BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan karyawan pengguna software *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) kaitannya terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan di Wilayah Bandung Tengah. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 30 orang responden yang menjadi sampel penelitian.

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

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

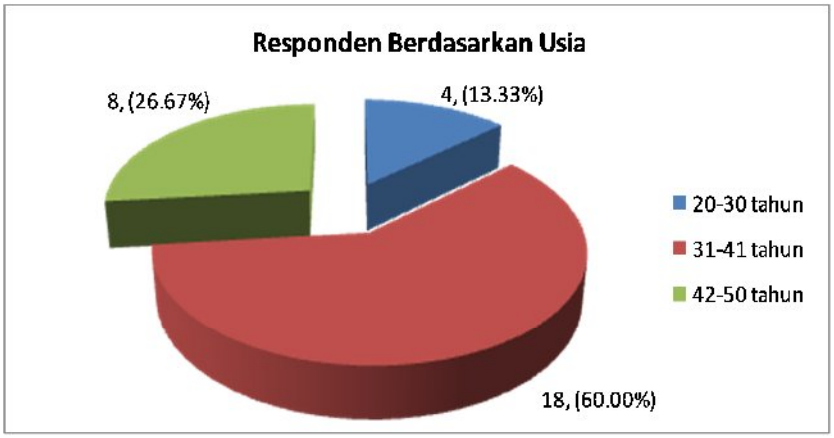
Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Usia yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-30 tahun	4	13,33%
31-41 tahun	18	60,00%
42-50 tahun	8	26,67%
> 50 tahun	0	0
Total	**30**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh distribusi responden mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Usia yang diuraikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia responden berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.1 diatas menunjukkan mayoritas responden berada pada usia 42-50 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 26,67 %, kemudian diikuti usia 20-30 tahun sebanyak 8 orang sengan persentase sebesar 13,33 %, usia 31-41 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar sebesar 60,00 % dan tidak terdapat karyawan yang berusia > 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tahap

mastery stage seperti yang diungkapkan oleh Michael Harris dalam Marihot (2002 : 224) yang mengungkapkan bahwa terdapat tiga tahap karir dalam suatu organisasi yaitu : *entry stage, mastery stage dan passage stage*.

Mastery stage adalah tahap dimana seseorang karena pengalaman atau keahlian yang sudah didapat menginginkan jabatan baru yang biasanya yang lebih tinggi atau lebih menarik dan menantang.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

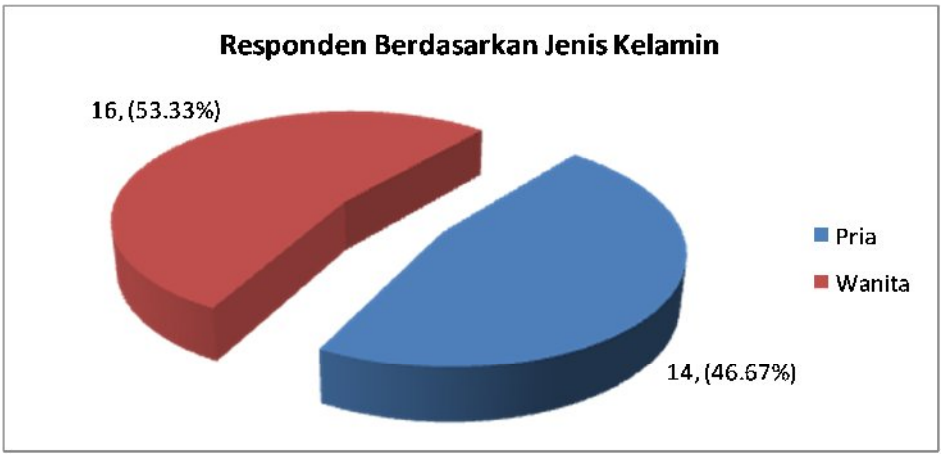
Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Jenis Kelamin yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	14	46,67%
Wanita	16	53,33%
Total	**30**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh distribusi responden mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Jenis Kelamin yang diuraikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada tabel 4.2 dan gambar 4.2 dapat dilihat dari 30 responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 14 orang dengan persentase 46,67% dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 16 orang dengan persentase 53,33%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah wanita. Berdasarkan pada jurnal yang berjudul Bias Gender Segregasi Vertikal Pada Produktivitas Wanita Di Dunia Kerja menyatakan bahwa seringkali pria dan wanita dipisahkan oleh pembatas tak kasat mata berupa klasifikasi sosial yang memberi jenis kelamin pada pekerjaan (segregasi). Segregasi antara pria dan wanita ini tak lepas dari stereotip yaitu gambaran sederhana mengenai satu kelompok tentang pria dan wanita. Dari beberapa hasil penelitian diketahui bahwa bias gender dan segregasi vertikal memberikan dampak buruk bagi produktiftas wanita di dunia kerja. Untuk itu diperlukan peran semua pihak untuk dapat merubah paradigma yang merupakan produk budaya dalam

masyarakat. Karena mengingat peningkatan jumlah wanita yang memasuki angkatan kerja.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

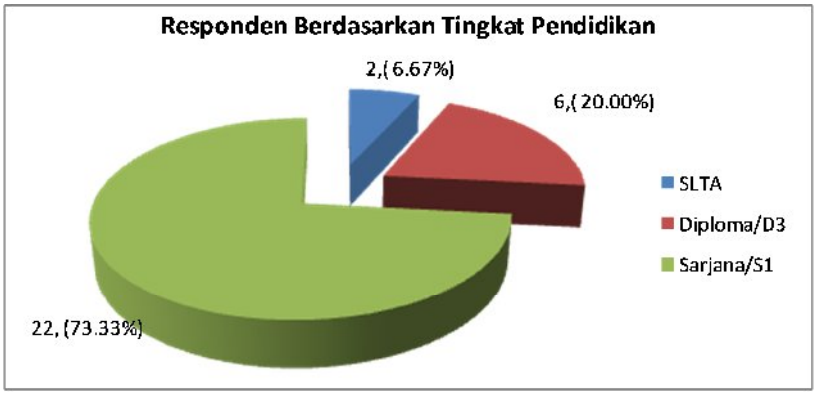
Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SLTA	2	6,67%
Diploma/D3	6	20%
Sarjana/S1	22	73,33%
Magister/S2	0	0
Total	**30**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh distribusi responden mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan yang diuraikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada tabel 4.3 dan gambar 4.3 dapat dilihat dari 30 responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah responden yang tingkat pendidikannya Magister/S2 sebanyak 0 orang dengan persentase 0% sedangkan responden yang tingkat pendidikannya Sarjana/S1 sebanyak 22 orang dengan persentase 73,33% dan responden yang tingkat pendidikannya Diploma/D3 sebanyak 6 orang dengan persentase 20% serta responden yang tingkat pendidikannya SLTA sebanyak 2 orang dengan persentase 6,67%. Berdasarkan data di atas disimpulkan bahwa tingkat pendidikan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan mayoritas tingkat Sarjana/S1 artinya mayoritas karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan responden menunjukkan semakin tinggi kemampuan intelektualnya dan pemahaman karyawan mengenai kompetensi dan komitmen pun meningkat dan pada akhirnya akan mempengatuhi sikap dan perilaku kerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Robbins & Judge (2007:43) yang menyatakan bahwa kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan-pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan tertentu.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

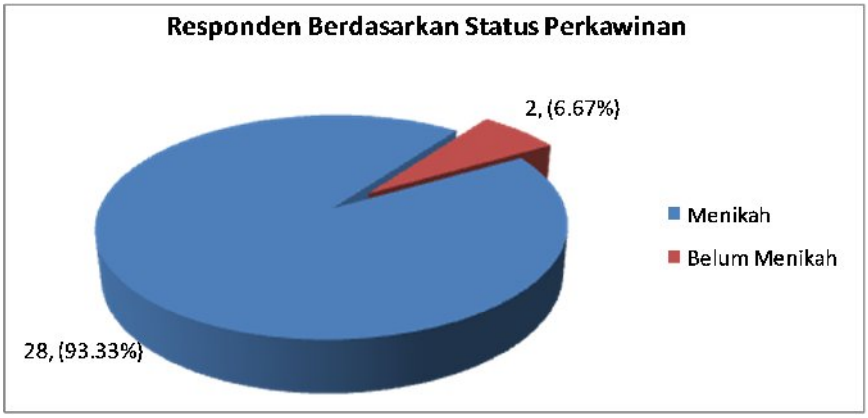
Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Status yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4
Pengelompokan Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	28	93,33%
Belum Menikah	2	6,67%
Total	**30**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh distribusi responden mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Status yang diuraikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Pada tabel 4.4 dan gambar 4.4 dapat dilihat dari 30 responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan status perkawinan adalah responden yang sudah menikah sebanyak 28 orang dengan persentase 93,33% sedangkan responden yang belum menikah sebanyak 2 orang dengan persentase 6,67%. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden atau karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan yang pernah mengalami STU dalam operasional perbankan sebagian besar sudah menikah dan berkeluarga.

4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

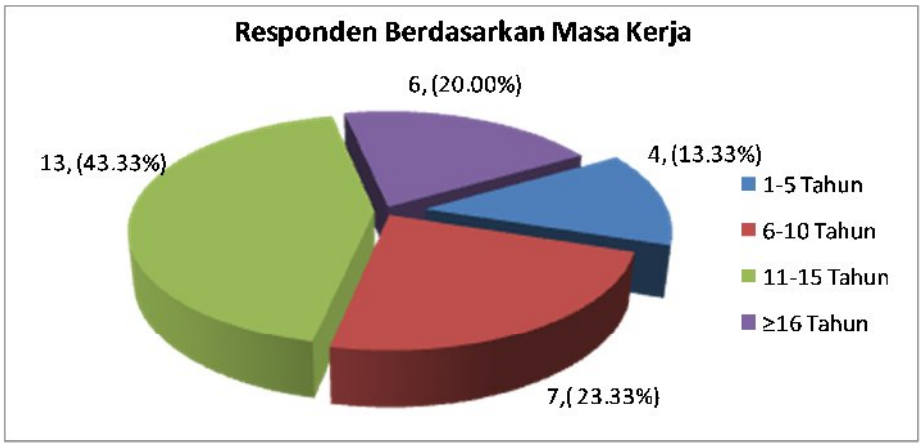
Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Masa kerja yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5
Pengelompokan Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1-5 Tahun	4	13.33%
6-10 Tahun	7	23.33%
11-15 Tahun	13	43.33%
≥16 Tahun	6	20%
Total	**30**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.5. diperoleh distribusi responden mengenai karakteristik karyawan berdasarkan Masa Kerja yang diuraikan pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pada tabel 4.5 dan gambar 4.5 dapat dilihat dari 30 responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerja adalah responden yang memiliki masa kerjanya 1-5 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 13,33% sedankan responden

yang memiliki masa kerjanya 6-10 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 23,33% dan responden yang memiliki masa kerjanya 11-15 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 43,33% dan responden yang memiliki masa kerjanya ≥16 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 20%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan pada Kantor Unit BRI Cabang Naripan secara umum dapat dikatakan telah mapan dalam bekerja dan ini dapat berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Stephen P.Robbins (2007:245) yang menyatakan bahwa ada suatu hubungan positif antara senioritas dan produktivitas kerja.

4.2 Deskripsi STU dan BRINETS

Deskripsi dari *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS), penulis gambarkan atau deskripsikan berdasarkan fenomena pada PT. BRI (Persero) Cabang Naripan yakni pada sebagian dari Kantor Unit Cabang Naripan sebagimana yang tertera pada tabel 1.3 Adapun yang penulis gambarkan dari *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) dengan menganalisis prosedur yang berjalan untuk menguraikan secara sistematis aktifitas-aktifitas yang terjadi pada Kantor BRI Unit Cabang Naripan. Selanjutnya prosedur *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) pada Kantor BRI Unit dapat disajikan dalam bentuk Flowmap yang berjalan, dimana flowmap ini adalah bagan alir dokumen menggambarkan aliran dokumen dan informasi antar area pertanggung

jawaban didalam sebuah organisasi. Kemudian Diagram Konteks yang berjalan, dimana diagram konteks ini adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Serta melalui Data Flow Diagram yang berjalan, dimana 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 dalam sistem tersebut, dimana dalam penelitian ini penulis menganalisis atau menggambarkan proses yang terjadi di BRI unit cabang Naripan mengenai *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) berdasarkan batasan masalah adalah sebagai berikut:

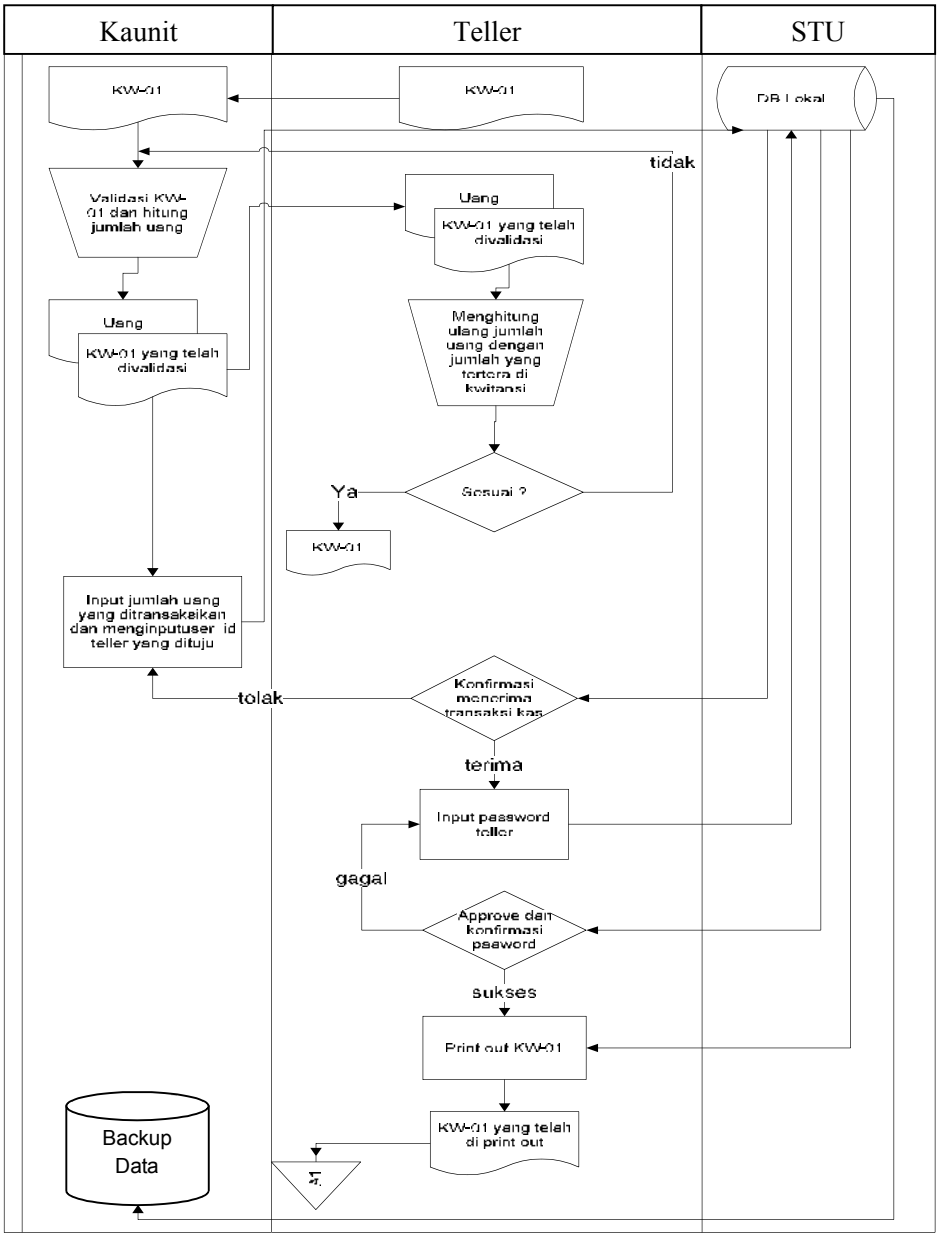
4.2.1 Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (STU)

Pergeseran kas dari vault ke teller, merupakan pergeseran kas yang dilakukan oleh kaunit ke teller untuk tambahan kas untuk kegiatan operasional pada hari itu, adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

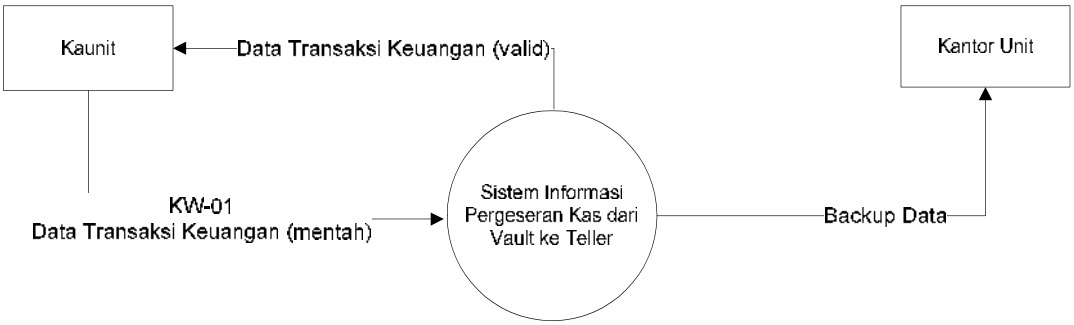
1) Teller pada awal hari menyerahkan kwitansi (kw-01) ke kaunit, dimana kwitansi (kw-01) ini berisi permintaan tambahan kas untuk kegiatan operasional pada hari itu juga.
2) Kemudian kaunit akan memerikasa kwitansi (kw-01) yang diserahkan oleh teller, ketika kwitansi (kw-01) sudah divalidasi maka kaunit menghitung uang yang diminta oleh teller.

3) kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi kaunit kemudian diserahkan ke teller beserta uang fisiknya. Setelah teller menerima kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi kaunit dan uang fisiknya, teller menghitung kembali uang fisik yang diserahkan oleh kaunit, jika tidak sesuai maka teller akan mengembalikan kepada kaunit.
4) Setelah kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi diserahkan ke teller dan telah dihitung kembali oleh teller, kaunit melakukan transaksi tambahan kas dengan menginputkan id teller yang dituju atau yang menerima uang fisik dan input jumlah uang yang ditransaksikan.
5) Setelah kaunit input id teller yang menerima uang, kini teller menginputkan password untuk menerima transaksi (approve) yang dilakukan antara kaunit (vault) dengan teller.
6) Setelah teller mengapproval, maka teller mengprint out kwitansi (kw-01) yang kemudian diarsipkan untuk bukti kas.
7) Setelah selesai maka backup data (disket) dilakukan oleh kaunit.

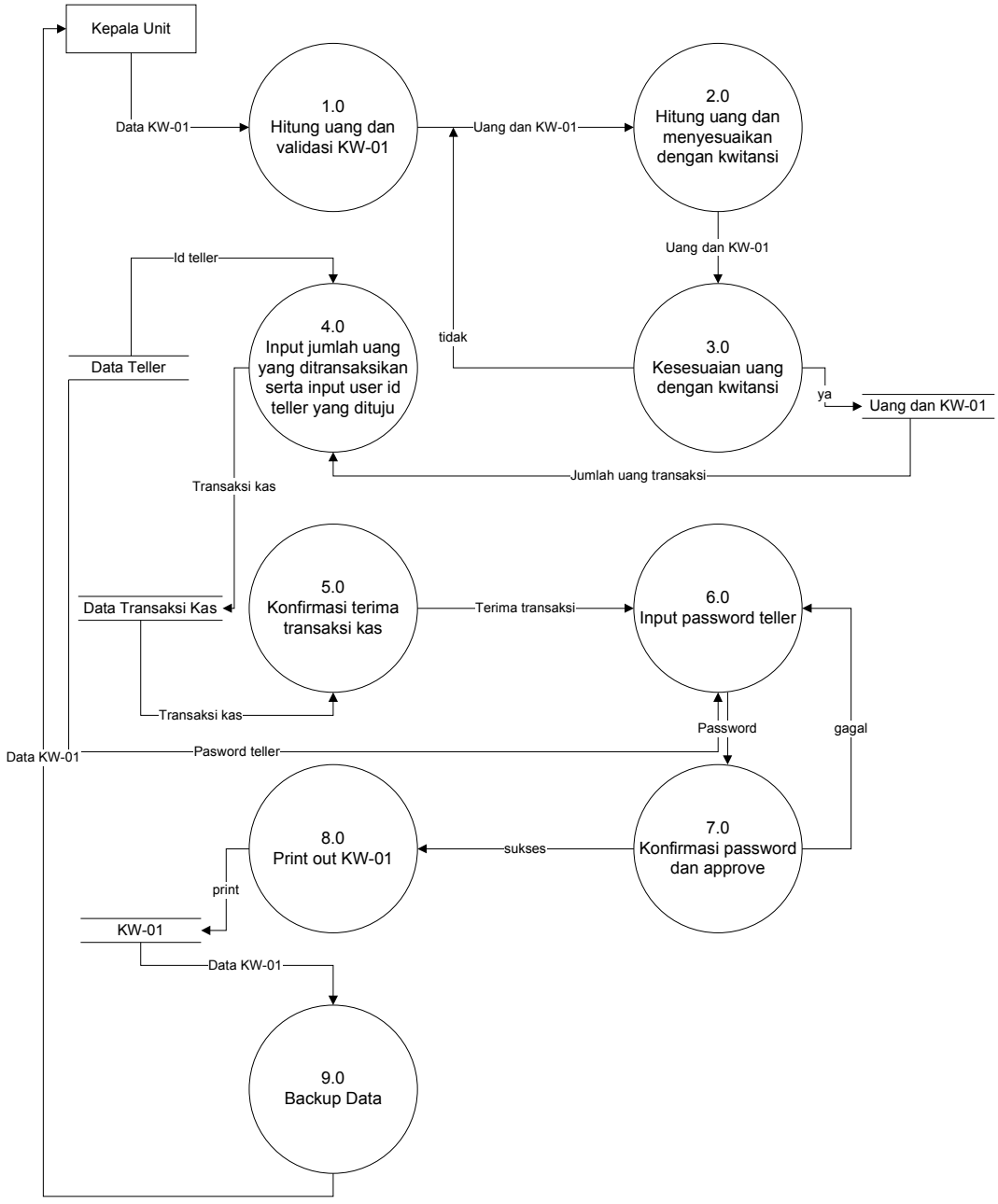
Berikut adalah alur data atau dokumen dalam pergeseran kas dari vault ke teller dengan menggunakan Flowmap (STU) :



Gambar 4.6
Flow Map Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (STU)



Gambar 4.7
Diagram Konteks Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (STU)



Gambar 4.8
Diagram Flow Diagram (DFD) Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (STU)

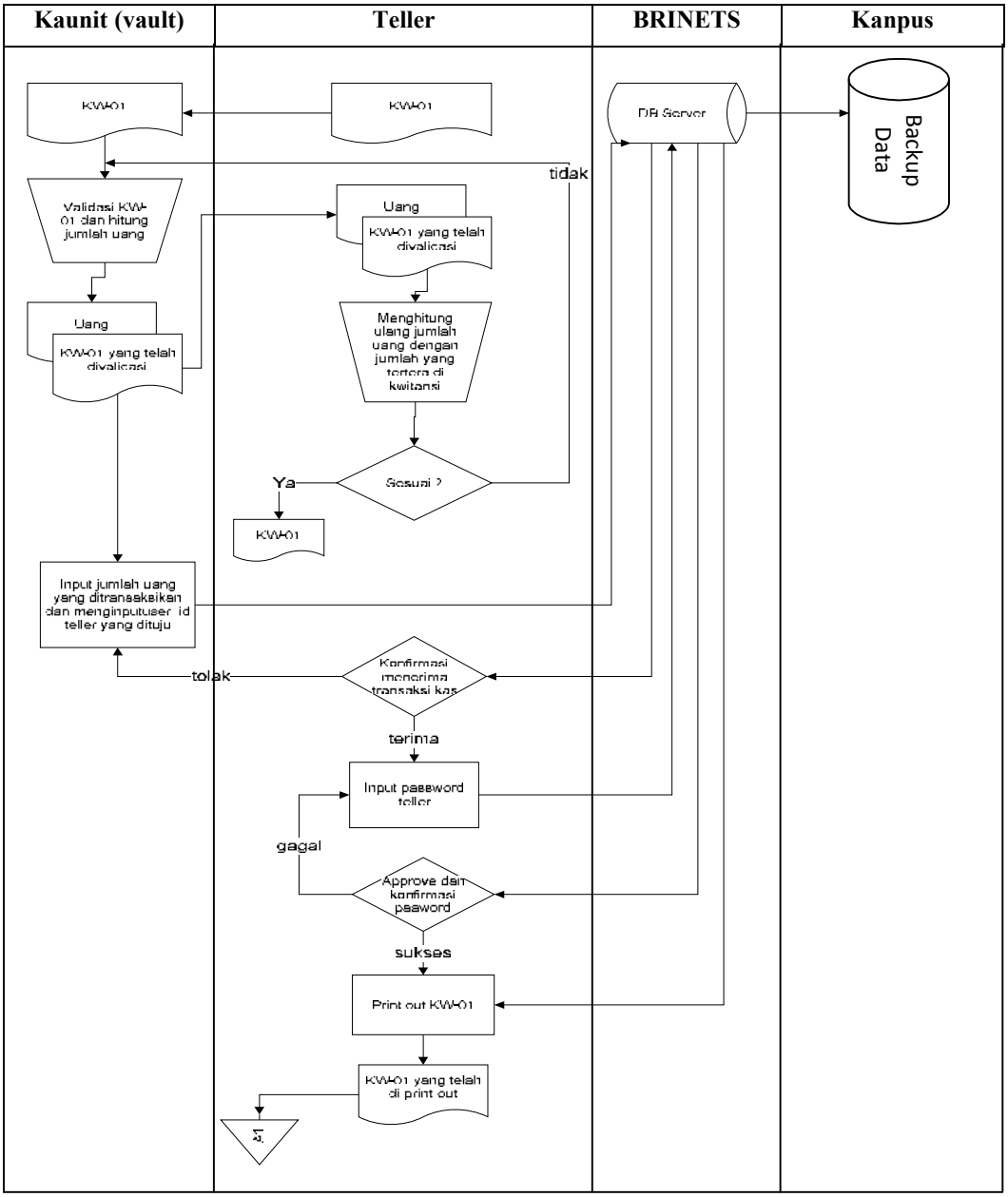
4.2.2 Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (BRINETS)

Pergeseran kas dari vault ke teller, merupakan pergeseran kas yang dilakukan oleh kaunit ke teller untuk tambahan kas untuk kegiatan operasional pada hari itu, adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

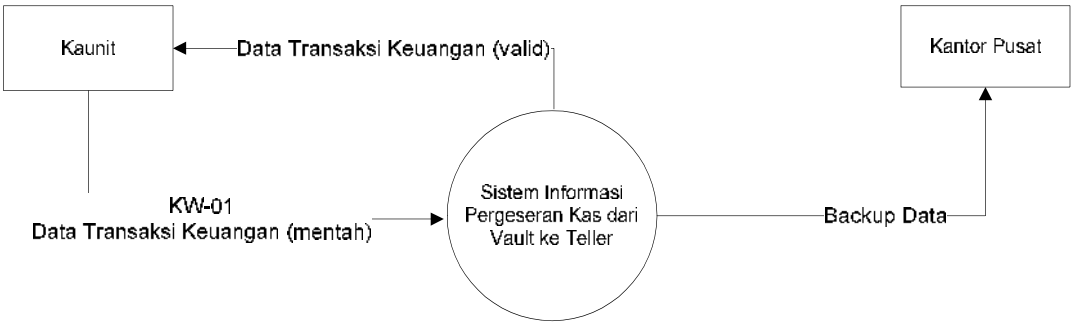
1) Teller pada awal hari menyerahkan kwitansi (kw-01) ke kaunit, dimana kwitansi (kw-01) ini berisi permintaan tambahan kas untuk kegiatan operasional pada hari itu juga.
2) Kemudian kaunit akan memerikasa kwitansi (kw-01) yang diserahkan oleh teller, ketika kwitansi (kw-01) sudah divalidasi maka kaunit menghitung uang yang diminta oleh teller.
3) kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi kaunit kemudian diserahkan ke teller beserta uang fisiknya. Setelah teller menerima kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi kaunit dan uang fisiknya, teller menghitung kembali uang fisik yang diserahkan oleh kaunit, jika tidak sesuai maka teller akan mengembalikan kepada kaunit.
4) Setelah kwitansi (kw-01) yang sudah divalidasi diserahkan ke teller dan telah dihitung kembali oleh teller, kaunit melakukan transaksi tambahan kas dengan menginputkan id teller yang dituju atau yang menerima uang fisik dan input jumlah uang yang ditransaksikan.

5) Setelah kaunit input id teller yang menerima uang, kini teller menginputkan password untuk menerima transaksi (approve) yang dilakukan antara kaunit (vault) dengan teller.
6) Setelah teller mengapproval, maka teller mengprint out kwitansi (kw-01) yang kemudian diarsipkan untuk bukti kas.
7) Setelah selesai maka backup data dilakukan oleh kanpus.

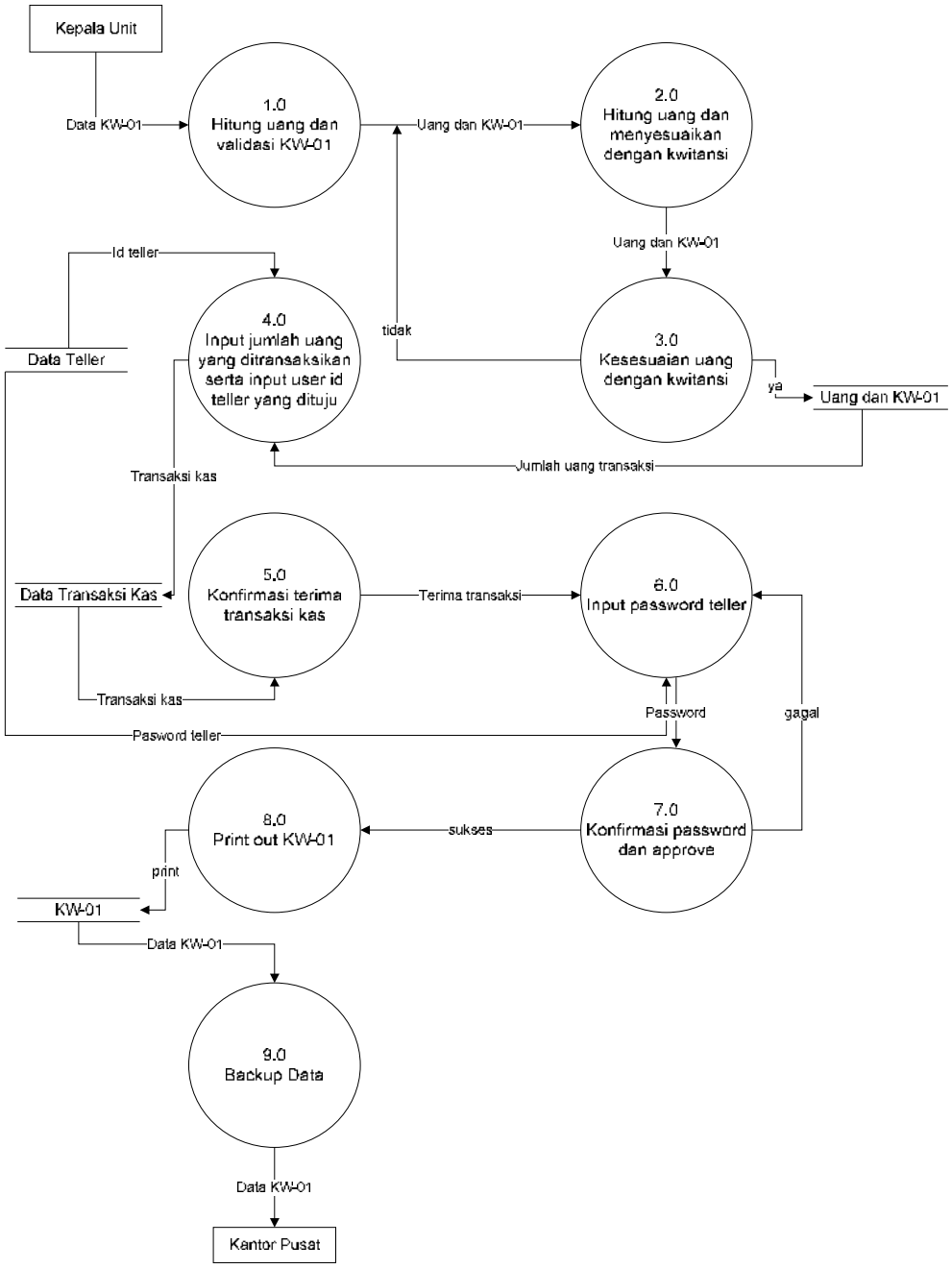
Berikut adalah alur data atau dokumen dalam pergeseran kas dari vault ke teller dengan menggunakan Flowmap (BRINETS) :



Gambar 4.9
Flow Map Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (BRINETS)



Gambar 4.10
Diagram Konteks Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (BRINETS)



Gambar 4.11
Data Flow Diagram Pergeseran Kas dari Vault ke Teller (BRINETS)

4.3 Analisis Deskriptif Data Tanggapan Responden

Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator dan variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas *System Teller Unit* (STU)

Tanggapan Responden terhadap Kualitas Sistem Teller Unitdi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\qquad}{\qquad} \times 100\%$$

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 30 = 150).

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

Tabel 4.6
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% 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

Untuk mendapatkan gambaran indikator kesesuaian fungsi *system teller unit* secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel *System Teller Unit* (STU)

	Instrument											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Skor aktual	115	116	111	122	120	108	110	105	109	113	113	1242
Skor ideal	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1650

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\% \qquad \text{——=——} \qquad 100\%$$

$$\% \qquad \frac{1242}{1650} = 100\% = 75{,}27\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas *Sistem Teller Unit* (STU) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software menurut Mc Call adalah sebesar 75,27%, hal itu berarti

tanggapan menurut responden adalah baik, karena 75,27% itu dalam tabel 4.6 mengenai kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 68,01 - 84,00, maka hasilnya dinyatakan **Baik**.

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap kualitas *System Teller Unit* (STU) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

4.3.1.1 Kesesuaian Fungsi

Untuk mendapatkan gambaran indikator kemampuan *system teller unit* (STU) secara menyeluruh, telah dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden sebagaimana yang terangkum pada tabel 4.6 dan digambarkan secara detail hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi STU
Item Pernyataan 1 Kesesuaian fungsi yang dimiliki STU dalam mengatur batas kewenangan transaksi telah sesuai kewenangan limit petugas.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	3	15
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	6	18
Tidak Cepat	2	1	2
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \qquad \text{——=——} \qquad 100\%$$

$$\% \qquad \frac{115}{150} \; =100\% = 76{,}67\%$$

Tingkat kesesuaian fungsi STU dalam mengatur batas kewenangan transaksi sesuai kewenangan limit petugas bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 76,67%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan dalam mengatur batas kewenangan transaksi sesuai kewenangan limit petugas di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah sesuai.

Tabel 4.9
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi STU
Item Pernyataan 2 Fungsi yang dimiliki STU dalam memproses seluruh transaksi perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	3	15
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	5	15
Tidak Cepat	2	1	2
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Respondden		30	
Skor Aktual			116
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{116}{150} = 100\% = 77{,}33\%$$

Fungsi yang dimiliki STU dalam memproses seluruh transaksi perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 77,33%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan dalam memproses seluruh transaksi perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah sesuai.

Tabel 4.10
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi STU Item Pernyataan 3 Keamanan STU dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	2	10
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	5	15
Tidak Cepat	2	3	6
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			111
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{111}{150} = 100\% = 74{,}00\%$$

Keamanan STU dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 74,00%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan untuk keamanan STU dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah sesuai.

4.3.1.2 Kemampuan

Untuk mendapatkan gambaran indikator kemampuan *system teller unit* (STU) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan STU
Item Pernyataan 4 Tingkat Kemudahan mengoperasikan STU dalam kegiatan operasional perbankan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	6	30
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	1	2
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			122
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{122}{150} = 100\% = 81{,}33\%$$

Tingkat kemudahan mengoperasikan STU dalam kegiatan operasional perbankan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 81,33%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan mudah dioperasikan dalam kegiatan operasional perbankan.

Tabel 4.12
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan STU
Item Pernyataan 5 Output yang dihasilkan oleh STU dapat dipahami dengan mudah.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	5	25
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	3	9
Tidak Cepat	2	1	2
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} = 100\% = 80{,}00\%$$

Output yang dihasilkan oleh STU dapat dipahami dengan mudah bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa *system System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** dan dapat dipahami dengan mudah.

Tabel 4.13
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan STU
Item Pernyataan 6 STU dapat mendokumentasi seluruh data nasabah dan kegiatan perbankan dengan baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	1	5
Cepat	4	19	76
Kurang Cepat	3	7	21
Tidak Cepat	2	3	6
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			108
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{108}{150} = 100\% = 72{,}00\%$$

STU dapat mendokumentasi seluruh data nasabah dan kegiatan perbankan dengan baik bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 72,00%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dapat mendokumentasi seluruh data dengan **Baik**.

Tabel 4.14
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan STU
Item Pernyataan 7 Informasi yang disajikan STU memiliki estetika/nilai seni yang baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	1	5
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	7	21
Tidak Cepat	2	2	4
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			110
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{110}{150} = 100\% = 73{,}33\%$$

Informasi yang disajikan STU memiliki estetika/nilai seni yang bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 73,00%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan memiliki estetika/nilai seni yang **Baik**.

4.3.1.3 Kinerja Sistem

Untuk mendapatkan gambaran indikator kinerja *system teller unit* (STU) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kinerja Sistem STU
Item Pernyataan 8 Tingkat Kecepatan STU dalam mencari CIF nasabah.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	4	20
Cepat	4	11	44
Kurang Cepat	3	11	33
Tidak Cepat	2	4	8
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			105
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{105}{150} = 100\% = 70{,}00\%$$

Tingkat kecepatan dalam pencarian CIF nasabah bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 70,00%, menunjukkan bahwa *system System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Cepat** dalam mencari *CIF* nasabah.

Tabel 4.16
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kinerja Sistem STU Item Pernyataan 9 Efesiensi waktu STU dalam mengoperasikan seluruh kegiatan perbankan sangat baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	4	20
Cepat	4	13	52
Kurang Cepat	3	11	33
Tidak Cepat	2	2	4
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			109
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{109}{150} = 100\% = 72{,}67\%$$

Efesiensi waktu STU dalam mengoperasikan seluruh kegiatan perbankan sangat baik bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 72,67%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** dalam mengoperasikan seluruh kegiatan nasabah.

4.3.1.4 Keandalan

Untuk mendapatkan gambaran indikator keandalan *system teller unit* (STU) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan STU
Item Pernyataan 10 Keakuratan output atau informasi yang disajikan STU

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	2	10
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	5	15
Tidak Cepat	2	2	4
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			113
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{113}{150} = 100\% = 75{,}33\%$$

Tingkat keakuratan output atau informasi yang disajikan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 75,33%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** atau akurat dalam menyajikan informasi.

Tabel 4.18
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan STU
Item Pernyataan 11 STU dapat menjamin keakuratan dan kesesuaian output atau informasi yang disajikan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	2	10
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	5	15
Tidak Cepat	2	2	4
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			113
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{113}{150} = 100\% = 75{,}33\%$$

STU dapat menjamin keakuratan dan kesesuaian output atau informasi yang disajikan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 75,33%, menunjukkan bahwa *System Teller Unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah Baik atau terjamin dalam menyajikan keakuratan dan kesesuaian informasi.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kualitas *system teller unit* (STU) secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk variabel *system teller unit* (STU).

Tabel 4.19
Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel *System Teller Unit* (STU)

Keterangan	Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% skor Ideal
	5	4	3	2	1			
Jumlah Responden	33	208	67	22	0	**1242**	**1650**	**75,27%**
%	10,0	63,0	20,0	6,7	0,0			

Melalui tabel 4.19 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator *system teller unit* (STU) sebesar 75,27% termasuk dalam kategori **Baik**. Artinya *system teller unit* (STU) yakni sistem awal yang digunakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah memiliki kualitas yang **Baik** menurut persepsi karyawan.

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas *BRI Integrated Network and Information Syatem* (BRINETS)

Tanggapan Responden terhadap BRINETS di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\quad}{\quad} \times 100\%$$

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 30 = 150).

Untuk mendapatkan gambaran indikator kesesuaian fungsi *BRINETS* secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.20
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada *BRI Integrated Network and Informatioan System* (BRINETS)

	Instrument											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Skor aktual	132	130	132	127	125	131	129	130	126	134	135	1431
Skor ideal	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1650

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\% \qquad \text{——=——} \qquad 100\%$$

$$\% \qquad \frac{1431}{1650} = 100\% = 86{,}72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas *system teller unit* (STU) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap indikator kualitas software menurut Mc Call adalah sebesar 86,72%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah sangat baik, karena 86,72% itu dalam tabel 4.7 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84.02 – 100, maka hasilnya dinyatakan **Sangat Baik**.

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap kualitas *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

4.3.2.1 Kesesuaian Fungsi

Untuk mendapatkan gambaran indikator kemampuan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) secara menyeluruh, telah dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden sebagaimana yang terangkum pada tabel 4.19 dan digambarkan secara detail hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi BRINETS
Item Pernyataan 1 Kesesuaian fungsi yang dimiliki BRINETS dalam mengatur batas kewenangan transaksi telah sesuai kewenangan limit petugas.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	12	60
Cepat	4	18	72
Kurang Cepat	3	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			132
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{132}{150} = 100\% = 88{,}00\%$$

Tingkat kesesuaian fungsi BRINETS dalam mengatur batas kewenangan transaksi sesuai kewenangan limit petugas bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 88,00% menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan dalam mengatur batas kewenangan transaksi sesuai kewenangan limit petugas di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini sudah **Sangat Sesuai**.

Tabel 4.22
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi BRINETS
Item Pernyataan 2 Fungsi yang dimiliki BRINETS dalam memproses seluruh transaksi perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	10	50
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Respondden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Fungsi yang dimiliki BRINETS dalam memproses seluruh transaksi perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan dalam memproses seluruh transaksi

perbankan telah memiliki tingkat kesesuaian dengan setiap kegiatan perbankan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini sudah **Sangat Sesuai**.

Tabel 4.23
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Fungsi BRINETS
Item Pernyataan 3 Keamanan BRINETS dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	13	65
Cepat	4	16	64
Kurang Cepat	3	1	3
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			132
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{132}{150} = 100\% = 88{,}00\%$$

Keamanan BRINETS dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 88,00%, menunjukkan bahwa BRINETS yang dulunya digunakan untuk keamanan BRINETS dalam mendata seluruh nasabah dapat diandalkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini sudah **Sangat Sesuai**.

4.3.2.2 Kemampuan

Untuk mendapatkan gambaran indikator kemampuan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.24
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan BRINETS Item Pernyataan 4 Tingkat Kemudahan mengoperasikan BRINETS dalam kegiatan operasional perbankan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	10	50
Cepat	4	17	68
Kurang Cepat	3	3	9
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			127
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{127}{150} = 100\% = 84{,}67\%$$

Tingkat kemudahan mengoperasikan BRINETS dalam kegiatan operasional perbankan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,67%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini **Sangat Mudah** dioperasikan dalam kegiatan operasional perbankan.

Tabel 4.25
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan BRINETS Item Pernyataan 5 Output yang dihasilkan oleh BRINETS dapat dipahami dengan mudah.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	6	30
Cepat	4	23	92
Kurang Cepat	3	1	3
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			125
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{125}{150} = 100\% = 83{,}33\%$$

Output yang dihasilkan oleh BRINETS dapat dipahami dengan mudah bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 83,33%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini dapat dipahami dengan **Mudah**.

Tabel 4.26
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan STU
Item Pernyataan 6 BRINETS dapat mendokumentasi seluruh data nasabah dan kegiatan perbankan dengan baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	13	65
Cepat	4	15	60
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			131
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{131}{150} = 100\% = 87{,}33\%$$

BRINETS dapat mendokumentasi seluruh data nasabah dan kegiatan perbankan dengan baik bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 87,33%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini dapat mendokumentasi seluruh data dengan **Sangat Baik**.

Tabel 4.27
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan BRINETS Item Pernyataan 7 Informasi yang disajikan BRINETS memiliki estetika/nilai seni yang baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	9	45
Cepat	4	21	84
Kurang Cepat	3	0	0
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			129
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{129}{150} = 100\% = 86{,}00\%$$

Informasi yang disajikan BRINETS memiliki estetika/nilai seni yang bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,00%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini memiliki estetika/nilai seni yang **Sangat Baik**.

4.3.2.3 Kinerja Sistem

Untuk mendapatkan gambaran indikator kinerja *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.28
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kinerja Sistem BRINETS Item Pernyataan 8 Tingkat Kecepatan BRINETS dalam mencari CIF nasabah.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	12	60
Cepat	4	16	64
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kecepatan dalam pencarian CIF nasabah bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini **Sangat Cepat** dalam mencari *CIF* nasabah.

Tabel 4.29
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kinerja Sistem BRINETS Item Pernyataan 9 Efesiensi waktu BRINETS dalam mengoperasikan seluruh kegiatan perbankan sangat baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	8	40
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Efesiensi waktu BRINETS dalam mengoperasikan seluruh kegiatan perbankan sangat baik bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini **Baik** dalam mengoperasikan seluruh kegiatan nasabah.

4.3.2.4 Keandalan

Untuk mendapatkan gambaran indikator keandalan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.30
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan
Item Pernyataan 10 Keakuratan output atau informasi yang disajikan BRINETS.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	12	60
Cepat	4	16	64
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat keakuratan output atau informasi yang disajikan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini **Sangat Akurat** dalam menyajikan informasi.

Tabel 4.31
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan BRINETS
Item Pernyataan 11 BRINETS dapat menjamin keakuratan dan kesesuaian output atau informasi yang disajikan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Cepat	5	8	40
Cepat	4	20	80
Kurang Cepat	3	2	6
Tidak Cepat	2	0	0
Sangat Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

BRINETS dapat menjamin keakuratan dan kesesuaian output atau informasi yang disajikan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa BRINETS yang digunakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan saat ini terjamin dalam menyajikan keakuratan dan kesesuaian informasi.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kualitas *BRI integrated network and information system* (BRINETS) secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran

hasil akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk variabel *system teller unit*.

Tabel 4.32

Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS)

Keterangan	Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
	5	4	3	2	1			
Jumlah Responden	123	195	12	0	0	**1431**	**1650**	**86,73%**
%	37,3	59,1	3,6	0,0	0,0			

Melalui tabel 4.31 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sebesar 86,73% termasuk dalam kategori **Sangat Baik**. Artinya *BRI integrated network and information system* (BRINETS) yang sedang berjalan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah memiliki kualitas yang **Sangat Baik** menurut persepsi karyawan.

4.3.3 Kinerja STU Karyawan

Kinerja karyawan yang dimaksud disini adalah outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. Gambaran kinerja karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU) diukur menggunakan 8 (delapan) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 35 butir pernyataan.

Tanggapan Responden terhadap Kinerja Sistem Teller Unit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap menurut Ivancevich (2001:253) dan Faustino Cardoso Gomes dapat diukur dengan menggunakan 8 (delapan) dimensi kinerja karyawan dan diukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\qquad}{\qquad} \times 100\%$$

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 30 = 150).

Untuk mendapatkan gambaran dimensi kinerja *system teller unit* secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.33
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Kinerja STU

Instrument	Skor Aktual	Skor Ideal
1	118	150
2	113	150
3	116	150
4	116	150
5	112	150
6	115	150
7	115	150
8	119	150
9	121	150
10	117	150
11	118	150
12	117	150
13	117	150
14	119	150
15	115	150
16	115	150
17	120	150
18	118	150
19	119	150
20	121	150
21	121	150
22	124	150
23	117	150
24	123	150
25	120	150
26	124	150
27	124	150
28	120	150
29	119	150
30	118	150
31	120	150
32	121	150
33	123	150
34	121	150
35	120	150
Total	**4156**	**5250**

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\% \qquad \frac{\qquad}{\qquad} \qquad 100\%$$

$$\% \qquad \frac{4156}{5250} = 100\% = 79{,}16\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kinerja *Sistem Teller Unit* (STU) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan Jawaban responden terhadap dimensi kinerja karyawan adalah sebesar 7916%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah baik, karena 79,16% itu dalam tabel 4.6 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 68.01 – 84.00, maka hasilnya dinyatakan **Baik**.

Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

4.3.3.1 Kuantitas Kerja

Untuk mendapatkan gambaran kuantias kerja yang dihasilkan karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 1 dengan menggunakan STU Jumlah pekerjaan yang anda selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{118}{150} = 100\% = 78{,}67\%$$

Tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,67%, menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.35
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 2 Ketepatan dan kecepatan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	6	18
Tidak Setuju	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			113
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{113}{150} = 100\% = 75{,}33\%$$

Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 75,33%, menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.36
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 3 Jumlah kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada anda sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			116
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{116}{150} = 100\% = 77{,}33\%$$

Tingkat kesesuaian jumlah kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 77,33%, menunjukkan bahwa keksesuaian jumlah kerja yang diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.37
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 4 Anda tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	0	0
Setuju	4	27	108
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			116
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{116}{150} = 100\% = 77{,}33\%$$

Tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 77,33%, menunjukkan bahwa karyawan **Tidak Merasa** kesulitan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

4.3.3.2 Kualitas Kerja

Untuk mendapatkan gambaran kualitas kerja yang dihasilkan karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.38
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 5 Kualitas pekerjaan yang berhasil anda selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	1	5
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	7	21
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			112
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{112}{150} = 100\% = 74{,}67\%$$

Tingkat kualitas pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 74,67%, menunjukkan bahwa kualitas karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.39
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 6 Efisiensi waktu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	1	5
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{115}{150} = 100\% = 76{,}67\%$$

Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang ditetapkan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 76,67%, menunjukkan bahwa efisiensi waktu dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.40
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 7 Efektivitas waktu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	6	18
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{115}{150} = 100\% = 76{,}67\%$$

Tingkat efektivitas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 76,67%, menunjukkan bahwa efektivitas waktu dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.41
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (STU)
Item Pernyataan 8 Kesiapan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{119}{150} = 100\% = 79{,}33\%$$

Tingkat kesiapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 79,33%, menunjukkan kesiapan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai** dengan periode waktu ditentukan perusahaan.

4.3.3.3 Pengetahuan Kerja

Untuk mendapatkan gambaran pengetahuan kerja karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.42
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (STU)
Item Pernyataan 9 Kejelasan pengetahuan dan keterampilan yang anda miliki sudah jelas sehubungan dengan pekerjaan yang anda lakukan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{121}{150} = 100\% = 80{,}67\%$$

Tingkat kejelasan pengetahuan dan keterampilan, yang dimiliki karyawan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,67%, menunjukkan bahwa kejelasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan ketika masih menggunakan sistem awal yakni *system teller unit* (STU) sudah **Jelas**.

Tabel 4.43
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (STU)
Item Pernyataan 10 Anda mampu mengetahui dan memahami pekerjaan yang anda kerjakan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	5	15
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			117
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{117}{150} = 100\% = 78{,}00\%$$

Tingkat kemamampu karyawan dalam mengetahui dan memahami pekerjaan yang dikerjakannya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,00%, menunjukkan bahwa karyawan sudah **Baik** atau mampu mengetahui dan memahami pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.44
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (STU)
Item Pernyataan 11 Pekerjaan yang anda terima sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang anda miliki.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	2	10
Setuju	4	25	100
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{118}{150} = 100\% = 78{,}67\%$$

Tingkat pekerjaan yang diterima karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,67%, menunjukkan bahwa karyawan menerima sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai**.

Tabel 4.45
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (STU)
Item Pernyataan 12 Tingkat kualitas pengetahuan dan keterampilan anda dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			117
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{117}{150} = 100\% = 78{,}00\%$$

Tingkat kualitas pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,00%, menunjukkan bahwa dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dimilikinya ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU) sudah **Sesuai**.

4.3.3.4 Kreatifitas

Untuk mendapatkan gambaran kreatifitas karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.46
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (STU)
Item Pernyataan 13 Anda mampu mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	6	18
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			117
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{117}{150} = 100\% = 78{,}00\%$$

Tingkat kemampuan karyawan mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya, Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,00%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus

menerus dalam pekerjaannya sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.47
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (STU)
Item Pernyataan 14 Anda mampu menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{119}{150} = 100\% = 79{,}33\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan, Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 79,33%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan dalam pekerjaannya sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.48
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (STU)
Item Pernyataan 15 Anda mampu memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	0	0
Setuju	4	26	104
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{115}{150} = 100\% = 76{,}67\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 76,67%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.49
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (STU)
Item Pernyataan 16 Tingkat kreativitas anda dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	1	5
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			115
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{115}{150} = 100\% = 76{,}67\%$$

Tingkat kreativitas karyawan dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 76,67%, menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

4.3.3.5 Kerjasama

Untuk mendapatkan gambaran kerjasama karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.50
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (STU)
Item Pernyataan 17 Anda rela dan mampu bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	5	25
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	5	15
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} \times 100\% = 80{,}00\%$$

Tingkat kemampuan dan kerelaan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahannya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa kemampuan dan kerelaan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.51
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (STU)
Item Pernyataan 18 Eratnya hubungan kerjasama anda antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	4	12
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{118}{150} = 100\% = 78{,}67\%$$

Tingkat keeratan hubungan kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,67%, menunjukkan bahwa keeratan hubungan kerjasama antar karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.52
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (STU)
Item Pernyataan 19 Kerjasama selalu terjalin dalam perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	5	15
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{119}{150} = 100\% = 79{,}33\%$$

Tingkat kerjasama selalu terjalin dalam perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 79,33%, menunjukkan bahwa hubungan kerjasama antar karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.53
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (STU)
Item Pernyataan 20 Adanya kerjasama yang terjalin pada perusahaan dapat memudahkan anda dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	5	25
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{121}{150} = 100\% = 80{,}67\%$$

Tingkat adanya kerjasama yang terjalin pada perusahaan dapat memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,67%, menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan kerjasama antar karyawan yang terjalin di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dalam menyelesaikan pekerjaan memudahkan karyawan dan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.54
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (STU)
Item Pernyataan 21 Hubungan kerjasama terjalin harmonis dalam perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \quad \frac{121}{150} \times 100\% = 80{,}67\%$$

Tingkat hubungan kerjasama terjalin harmonis dalam perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,67%, menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan kerjasama antar karyawan yang harmonis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

4.3.3.6 Kemandirian

Untuk mendapatkan gambaran kemandirian karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.55
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (STU)
Item Pernyataan 22 Anda memiliki kesadaran untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat kesadaran karyawan untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.56
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (STU)
Item Pernyataan 23 Kepercayaan perusahaan atas meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang anda lakukan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	6	18
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			117
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{117}{150} = 100\% = 78{,}00\%$$

Tingkat kepercayaan perusahaan atas meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,00%, menunjukkan bahwa kepercayaan perusahaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.57
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (STU)
Item Pernyataan 24 Anda memiliki kesadaran dalam menyelesaikan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{123}{150} = 100\% = 82{,}00\%$$

Tingkat kesadaran karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,00%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.58
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (STU)
Item Pernyataan 25 Kemandirian anda dalam menyelesaikan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	2	10
Setuju	4	26	104
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} = 100\% = 80{,}00\%$$

Tingkat kemandirian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa kemandirian karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

4.3.3.7 Inisiatif

Untuk mendapatkan gambaran inisiatif karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.59
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (STU)
Item Pernyataan 26 Anda memiliki semangat dan bersungguh-sungguh untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat semangat dan kesungguhan karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa semangat dan kesungguhan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.60
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (STU)
Item Pernyataan 27 Anda memiliki kesadaran untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat kesadaran karyawan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.61
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (STU)
Item Pernyataan 28 Anda mampu dan bersedia untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	2	10
Setuju	4	26	104
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} = 100\% = 80{,}00\%$$

Tingkat kemampu dan kesersediaan karyawan untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa kemampu dan kesersediaan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.62
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (STU)
Item Pernyataan 29 Anda mampu memperbesar tanggung jawab sehubungan dengan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	2	10
Setuju	4	25	100
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			119
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{\quad} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{119}{150} = 100\% = 79{,}33\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam memperbesar tanggung jawab sehubungan dengan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 79,33%, menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memperbesar tanggung jawab di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.63
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (STU)
Item Pernyataan 30 Inisiatif anda dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	1	5
Setuju	4	26	104
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			118
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{118}{150} = 100\% = 78{,}67\%$$

Tingkat inisiatif karyawan dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 78,67%, menunjukkan bahwa inisiatif karyawan dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

4.3.3.8 Kualitas Personal

Untuk mendapatkan gambaran kualitas personal karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.64
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (STU)
Item Pernyataan 31 Pribadi anda mampu dan berintegritas dalam bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} = 100\% = 80{,}00\%$$

Tingkat kemampuan dan integritas pribadi karyawan dalam bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa kemampuan dan integritas pribadi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam bekerja sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.65
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (STU) Item Pernyataan 32 Tingkat prestasi anda di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	3	15
Setuju	4	25	100
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{121}{150} = 100\% = 80{,}67\%$$

Tingkat prestasi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,67%, menunjukkan bahwa prestasi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam bekerja sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.66
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (STU)
Item Pernyataan 33 Keramah-tamahan anda dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{123}{150} = 100\% = 82{,}00\%$$

Tingkat keramah-tamahan karyawan dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,00%, menunjukkan bahwa keramah-tamahan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam melayani nasabah sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.67
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (STU)
Item Pernyataan 34 Sikap kepemimpinan anda sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	2	10
Setuju	4	26	104
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			120
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{120}{150} = 100\% = 80{,}00\%$$

Tingkat sikap kepemimpinan karyawan sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,00%, menunjukkan bahwa sikap kepemimpinan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.68
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (STU)
Item Pernyataan 35 Kepribadian anda yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	4	20
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			121
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{121}{150} = 100\% = 80{,}67\%$$

Tingkat kepribadian karyawan yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 80,67%, menunjukkan bahwa kepribadian karyawan yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kinerja karyawan secara menyeluruh ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas kedelapan indikator yang kinerja karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

Tabel 4.69
Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja STU Karyawan

Keterangan	Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% skor Ideal
	5	4	3	2	1			
Jumlah Responden	112	799	122	17	0	**4156**	**5250**	**79,16%**
%	10,7	76,1	11,6	1,6	0,0			

Melalui tabel 4.69 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas kedelapan indikator kinerja karyawan ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU)sebesar 79,16% dan termasuk dalam kategori tinggi atau baik. Artinya kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU).

5.3.3 Kinerja BRINETS Karyawan

Kinerja karyawan yang dimaksud disini adalah outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. Gambaran kinerja karyawan ketika menggunakan BRINETS diukur menggunakan 8 (delapan) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 35 butir pernyataan.

Tanggapan responden terhadap kinerja BRINETS di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan jawaban responden terhadap menurut Ivancevich (2001:253) dan Faustino Cardoso Gomes dapat diukur dengan menggunakan 8 (delapan) dimensi kinerja karyawan dan diukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\quad}{\quad} \times 100\%$$

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 30 = 150).

Untuk mendapatkan gambaran dimensi kinerja *system teller unit* secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.70
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Kinerja BRINETS

Instrument	Skor Aktual	Skor Ideal
1	128	150
2	122	150
3	124	150
4	124	150
5	127	150
6	123	150
7	124	150
8	126	150
9	128	150
10	127	150
11	125	150
12	126	150
13	129	150
14	130	150
15	126	150
16	130	150
17	130	150
18	131	150
19	130	150
20	132	150
21	132	150
22	135	150
23	131	150
24	134	150

25	131	150
26	138	150
27	137	150
28	130	150
29	128	150
30	128	150
31	130	150
32	126	150
33	128	150
34	126	150
35	128	150
Total	**4504**	**5250**

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)

$$\% \qquad \text{——=——} \qquad 100\%$$

$$\% \qquad \frac{4504}{5250} = 100\% = 85{,}79\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kinerja BRINETS di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan berdasarkan jawaban responden terhadap dimensi kinerja karyawan adalah sebesar 85,79%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah **Sangat Baik**, karena 85,79% itu dalam tabel 4.6. mengenai kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84.02 – 100, maka hasilnya dinyatakan **Sangat Baik**.

Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

5.3.3.1 Kuantitas Kerja

Untuk mendapatkan gambaran kuantias kerja yang dihasilkan karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system*

(BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.71
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 1 dengan menggunakan BRINETS Jumlah pekerjaan yang anda selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat kesesuaian jumlah pekerjaan yang diselesaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.72
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 2 Ketepatan dan kecepatan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			122
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{122}{150} = 100\% = 81{,}33\%$$

Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 81,33%, menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.73
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 3 Jumlah kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada anda sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	1	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat kesesuaian jumlah kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa keksesuaian jumlah kerja yang diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.74
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kuantitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 4 Anda tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	2	6
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa karyawan **Tidak Kesulitan** dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

5.3.3.2 Kualitas Kerja

Untuk mendapatkan gambaran kualitas kerja yang dihasilkan karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.75
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 5 Kualitas pekerjaan yang berhasil anda selesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			127
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{127}{150} = 100\% = 84{,}67\%$$

Tingkat kualitas pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,67%, menunjukkan bahwa kualitas karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sangat Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.76
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 6 Efisiensi waktu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	21	84
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			123
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{123}{150} = 100\% = 82{,}00\%$$

Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang ditetapkan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,00%, menunjukkan bahwa efisiensi waktu dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 4.77
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (BRINETS) Item Pernyataan 7 Efektivitas waktu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	7	35
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	3	9
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			124
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{124}{150} = 100\% = 82{,}67\%$$

Tingkat efektivitas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,67%, menunjukkan bahwa efektivitas waktu dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan standar yang ditetentukan perusahaan.

Tabel 4.78
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Kerja (BRINETS)
Item Pernyataan 8 Kesiapan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Tingkat kesiapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan kesiapan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sesuai** dengan periode waktu yang ditentukan perusahaan.

5.3.3.3 Pengetahuan Kerja

Untuk mendapatkan gambaran pengetahuan kerja karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.79
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (BRINETS)
Item Pernyataan 9 Kejelasan pengetahuan dan keterampilan yang anda miliki sudah jelas sehubungan dengan pekerjaan yang anda lakukan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	9	45
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat kejelasan pengetahuan dan keterampilan, yang dimiliki karyawan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa kejelasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Jelas** sehubungan dengan pekerjaan

yang dilakukan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.80
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (BRINETS)
Item Pernyataan 10 Anda mampu mengetahui dan memahami pekerjaan yang anda kerjakan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	7	35
Setuju	4	23	92
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			127
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{———} = \text{———} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{127}{150} = 100\% = 84{,}67\%$$

Tingkat kemamampu karyawan dalam mengetahui dan memahami pekerjaan yang dikerjakannya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,67%, menunjukkan bahwa karyawan **Sangat Baik** dalam mengetahui dan memahami pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.81
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (BRINETS)
Item Pernyataan 11 Pekerjaan yang anda terima sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang anda miliki.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	5	25
Setuju	4	25	100
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			125
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{125}{150} = 100\% = 83{,}33\%$$

Tingkat pekerjaan yang diterima karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 83,33%, menunjukkan bahwa karyawan menerima sejumlah pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sesuai** sehubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.82
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pengetahuan Kerja (BRINETS)
Item Pernyataan 12 Tingkat kualitas pengetahuan dan keterampilan anda dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Tingkat kualitas pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa dalam menerima pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sesuai** sehubungan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dimilikinya setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

5.3.3.4 Kreatifitas

Untuk mendapatkan gambaran kreatifitas karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.83
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (BRINETS)
Item Pernyataan 13 Anda mampu mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			129
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{129}{150} = 100\% = 86{,}00\%$$

Tingkat kemampuan karyawan mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus menerus dalam pekerjaannya, Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,00%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam mengembangkan gagasan-gagasan baru, memecahkan masalah, mengikuti perubahan dan belajar secara terus

menerus dalam pekerjaannya sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.84
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (BRINETS)
Item Pernyataan 14 Anda mampu menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	18	72
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan, Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menghasilkan inovasi-inovasi baru bagi perusahaan dalam pekerjaannya sudah **Sangat Baik** ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.85
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (BRINETS)
Item Pernyataan 15 Anda mampu memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	7	35
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam memunculkan suatu tindakan untuk mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan sudah **Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.86
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kreatifitas (BRINETS) Item Pernyataan 16 Tingkat kreativitas anda dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kreativitas karyawan dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyikapi permasalahan dan turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

5.3.3.5 Kerjasama

Untuk mendapatkan gambaran kerjasama karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.87
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (BRINETS)
Item Pernyataan 17 Anda rela dan mampu bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kemampuan dan kerelaan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahannya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa kemampuan dan kerelaan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk bekerjasama dengan rekan sekerja, atasan dan bawahan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.88
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (BRINETS)
Item Pernyataan 18 Eratnya hubungan kerjasama anda antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			131
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{131}{150} = 100\% = 87{,}33\%$$

Tingkat keeratan hubungan kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 87,33%, menunjukkan bahwa keeratan hubungan kerjasama antar karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.89
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (BRINETS)
Item Pernyataan 19 Kerjasama selalu terjalin dalam perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kerjasama selalu terjalin dalam perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa hubungan kerjasama antar karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah **Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.90
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (BRINETS)
Item Pernyataan 20 Adanya kerjasama yang terjalin pada perusahaan dapat memudahkan anda dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	12	60
Setuju	4	18	72
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			132
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{132}{150} = 100\% = 88{,}00\%$$

Tingkat adanya kerjasama yang terjalin pada perusahaan dapat memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 88,00%, menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan kerjasama antar karyawan yang terjalin di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sudah **Sangat Baik** sehubungan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 4.91
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kerjasama (BRINETS)
Item Pernyataan 21 Hubungan kerjasama terjalin harmonis dalam perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	12	60
Setuju	4	18	72
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			132
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{132}{150} = 100\% = 88{,}00\%$$

Tingkat hubungan kerjasama terjalin harmonis dalam perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 88,00%, menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan kerjasama antar karyawan yang harmonis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

5.3.3.6 Kemandirian

Untuk mendapatkan gambaran kemandirian karyawan ketika masih menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.92
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (BRINETS)
Item Pernyataan 22 Anda memiliki kesadaran untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	15	75
Setuju	4	15	60
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			135
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{135}{150} = 100\% = 90{,}00\%$$

Tingkat kesadaran karyawan untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 90,00%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.93
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (BRINETS)
Item Pernyataan 23 Kepercayaan perusahaan atas meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang anda lakukan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			131
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{131}{150} = 100\% = 87{,}33\%$$

Tingkat kepercayaan perusahaan atas meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 87,33%, menunjukkan bahwa kepercayaan perusahaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan meningkatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.94
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (BRINETS)
Item Pernyataan 24 Anda memiliki kesadaran dalam menyelesaikan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	14	70
Setuju	4	16	64
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			134
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{134}{150} = 100\% = 89{,}33\%$$

Tingkat kesadaran karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 89,33%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Baik** sehubungan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.95
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kemandirian (BRINETS) Item Pernyataan 25 Kemandirian anda dalam menyelesaikan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	19	76
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			131
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{131}{150} = 100\% = 87{,}33\%$$

Tingkat kemandirian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 87,33%, menunjukkan bahwa kemandirian karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** dalam menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

5.3.3.7 Inisiatif

Untuk mendapatkan gambaran inisiatif karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.96
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (BRINETS)
Item Pernyataan 26 Anda memiliki semangat dan bersungguh-sungguh untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	18	90
Setuju	4	12	48
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			138
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{138}{150} = 100\% = 92{,}00\%$$

Tingkat semangat dan kesungguhan karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab yang lebih besar, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 92,00%, menunjukkan bahwa semangat dan kesungguhan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan **Sangat Baik** sehubungan dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan tanggung jawab

yang lebih besar setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.97
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (BRINETS)
Item Pernyataan 27 Anda memiliki kesadaran untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	17	85
Setuju	4	13	52
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			137
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{137}{150} = 100\% = 91{,}33\%$$

Tingkat kesadaran karyawan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 91,33%, menunjukkan bahwa kesadaran karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.98
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (BRINETS) Item Pernyataan 28 Anda mampu dan bersedia untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	18	72
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kemampu dan kesersediaan karyawan untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa kemampuan dan kesersediaan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan untuk menerima serta melaksanakan tugas-tugas baru dari perusahaan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.99
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (BRINETS)
Item Pernyataan 29 Anda mampu memperbesar tanggung jawab sehubungan dengan pekerjaan yang anda terima.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \frac{\quad}{\quad} = \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat kemampuan karyawan dalam memperbesar tanggung jawab sehubungan dengan pekerjaan yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memperbesar tanggung jawab di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan pekerjaan yang diterimanya di perusahaan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.100
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Inisiatif (BRINETS)
Item Pernyataan 30 Inisiatif anda dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	22	88
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat inisiatif karyawan dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa inisiatif karyawan dalam mengerjakan pekerjaan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

5.3.3.8 Kualitas Personal

Untuk mendapatkan gambaran kualitas personal karyawan ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS), dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden secara menyeluruh dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.101
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (BRINETS) Item Pernyataan 31 Pribadi anda mampu dan berintegritas dalam bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	10	50
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			130
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——=——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{130}{150} = 100\% = 86{,}67\%$$

Tingkat kemampuan dan integritas pribadi karyawan dalam bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa kemampuan dan integritas pribadi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam bekerja sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.102
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (BRINETS) Item Pernyataan 32 Tingkat prestasi anda di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Tingkat prestasi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa prestasi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam bekerja sudah **Baik** setelahxc menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.103
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (BRINETS) Item Pernyataan 33 Keramah-tamahan anda dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	9	45
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat keramah-tamahan karyawan dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa keramah-tamahan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** dalam melayani nasabah setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.104
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (BRINETS) Item Pernyataan 34 Sikap kepemimpinan anda sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	6	30
Setuju	4	24	96
Tidak Tahu/ Netral	3	0	0
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			126
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{126}{150} = 100\% = 84{,}00\%$$

Tingkat sikap kepemimpinan karyawan sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 84,00%, menunjukkan bahwa sikap kepemimpinan karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehubungan dengan tanggung jawab yang diterimanya sudah **Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.105
Kategori Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kualitas Personal (BRINETS) Item Pernyataan 35 Kepribadian anda yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	9	45
Setuju	4	20	80
Tidak Tahu/ Netral	3	1	3
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		30	
Skor Aktual			128
Skor Ideal			150

Sumber : Data hasil Kuesioner 2011

$$\% \quad \text{——} = \text{——} \quad 100\%$$

$$\% \quad \frac{128}{150} = 100\% = 85{,}33\%$$

Tingkat kepribadian karyawan yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 85,33%, menunjukkan bahwa kepribadian karyawan yang dicerminkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kinerja karyawan secara menyeluruh ketika masih menggunakan *system teller unit* (STU), dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas kedelapan indikator yang kinerja karyawan

ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

Tabel 4.106
Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja BRINETS Karyawan

Keterangan	Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% skor Ideal
	5	4	3	2	1			
Jumlah Responden	328	700	20	2	0	**4504**	**5250**	**85,79%**
%	31,2	66,7	1,9	0,2	0,0			

Melalui tabel 4.106 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas kedelapan indikator kinerja karyawan setelah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) sebesar 85,79% dan termasuk dalam kategori sangat **Sangat Baik**. Artinya kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sudah **Sangat Baik** ketika sudah menggunakan *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

4.4 Analisis Verivikatif

Setelah disajikan gambaran sistem informasi dan kinerja karyawan, selanjutnya akan diuji dampak sistem informasi (*system teller unit* dan *BRI integrated network and information system*) terhadap kinerja karyawan menggunakan analisis korelasi dan regresi. Karena keterbatasan skala pengukuran data hasil kuesioner (berskala ordinal) maka sebelum diolah menggunakan analisis korelasi dan regresi, data ordinal hasil jawaban responden terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval melalui method of succesive interval.

4.4.1 Dampak *System Teller Unit* (STU) Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah dampak *system teller unit* terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Berikut tahapan analisis yang ditempuh untuk menguji dampak *system teller unit* (STU) terhadap kinerja karyawan.

4.4.1.1 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel yang sedang diteliti, yaitu *system teller unit* (STU) dengan kinerja karyawan dan jenis korelasi yang digunakan adalah korelasi *Pearson product moment*. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 15.0 diperoleh nilai korelasi *system teller unit* dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sebagai Berikut.

Tabel 4.107
Koefisien Korelasi Antara STU Dengan Kinerja Karyawan

Correlations

		Kinerja.STU	Sistem.STU
Pearson Correlation	Kinerja.STU	1.000	.720
	Sistem.STU	.720	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja.STU	.	.000
	Sistem.STU	.000	.
N	Kinerja.STU	30	30
	Sistem.STU	30	30

Hasil pengolahan pada tabel 4.107 menunjukkan nilai koefisien korelasi antara *system teller unit* dengan kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,720. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan antara *system teller unit* (STU) dengan kinerja

karyawan. Berdasarkan kriteria keeratan hubungan yang terdapat di bab III, maka hubungan antara *system teller unit* (STU) dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan termasuk **Kuat**.

4.4.1.2 Analisis Regresi

Analisis regressi digunakan untuk menguji dampak *system teller unit* (STU) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 15.0 diperoleh output regressi dampak *system teller unit* (STU) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sebagai berikut.

Tabel 4.108
Koefisien Regressi Pengaruh STU Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.982	.364		2.696	.012
	Sistem.STU	.656	.120	.720	5.491	.000

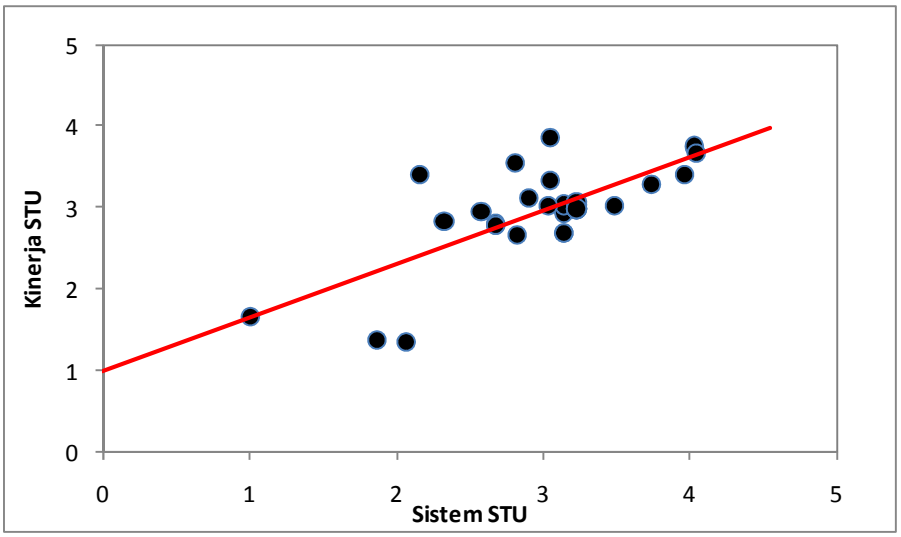
a. Dependent Variable: Kinerja.STU

Berdasarkan output hasil pengolahan regressi seperti yang sajikan pada tabel di atas maka dapat dibentuk suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut:

Kinerja STU = 0,982 + 0,656 Sistem STU

Nilai koefisien regresi bertanda positif pada variabel *system teller unit* (STU) menunjukkan bahwa *system teller unit* (STU) yang baik membuat kinerja karyawan

semakin meningkat. Secara visual hubungan antara *system teller unit* (STU) dengan kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.12

Grafik Hubungan Linier Antara STU Dengan Kinerja karyawan

Garis lurus yang terdapat pada grafik tersebut menunjukkan hubungan positif (searah) antara *system teller unit* (STU) dengan kinerja karyawan. Semakin baik *system teller unit* (STU) diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

4.4.1.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dihitung untuk menunjukkan besarnya kontribusi/dampak system teller unit terhadap kinerja karyawan) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R Square seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.109
Koefisien Determinasi STU Terhadap Kinerja Karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720[a]	.519	.501	.41572

a. Predictors: (Constant), Sistem.STU

Berdasarkan output hasil pengolahan data seperti ditunjukkan pada tabel 4.110 dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,519 (R square). Nilai menunjukkan besarnya kontribusi/dampak *system teller unit* (STU) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Artinya *system teller unit* (STU) memberikan kontribusi atau dampak sebesar 51,9% terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan, sementara sisanya (48,1%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar *system teller unit* (STU).

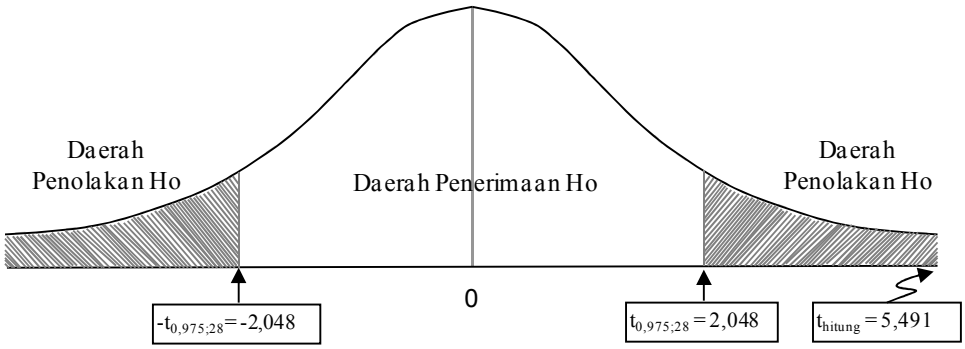
4.4.1.4 Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah *system teller unit* (STU) memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan maka dilakukan pengujian hipotesis. Agar bisa diuji secara statistik, hipotesis penelitian terlebih dahulu diubah atau dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

Tabel 4.110
Hipotesis Statistik

$H_0 : \beta = 0$	*System teller unit* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.
$H_A: \beta \neq 0$	*System teller unit* memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan

Berdasarkan hasil pengolahan seperti yang terdapat pada tabel 4.111 dapat dilihat nilai t hitung dari koefisien regressi adalah 5,491. Sementara dari tabel distribusi t pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) dan derajat bebas (n-2) = 28 diperoleh nilai $t_{\text{-tabel}}$ untuk pengujian dua arah sebesar 2,048. Karena $t_{\text{-hitung}}$ (5,491) lebih besar dari $t_{\text{-tabel}}$ (2,048), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H_A diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *system teller unit* (STU) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.



Gambar 4.13
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Dampak STU Terhadap Kinerja Karyawan

Pada grafik tampak t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan *system teller unit* (STU) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

4.4.2 Dampak BRINETS Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis kedua yang akan diuji adalah dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Berikut tahapan analisis yang ditempuh untuk menguji dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan.

4.4.2.1 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel yang sedang diteliti, yaitu *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan dan jenis korelasi yang digunakan adalah korelasi *Pearson product moment*. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan

program SPSS 15.0 diperoleh nilai korelasi *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sebagai Berikut.

Tabel 4.111
Koefisien Korelasi Antara BRINETS Dengan Kinerja Karyawan

Correlations

		Kinerja. BRINETS	Sistem. BRINETS
Pearson Correlation	Kinerja.BRINETS	1.000	.594
	Sistem.BRINETS	.594	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja.BRINETS	.	.000
	Sistem.BRINETS	.000	.
N	Kinerja.BRINETS	30	30
	Sistem.BRINETS	30	30

Hasil pengolahan pada tabel 4.111 menunjukkan nilai koefisien korelasi antara *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,594. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan antara *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan. Berdasarkan kriteria keeratan hubungan yang terdapat di bab III, maka hubungan antara *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan termasuk **Cukup Kuat**.

4.4.2.2 Analisis Regresi

Analisis regressi digunakan untuk menguji dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 15.0 diperoleh output regressi dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sebagai berikut.

Tabel 4.112
Koefisien Regressi Pengaruh BRINETS Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.685	.380		1.802	.082
	Sistem.BRINETS	.577	.148	.594	3.911	.001

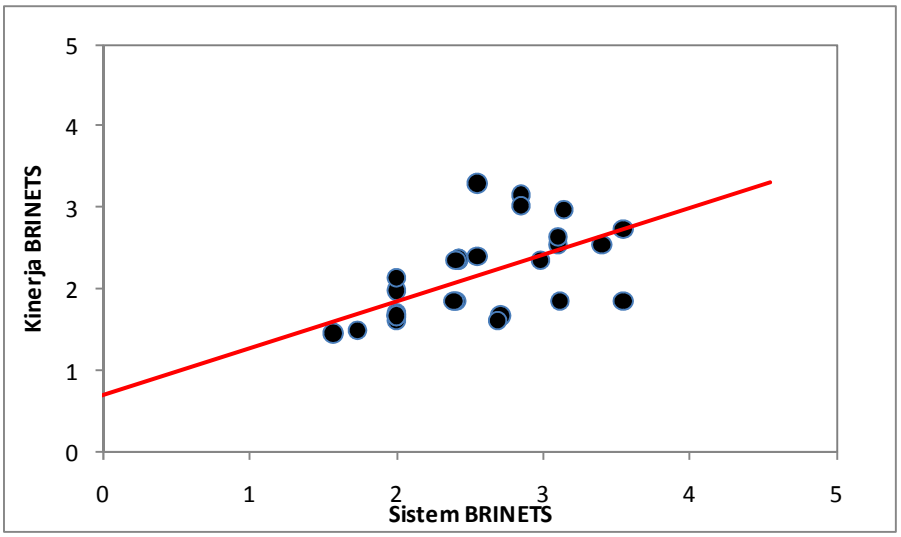
a. Dependent Variable: Kinerja.BRINETS

Berdasarkan output hasil pengolahan regressi seperti yang sajikan pada tabel di atas maka dapat dibentuk suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut:

Kinerja BRINETS = 0,685 + 0,577 Sistem BRINETS

Nilai koefisien regresi bertanda positif pada variabel *BRI integrated network and information system* (BRINETS) menunjukkan bahwa *BRI integrated network and information system* (BRINETS) yang baik membuat kinerja karyawan semakin

meningkat. Secara visual hubungan antara *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.14

Grafik Hubungan Linier Antara BRINETS Dengan Kinerja Karyawan

Garis lurus yang terdapat pada grafik tersebut menunjukkan hubungan positif (searah) antara *BRI integrated network and information system* (BRINETS) dengan kinerja karyawan. Semakin baik *BRI integrated network and information system* (BRINETS) diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

4.4.2.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dihitung untuk menunjukkan besarnya kontribusi/dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang

Naripan. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R Square seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.113
Koefisien Determinasi BRINETS Terhadap Kinerja Karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594[a]	.353	.330	.438226

a. Predictors: (Constant), Sistem.BRINETS

Berdasarkan output hasil pengolahan data seperti ditunjukkan pada tabel 4.114 dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,353 (R square). Nilai menunjukkan besarnya kontribusi/*dampak BRI integrated network and information system* (BRINETS) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Artinya *BRI integrated network and information system* (BRINETS) memberikan kontribusi atau dampak sebesar 35,3% terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan, sementara sisanya (64,7%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar *BRI integrated network and information system* (BRINETS).

4.4.2.4 Pengujian Hipotesis

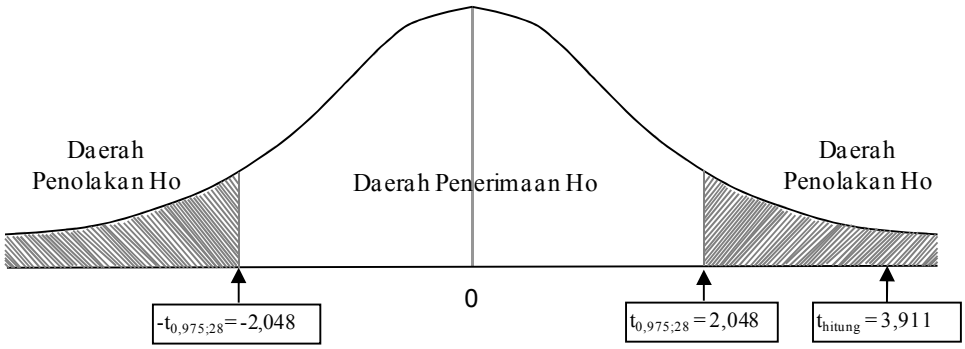
Selanjutnya untuk membuktikan apakah *BRI integrated network and information system* (BRINETS) memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan maka dilakukan pengujian hipotesis. Agar bisa diuji secara

statistik, hipotesis penelitian terlebih dahulu diubah atau dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

Tabel 4.114
Hipotesis Statistik

$H_0 : \beta = 0$	*BRI integrated network and information system* (BRINETS) tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan
$H_A: \beta \neq 0$	*BRI integrated network and information system* (BRINETS) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan

Berdasarkan hasil pengolahan seperti yang terdapat pada tabel 4.115 dapat dilihat nilai t hitung dari koefisien regressi adalah 3,911. Sementara dari tabel distribusi t pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) dan derajat bebas (n-2) = 28 diperoleh nilai $t_{\text{-tabel}}$ untuk pengujian dua arah sebesar 2,048. Karena $t_{\text{-hitung}}$ (3,911) lebih besar dari $t_{\text{-tabel}}$ (2,048), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H_A diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *BRI integrated network and information system* (BRINETS) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.



Gambar 4.15
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Dampak *BRI integrated network and information system* (BRINETS) Terhadap Kinerja Karyawan

Pada grafik tampak t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan *BRI integrated network and information system* (BRINETS) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

4.5 Usulan Rancangan Program

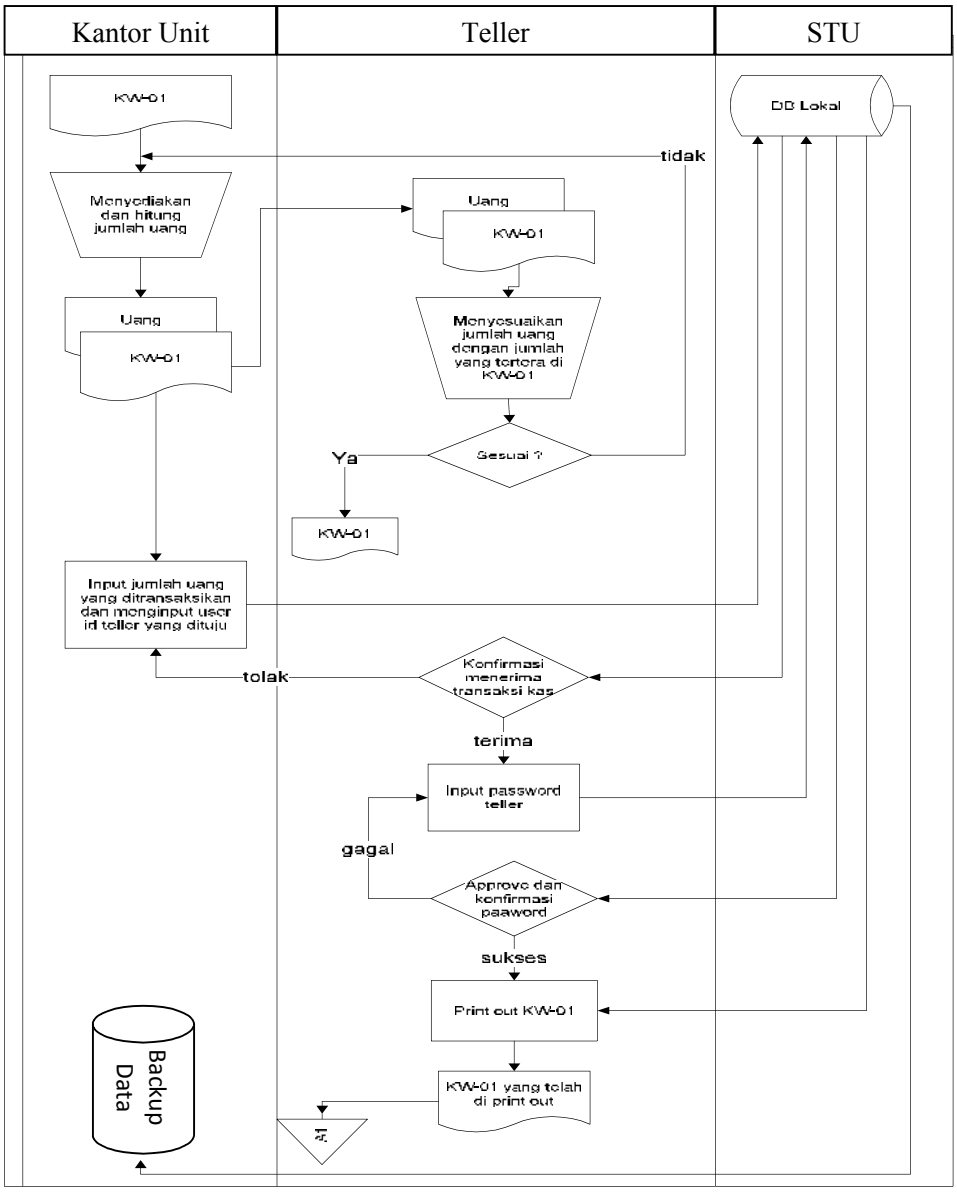
Adapun rancangan program dari operasional pergeseran kas dari vault ke teller yang penulis usulkan adalah sebagai berikut :

Pergeseran kas dari vault ke teller, merupakan pergeseran kas yang dilakukan oleh kaunit ke teller untuk tambahan kas untuk kegiatan operasional pada hari itu, adapun prosedur yang terjadi adalah sebagai berikut :

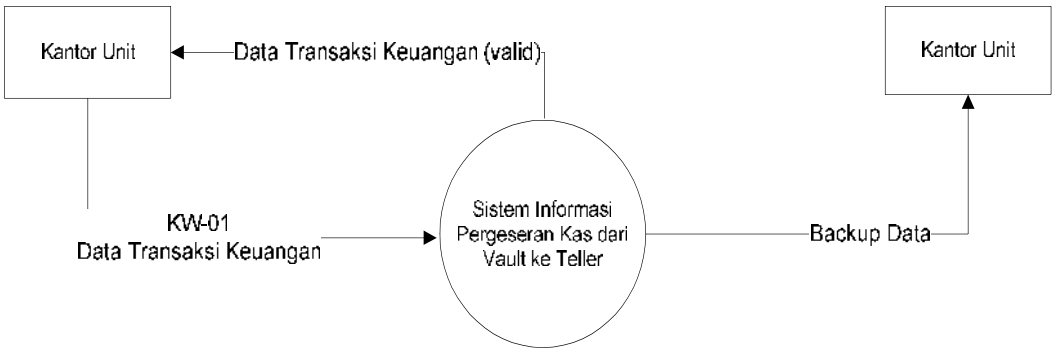
8) Kaunit akan membuat kwitansi (kw-01) dan menyediakan serta menghitung sejumlah uang yang akan digunakan sesuai kwitansi (kw-01).

9) Kwitansi (kw-01) kemudian diserahkan ke teller beserta uang fisiknya. Setelah teller menerima kwitansi (kw-01) maka teller menyesuaikan sejumlah uang fisik dengan kwitansi (kw-01) yang diserahkan oleh kaunit, jika tidak sesuai maka teller akan mengembalikan kepada kaunit.
10) Setelah kwitansi (kw-01) sesuai, kaunit melakukan transaksi tambahan kas dengan menginputkan id teller yang dituju atau yang menerima uang fisik dan input jumlah uang yang ditransaksikan.
11) Setelah kaunit input id teller yang menerima uang, kini teller menginputkan password untuk menerima transaksi (approve) yang dilakukan antara kaunit dengan teller.
12) Setelah teller mengapproval, maka teller mengprint out kwitansi (kw-01) yang kemudian diarsipkan untuk bukti kas.
13) Setelah selesai maka backup data (disket) dilakukan oleh kaunit.

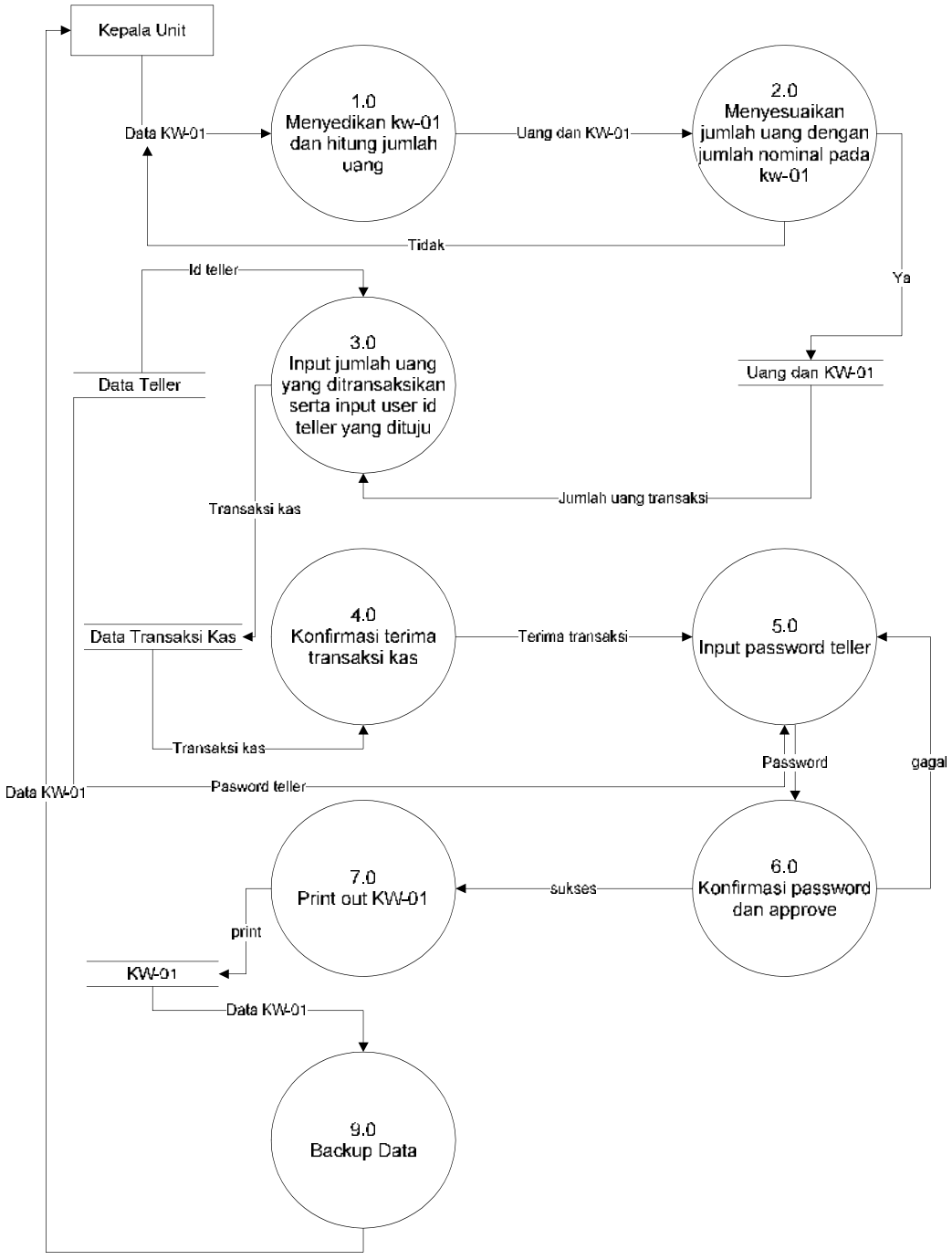
Berikut adalah alur data atau dokumen dalam pergeseran kas dari vault ke teller dengan menggunakan Flowmap (STU) yang disusulkan :



Gambar 4.16
Flow Map Pergeseran Kas dari Vault ke Teller yang Diusulkan



Gambar 4.17
Diagram Konteks Pergeseran Kas dari Vault ke Teller yang Disusulkan



Gambar 4.18
Diagram Flow Diagram Pergeseran Kas dari Vault ke Teller yang Diusulkan