4 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel apakah terdapat hubungan yang erat atau saling berperan, antara variabel bebas yaitu Sistem Informasi Kastamer (SISKA)dan variabel terikat Kinerja Karyawan, maka dilakukan uji hipotesis nol dimana:

Ho : $\rho = 0$, Sistem Informasi Kastamer (SISKA)tidak berdampak terhadap kinerja karyawan pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusan di Plasa Telkom Bekasi

H1 : ρ ≠ 0, Sistem Informasi Kastamer (SISKA) berdampak terhadap kinerja karyawan pada karyawan pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusan di Plasa Telkom Bekasi

Perhitungan hipotesis menggunakan uji *T* dikarenakan populasi menggunakan sampel kecil atau sampel < 30 yaitu dengan rumus :

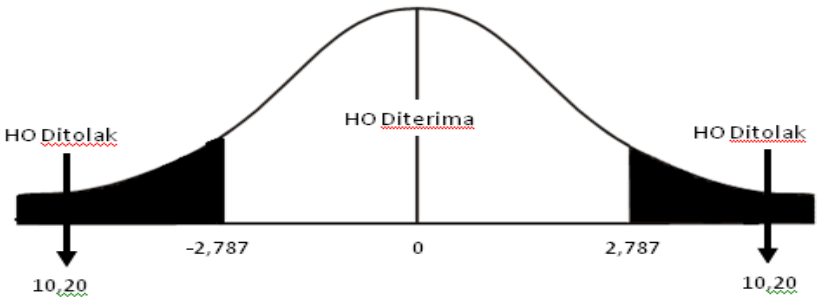
$$t_{hitung} = \frac{r_{yx}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{yx}^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0{,}843\ (\sqrt{23})}{\sqrt{1-(0{,}843)^2}}$$

$$= \frac{4{,}0428}{0{,}3962}$$

$$t_{hitung} = 10{,}20$$

Dari perhitungan hipotesis di atas, didapat nilai t_{hitung} sebesar 10,2 sedangkan t_{tabel} pada adalah 2,787. Berdasarkan kriteria uji, jika t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} , maka H0 ditolak dan H1 diterima. atau Sistem Informasi Kastamer (SISKA) berdampak terhadap kinerja karyawan pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusan di Plasa Telkom Bekasi



Gambar 4.8
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis