BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh de-ngan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawasi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara

Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang Iebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 Km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro- Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamir-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA)

mengambil alih kekuasa-an perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapi-an di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI).

Tabel 4.1

Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
1864	Pertama kali dibangun Jalan Rel sepanjang 26 km antara Kemijen Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda	
1864 s.d 1945	Staat Spoorwegen (SS) Verenigde Spoorwegenbedrifj (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945 s.d 1950	DKA	IBW
1950 s.d 1963	DKA - RI	IBW
1963 s.d 1971	PNKA	PP. No. 22 Th. 1963
1971 s.d.1991	PJKA	PP. No. 61 Th. 1971
1991 s.d 1998	PERUMKA	PP. No. 57 Th. 1990
1998 s.d. 2010	PT. KERETA API (Persero)	PP. No. 19 Th. 1998 Keppres No. 39 Th. 1999 Akte Notaris Imas Fatimah
Mei 2010 s.d sekarang	PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010

Sumber: www.kereta-api.co.id

4.1.2 Logo dan Visi Misi Perusahaan



Gambar 4.1
Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Tiga garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

Dua garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

Satu garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

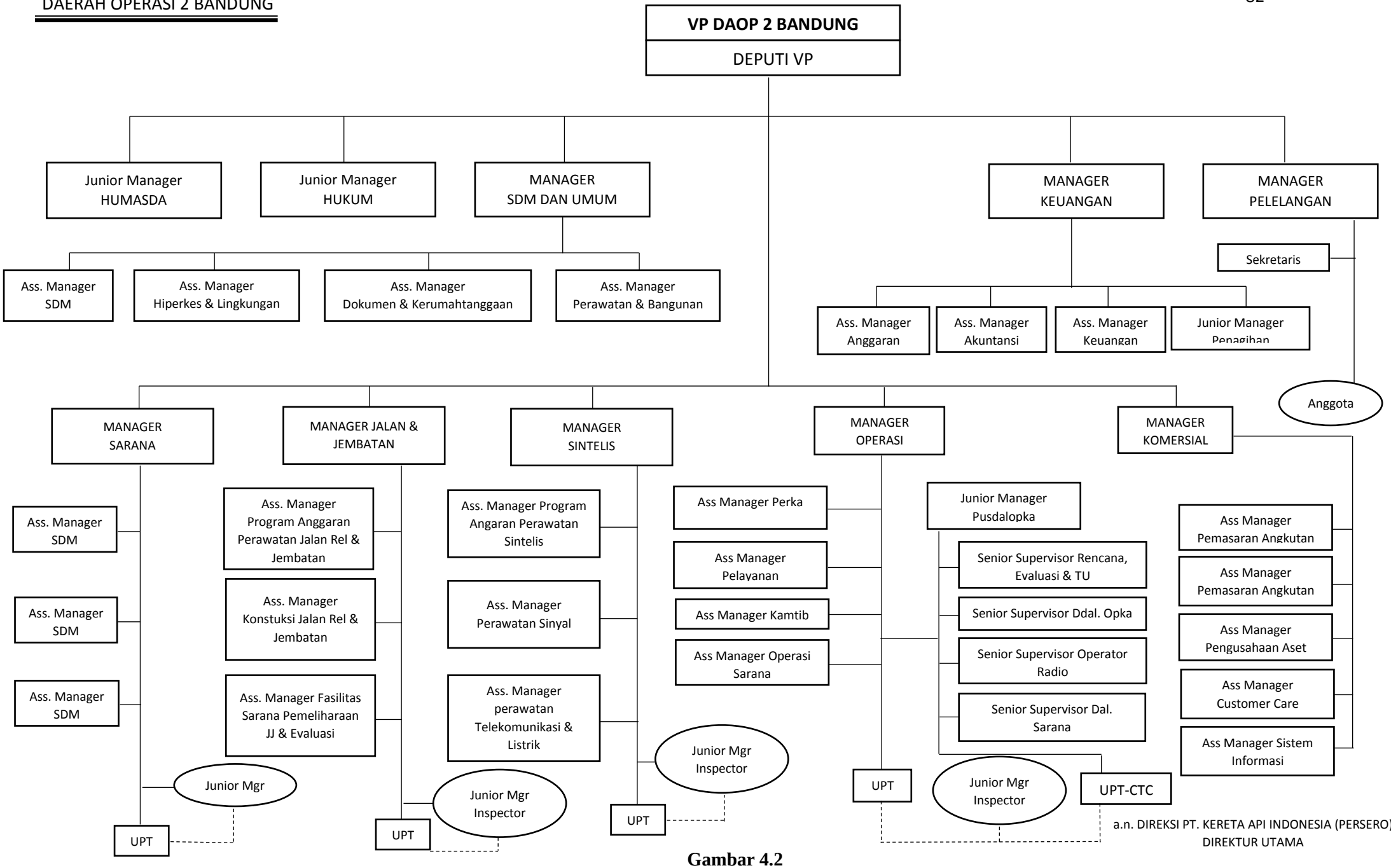
Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders.*

Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DAERAH OPERASI 2 BANDUNG



Gambar 4.2
STRUKTUR ORGANISASI

a.n. DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DIREKTUR UTAMA

IGNASIUS JONAN
NIPP. 63621

4.1.3 Deskripsi Pekerjaan

1. *VP/ Deputy VP* Daerah Operasi 2 Bandung mempunyai tugas pokok dan bertanggung jawab atas tercapainya Visi dan Misi Perusahaan yang diselenggarakan melalui Daerah Operasi di wilayah geografisnya, yaitu mencakup:
   a) Target pendapatan dan efisiensi biaya;
   b) Keselamatan, pelayanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu;
   c) Kesiapan dan kehandalan sarana/ prasarana perkeretaapian;
   d) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) secara berkelanjutan;
   e) Melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR), pelestarian cagar budaya dan kelestarian lingkungan;
   f) Optimalisasi sumber daya perusahaan;
   g) Terkendalinya operasi perjalanan KA serta keamanan dan ketertiban;
   h) Terkendalinya aktivitas operasi layanan konsumen, penjualan dan *customer care*;
   i) Efektivitas penyelenggaraan kerjasama/kemitraan dengan pihak eksternal;
   j) Terjaganya perimbangan alokasi sumber daya terkait dengan angkutan KA jarak jauh dan KA jarak pendek;
   k) Terkoordinasinya seluruh aktivitas operasi bisnis perkeretaapian, yang diselenggarakan di wilayah geografisnya, baik aktivitas unit-unit

organisasi di Daerah Operasi maupun aktivitas yang diselenggarakan oleh unit Vertikal Kantor Pusat;

l) Memastikan bahwa semua resiko pada proses bisnis di dalam lingkup Daerah Operasi diidentifikasi, diukur (assessed), dievaluasi, direspon,/ dimitigasi, dikontrol dan dipantau dengan semestinya secara berkelanjutan;

m) Mewakili Perusahaan di wilayah geografisnya dalam hubungannya dengan pihak eksternal sesuai lingkup tanggung jawab dan bisnis Daerah Operasi.

2. *Manager* Sumber Daya Manusia dan Umum mempunyai tugas dan tanggung jawab:

a) Merumuskan penjabaran dan strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah operasi 2 Bandung;

b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan dan pengelolaan risiko di seksinya;

c) Menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM);

d) Mengelola hygiene Perusahaan, Kesehatan Kerja (HIPERKES) dan Lingkungan;

e) Mengelola dokumen perusahaan serta kegiatan administrasi kerumahtanggaan, protokoler dan umum;

f) Melaksanakan perawatan bangunan dinas di Wilayah A Derah Operasi 2 Bandung.

3. *Assistant Manager* Sumber Daya Manusia (SDM), yang mempuyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengeloaan SDM meliputi : perencanaan kebutuhan SDM, administrasi dan sistem informasi SDM, Pembinaan/ pengembangan, pelatihan, sertifikasi serta pengendalian/ evaluasi kinerja SDM;
4. *Assistant Manager Hygiene* Perusahaan, Kesehataan Kinerja (HIPERKES) dan Lingkungan, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengamatan/observasi, pengujian dan pembinaan hygine perusahaan dan kesehataan kerja (HIPERKES), ergonomic dan psikologi kerja, melaksanakan pengujian kesehataan pegawai/pejabat, melaksanakan pelatihan dan pembinaan keselamatan kerja, perlindungan kerja dan pencegahan kecelakan kerja dari berbagai peralatan kerja dan material yang berbahaya , serta menyediakan bahan dan alat keselamatan kerja ;
5. *Assistant Manager* Dokumen dan Kerumahtanggaan, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan/ penatausahaan dokumen perusahaan dan perundang-undangan perkeretaapiaan dan peraturan-peraturan relevan lainya,melaksanakan kegiatan protokoler, tata usaha, pengadaan perlengkapan dan keperluan kantor, serta alat tulis kantor (ATK), pencataan barang-barang inventaris, pengaturan dan pelaksanaan transportasi (pool mobil) dan akomodasi perkantoran, pengurusan wisma/ mess, serta peng arsipan surat-menyurat dinas;

6. *Assistant Manager* Perawatan Bangunan Dinas, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab merencanakan dan melaksanakan perawatan bangunan-bangunan dinas (bangunan kantor, stasiun, rumah jabatan, griya karya dan bangunan/fasilitas pendukung operasi lainya) di wilayahnya.
7. *Manager* Keuangan mempunyai tugas dan tanggung jawab:
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;
    b) Mengkoordinir penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi dan melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan rencana serata pelaksanaan anggaran;
    c) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality imporovement) secara berkelanjutan serta pengelolaan risiko diseksinya;
    d) Membina pelaksanaan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Daerah Operasi;
    e) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan , pengesahan pembayaran gaji pegawai dan non pegawai, pengesahaan pembayaran kepada pihak ketiga serta penyelesaian Dokumen analisa dan tata usaha keuangan;
    f) Melaksanakan penagihan atas piutang usaha dari pengusahaan angkutan penumpang, barang dan pengusahaan asset.

8. *Assistant Manager* Penagihan, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penagihan piutang usaha dari pengusahaan angkutan penumpang, barang dan pengusahaan asset.
9. *Assistant Manager* Anggaran, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab mengkoordinasi penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi, melaksanakan, mangendalikan dan melaporkan rencana serta pelaksanaan anggaran.
10. *Assistant Manager* Akuntansi, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab pengelolaan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Daerah Operasi.
11. *Assistant Manager* Keuangan, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pajak, pengesahan pembayaran gaji pegawai dan non pegawai, pengesahan pembayaran kepada pihak ketiga, penyelesaian Dokumen analisa dan tata usaha keuangan, serta penerbitan rekening.
12. *Manager* Sarana, mempunyai tugas dan tanggung jawab:
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.
    b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara bekelanjutan, pengelolaan risiko dan terjaminnya safety di seksinya.

c) Menyusun program anggaran penyiapan sarana Siap Operasi, perawatan rutin, pengendalian dan evaluasi kinerja perawatan sarana (Lokomotif&KRD, Kereta dan Gerbong).
d) Menyusun program penyiapan Lokomotif dan KRD Siap Operasi, perawatan rutin dan pengendalian perawatan Lokomotif dan KRD.
e) Menyusun program penyiapan Kereta dan Gerbong Siap Operasi, perwatan rutin dan pengendalian perawatan Kereta dan Gerbong.
f) Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis perawatan sarana, administrasi teknis perawatan sarana, keuangan dan pergudangan untuk seluruh Wilayah Seksi Sarana Daerah Operasi 2 Bandung.
g) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Seksi Sarana Daerah Operasi 2 Bandung.

13. *Assistant Manager* Program Anggaran Sarana, mempunyai tugas dan tanggung jawab menyusun program anggaran penyiapan sarana siap Operasi, peralatan rutin, pengendalian dan evaluasi kinerja efektifitas/efisiensi anggaran perawatan sarana (Lokomotif & KRD, kereta dan gerbong);
14. *Assistant Manager* Perawatan Lokomotif & KRD mempunyai tugas dan tanggung jawab penyusun program penyiapan Lokomotif & KRD siap operasi, perawatan rutin, pengendalian dan evaluasi kinerja perawatan lokomotif & KRD;

15. *Assistant Manager* Kereta & Gerbong mempunyai tugas dan tanggung jawab menyusun program penyiapan kereta&gerbong siap operasi, perawatan rutin, pengendalian dan evaluasi kinerja perawatan kereta & gerbong;
16. Manager Jalan Rel dan Jembatan mempunyai tugas dan tanggung jawab:
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor pusat, di Wilayah Operasi 2 Bandung;
    b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan, pengelolaan risiko dan terjaminnya safety di seksinya;
    c) Melaksanakan penyusunan program kerja/anggaran dan pengendalian, serta evaluasi kinerja efektifitas/efisiensi perawatan jalan rel, sepur simpang dan jembatan;
    d) Melaksanakan penyusunan program kerja dan perencanaan teknis perawatan serta pemeliharaan kelayakan operasi jalan rel, sepur simpang dan jembatan;
    e) Melaksanakan penyusunan program kerja/perencanaan teknis perawatan/pemeliharaan dan pengoperasian sarana/mesin perawatan jalan rel (MPJR) berikut fasilitas perawatannnya serta evaluasi perawatan jalan rel, sepur simpang dan jembatan;

f) Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis perawatan jalan rel, sepur simpang dan jembatan, serta administrasi operasional perawatan prasarana tersebut;

g) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah seksi jalan rel dan jembatan di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.

17. *Assistant Manager* Program Jalan Rel dan Jembatan, mempunyai tugas dan tangung jawab melaksanakan penyusunan dan pengendalian program kerja/anggaran serta evaluasi kinerja efektifitas dan efisiensi anggaran perawatan jalan rel, sepur simpang dan jembatan ;
18. *Assistant Manager* Konstruksi Jalan rel dan Jembatan, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program kerja dan perencanaan telnis perawatan, termasuk desain untuk penanganan perbaikan darurat/ringan, dan pemeliharaan keliakan operasi prasarana tersebut;
19. *Assistant Manager* Fasilitas Sarana Perawatan Jalan Rel & Jembatan dan Evaluasi, mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program kerja dan perencanaan teknis perawatan atau pemeliharaan dan pengoperasian MPJR, baik mesin berat maupun ringan, fasilitas pemeliharaan atau perawatan sarana MPJR dan fasilitas pemeliharaan atau perawatan jembatan, serta evaluasi kinerja perawatan jalan rel, sepur simpang dan jembatan.
20. *Manager* Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik mempunyai tugas dan tanggung jawab :

a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat,di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;
b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan, pengelolaan risiko dan terjaminya safety diseksinya;
c) Menyusun program anggara n dan evaluasi kinerja perawatan sinyal, Telekomunikasi dan Listrik;
d) Menyusun program dan melaksanakan perawatan Sinyal;
e) Menyusun program dan melaksanakan perawatan Telekomunikasi;
f) Menyusun program dan melaksanakan perawatan Listrik;
g) Menjamin ketersediaan dan kelayakan peralatan sinyal, Telekomunikasi dan Listrik;
h) Melaksanakan pemantauan , pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerja teknis perawatan sinyal, Telekomunikasi dan Listrik di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;
i) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit pelaksana Teknis (UPT) yang berada yang berada dibawah Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;

21. *Assistant Manager* Program & Anggaran Perawatan SINTELIS, mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi perawatan sinyal, Telekomunikasi dan listrik ;

22. *Assistant Manager* Perawatan Sinyal, mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program perawatan Sinyal ;
23. *Assistant Manager* Perawatan Telekomunikasi dan Listrik, mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program perawatan peralatan Telekomunikasi dan Listrik;
24. *Manager* Operasi mempunyai tugas dan tanggung jawab:
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah Operasi 2 bandung;
    b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan pengelolaan resiko dan terjaminnnya safety di seksinya;
    c) Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi di Stasiun dan dalam Kereta Api, administrasi teknis operasional dan keuangan di seluruh UPT Stasiun, UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi dan UPT Pengendali Operasi Kereta Api pada wilayah Daerah Operasi Bandung 2;
    d) Melaksanakan pemantauan dan pengelolaan lokomotif/KRD, kereta dan gerbong yang siap operasi,merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi /telegram maklumat(TEM);

e) Melaksanakan pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (diatas kereta api dan stasiun) di lingkungan Daerah Operasi;
f) Melaksanakan pengendalian operasi kereta api secara terpusat dan terpadu di wilayah Daerah Operasi;
g) Melaksanakan pelayanan operasi sarana telekomunikasi dan pemberian infomasi/telegram;
h) Menjamin keamanan,ketertiban dan kelancaran kegiatan angkutan kereta api;
i) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah seksi Operasi di Wilayahnya.

25. Junior Manager Pusat Pengendalian Operasi KA mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengendalian : operasi kereta api, operasi sarana dan operasi prasarana secara terpusat dan terpadu diseluruh lintas Wilayah Daerah Operasi, melaksanakan evaluasi terhadap perjalanan KA, yang terdiri dari :
26. *Senior Supervisor* perencanaan dan Evaluasi & Tata Usaha yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyiapan rencana pengendalian operasi kereta api, mengevaluasi dan melaporkan statistic operasi kereta api dan melaksanakan tata usaha dan pembinaan pegawai ;
27. *Senior Supervisor* Pengendalian Operasi Kereta Api yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengendalian operasi kereta api dengan melaksanakan pengatur dan mengkoordinasikan tugas-tugas PPKA

atau berfungsi sebagai PPKA(Pengatur Perjalanan Kereta Api Terpusat) melalui komunikasai radio atau saluran/fisik/alat komunikasi lainnya;

a) *Senior Supervisor* Operator Radio yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan koordinasi penaggulangan masalah dengan sektor-sektor terkait dengan menggunakan pesawat radio;
b) *Senior Supervisor* Pengendalian Sarana yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pemantauan dan pengendalian peredaran lokomotif, KRD, dan kereta yang tidak sedang dalam perawatan di Depo Lokomotif dan Depo Kereta di Daerah Operasi;
c) *Cetralized Traffic Cintrol* (CTC) Tasikmalaya merupakan kepanjangan tangan dari Pusdalopka untuk wilayah timur yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pengendalian operasi kereta secara terpusat dan terpadu di lintas timur Daerah Operasi 2 Bandung.

28. *Assistant Manager* di bawah Manager Operasi Daerah Operasi 2 Bandung, terdiri dari :

a) *Assistant Manager* Perjalanan Kereta Api yang mempunyai tudas dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan dan pemantauan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi/telegram makmulat (TEM);

b) *Assistant Manager* Pelayanan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di stasiun dan atas KA;

c) *Assistant Manager* Keamanan dan Keterbiban yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan pemantauaan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (di atas Kereta api dan di stasiun) dan di lingkungan Daerah Operasi termasuk pengamanan asset perusahaan serta melaksanakaa pembinaan terhadap POLSUSKA;

d) *Assistant Manager* Operasi Sarana yang mempuyai tugas dan tanggung jawab menyusun perencanaan dinasan Masinis/ Asisten Masinis, perencanaan dinasan sarana, melaksanakan evaluasi dinasan Masinis/ Asisten Masinis dan Sarana serta pembinaan Masinis/ Asisten Masinis;

29. *Manager* Komersial mempunyai tugas dan tanggung jawab :

a) Menurut penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;

b) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) secara berkelanjutan dan pengelolaan risiko di seksinya;

c) Melaksanakan pengusahaan jasa angkutan penumpang, angkutan barang dan pengusaan asset;

d) Mengelola jasa angkutan penumpang dan barang; melakukan suvei/riset pemasaran pengembangan produk/ jasa termasuk pemaketan layanan, mengelola basis data pemasaran, membuat

peramalan, program penjualan dan evaluasinya, menjaga admistrasi pentarifan, melakukan pemantauan pelayanan,melaksanakan strategi promosi dan komunikasi pemasaran, meengelola logistic penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, keagenan, pelanggan korporat dan paket perjalanan/ wisata;

e) Mengelola *Customer care* dan *Customer rentetion*, termasuk penyelesaian klaim asuransi, *service recovery* serta penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa;

f) Mengusahakan asset station dan sarana, mengelola pengusahaan asset *Right of Way* (ROW) dan asset di luar stasiun, melakukan rencana, evaluasi dan pengendalian pengusahaan asset dan kerjasama operasi;

g) Membuat perencanaan program dan melaksanakan perawatan *hardware* dan jaringan yang mendukung implementasi system informasi yang ada di wilahnya, termasuk mendukung implementasi *software*-nya.

30. *Assistant Manager* Angkutan Penumpang, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, melakukan survey/ riset pemasaran pengembangan produk/ jasa termasuk pemaketan layanan, mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, program penjualan dan evaluasinya, menjaga administrasi pentarifan, melakukan pemantauan pelayanan, melakukan strategi promosi dan komunikasi pemasaran , menglola logistic penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, keagenan,

pelanggan korporat dan paket perjalanan/wisata, serta pelayanan angkutan dinas termasuk pelayanan KBD/KAD/SAD/SAC/Karsus;

31. *Assistant Manager* Angkutan Barang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, melakukan survey/ riset pemasaran pengembangan produk/jasa, mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, program penjualan dan evaluasinya Menjaga administrasi pentarifan, melakukan pemantauan pelayanan, melasanakan strategi promosi dan komunikasi pemasaran, serta melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas;
32. *Assistant Manager Customer Care* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atasa pengelolaan customer care, customer retention, call center, pelayanan informasi di stasiun, pengelolaan kotak saran, pelayanan keluhan pelanggan, pemantauan website, pengelolaan data base pelanggan, penyelesain klaim asuransi, service recovery serta penaganan insiden yang menimpa pengguna jasa;
33. *Assistant Manager* Pengusaha Aset yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas pengusahaan asset stasiun dan sarana, pengusahaan asset Right of Way (ROW) dan asset di luar stasiun, perencanaan, evaluasi dan pengendalian pengusahaan asset dan kerjasama operasi;
34. *Assistant Manager* Sistem Informasi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas perencanaan program dan pelaksanaan perawatan hard ware

dan jaringan yang mendukung implementasi system infirmasi yang ada di wilayahnya, termasik mendukung implementasi software-nya.

35. *Manager* Pelelangan mempunyai tugas dan tanggung jawab :
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya telah ditetapkan kantor pusat, di Wilayah Daerah Operasi 2 Bandung;
    b) Menyiapkan kelengkapan dokumen lelang;
    c) Melaksanakan pelelangan dan penatausahaan administrasi pelelangan.
36. *Junior Manager* Hubungan Masyarakat Daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab :
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, Wilayah Daerah Operasi 2 bandung;
    b) Melaksanakan fungsi Corporate Image Building;
    c) Mengelola informasi dan komunikasi di dalam perusahaan (internal) dan menjalin hubungan, dengan media massa di luar perusahaan (eksternal)
    d) Melaksanakan program Corporate social Responsibility (CSR) di wilayahnya.
37. *Junior Manager* Hukum mempunyai tugas dan tanggung jawab :
    a) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.

b) Memberikan pertimbangan dan pendampingan/bantuan hokum didalam dan diluar pengadilan serat menjadi sumber iiformasi hokum dan peraturan bagi pegawai/pejabat di wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.

c. Menjalin hubungan dengan pihak-pihak eksternal terkait.

38. Para Kepala Satuan Organisasi di Lingkungan PT. KERETA API(PERSERO) adalah pemimpin di satuan organisasi masing-masing, untuk itu mereka mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagai berikut :

a) Berkewajiban untuk memimpin, membina, mengarahkan, mengawasi secara melekat (WASKAT), memberikan keteladanan, bimbingan dan petunjuk untuk kelancaran tugas terhadap bawahan masing-masing;

b) Bertanggung jawab terhadap segala tindakan yang dilaksanakan oleh karena kepemimpinannya baik yang bersifat positif maupun negatif.

4.2 Karakteristik Responden

Data primer merupakan hasil dari analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dari tanggapan responden atas kuesioner yang disebarkan. Dengan demikian diperlukan adanya pembahasan mengenai karakteristik dari responden tersebut.

Dalam penentuan responden diambil dari keseluruhan Pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung dengan menggunakan teknik sampel jenuh/survei. Adapun

karakteristik tersebut yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan perbedaan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner yang disebar dan diisi oleh responden. Karakteristik jenis kelamin dijelaskan berupa tabulasi dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Pria	41	71,9
2	Wanita	16	28,1
Jumlah		57	100,0

Tabel diatas menggambarkan data responden berdasarkan jenis kelamin. Dari 57 orang yang diteliti, 41 orang sebesar 71,9% diantaranya adalah pria dan 16 orang sebesar 28,1% diantaranya adalah wanita. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung adalah pria. Hal ini dikarenakan pekerjaan ini membutuhkan keterampilan teknis pria dalam penggunaan, pengembangan, dan pemeliharaan baik lokomotif, gerbong, sarana, prasarana, serta hal yang mengenai jasa transportasi

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner yang disebar pada responden. Berdasarkan usia, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	f	%
1	18-22 tahun	3	5,26
2	23-28 tahun	16	28,1
3	29-34 tahun	8	14,0
4	35-40 tahun	18	31,5
5	> 40 tahun	12	21,1
Jumlah		57	100,0

Tabel diatas menggambarkan data responden berdasarkan umur. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berumur 35-40 tahun menunjukan pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung tergolong dalam usia produktif.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner yang disebar pada responden. Berdasarkan masa kerja, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja

No	Masa Kerja	f	%
1	0-5 tahun	5	8,8
2	6-10 tahun	18	31,6
3	11- 20 tahun	20	35,1

4	>20 tahun	14	24,6
Jumlah		57	100,0

Tabel diatas menggambarkan pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung berdasarkan lama kerja. Dari 57 orang yang diteliti, 5 orang sebesar 8,8% diantaranya memiliki lama kerja antara 0-5 tahun kecilnya jumlah masa kerja ini disebabkan penerapan kebijakan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan penyusutan organisasi. Hal tersebut dilakukan untuk regenerasi pegawai agar perusahaan lebih fleksibel dan dan efisien.

Pada masa kerja 11-20 tahun sebesar 35,1% mayoritas pegawai pada masa kerja ini dikarenakan pegawai berada dalam usia 35 sampai dengan 40 tahun sesuai dengan tabel karakteristik responden berdasarkan usia.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner yang disebar pada responden. Berdasarkan tingkat pendidikan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	f	%
1	SLTA	26	45,6
2	D3/Akademi	9	15,8
3	S1	22	38,6
Jumlah		57	100,0

Tabel diatas menggambarkan data responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dari 57 orang yang diteliti, mayoritas pegawai memiliki tingkat

pendidikan pendidikan SLTA. Hal ini mengartikan kebijakan perusahaan untuk regenerasi pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung dapat dikatakan sedang dalam proses. Namun, dilihat dari tingkat pendidikan akhir S1 sudah mulai menunjukan bahwa kebijakan tersebut berjalan dengan baik.

4.3 Analisis Deskriptif

Penggambaran data hasil tanggapan dari responden dapat digunakan untuk memperluas pembahasan, melalui data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan persentase skor tanggapan responden.

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) (X_1)

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) pada PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 12 butir pernyataan.

Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

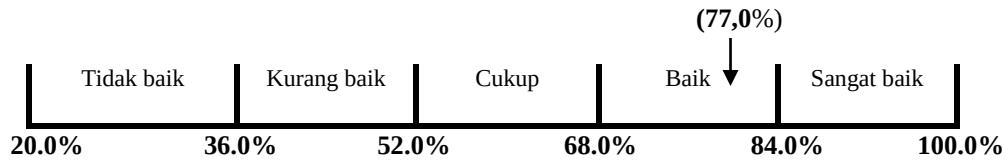
Tabel 4.6

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*)

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Ease of Use				
1	253	285	88.8	Sangat Baik
2	224	285	78.6	Baik
3	236	285	82.8	Sangat Baik
4	227	285	79.6	Baik
Response time				
5	239	285	83.9	Baik
6	232	285	81.4	Baik
Reliability				
7	210	285	73.7	Baik
8	191	285	67.0	Cukup Baik
Flexibility				
9	202	285	70.9	Baik
10	191	285	67.0	Baik
Security				
11	176	285	61.8	Cukup Baik
12	254	285	89.1	Sangat Baik
Total	**2635**	**3420**	**77.0**	**Baik**

Sumber : Hasil Kuesioner, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4.3

Skala Penafsiran Skor Pada Variabel Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*)

Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) sebesar 77,0

berada di antara interval 68% – 84%. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung secara umum berada dalam kategori baik.

Berikut gambaran tanggapan responden terhadap 12 butir pernyataan dari 5 indikator kualitas sistem *electronic office* (*system quality*).

1) *Ease of Use*

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas *ease of use* atau kemudahan digunakan diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap keempat pernyataan tersebut.

Tabel 4.7

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Ease Of Use*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
1	Fitur modul kepegawaian yang tersedia pada*E-office* mudah digunakan	f	25	32	0	0	0	253	285	88.8	Sangat baik
		%	43.9	56.1	0.0	0.0	0.0				
2	Fitur yang tersedia pada *E-office* sulit dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya	f	1	1	14	26	15	224	285	78.6	Baik
		%	1.8	1.8	24.6	45.6	26.3				
3	Desain tampilan (*layout*) *E-office* menarik	f	9	47	1	0	0	236	285	82.8	Baik
		%	15.8	82.5	1.8	0.0	0.0				
4	Tampilan *E-office* membingungkan	f	0	5	9	25	18	227	285	79.6	Baik
		%	0.0	8.8	15.8	43.9	31.6				
Total Indikator								940	1140	82.5	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan pada indikator *ease of use* sebesar 82,5% dan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa fitur

modul kepegawaian yang tersedia pada *E-office* mudah digunakan. Hal ini mengartikan bahwa modul kepegawaian pada sistem informasi *E-office* sudah dirancang dengan baik sehingga pegawai mudah memahami fungsi dari modul tersebut.

Pada pernyataan negatif Fitur yang tersedia pada *E-office* sulit dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya rata-rata responden menjawab tidak setuju. Untuk pernyataan desain tampilan (*layout*) *E-office* menarik responden mayoritas menjawab setuju dan pernyataan tampilan *E-office* membingungkan tentunya dibantah oleh responden. Hal ini menandakan bahwa responden konsisten dalam menilai dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sehingga dapat disimpulkan sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mudah untuk digunakan.

2) *Response time*

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api (Persero) Daop. 2 Bandung atas *Response time* diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap keempat pernyataan tersebut.

Tabel 4.8

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Response time*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
5	*E-office* akan selalu dapat diakses pengguna kapan saja	f	17	34	6	0	0	239	285	83.9	Baik
		%	29.8	59.6	10.5	0.0	0.0				
6	Akses setiap menu *E-office* mudah dilakukan	f	7	47	3	0	0	232	285	81.4	Baik
		%	12.3	82.5	5.3	0.0	0.0				
Total Indikator								471	570	82.6	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator *Response time* sebesar 82,6% dan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa *electronic office* akan selalu dapat diakses pengguna kapan saja dan Akses setiap menu *electronic office* mudah dilakukan.

Dapat diartikan waktu respon dari sistem informasi *electronic office* yang digunakan oleh pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada umumnya memiliki waktu respon yang baik.

.

3) *Reliability*

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang dirasakan pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung atas indikator *Reliability* diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap keempat pernyataan tersebut.

Tabel 4.9

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Reliability*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
7	*E-office* handal digunakan, tidak mudah mengalami kerusakan (*error)*	f	5	29	23	0	0	210	285	73.7	Baik
		%	8.8	50.9	40.4	0.0	0.0				
8	*E-office* sering terjadi kesalahan pengolahan data	f	0	0	37	20	0	191	285	67.0	Cukup baik
		%	0.0	0.0	64.9	35.1	0.0				
Total Indikator								401	570	70.4	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator *Reliability* sebesar 70,4% dan termasuk

dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa *E-office* handal digunakan, tidak mudah mengalami kerusakan (*error)* dan sebagian besar responden ragu-ragu terhadap *E-office* sering terjadi kesalahan pengolahan data. Hal ini disebabkan rata-rata pegawai merupakan pengguna akhir sehingga untuk memahami detail dari sistem pegawai atau responden masih belum sepenuhnya mengetahui kelemahan sistem *E-office.*

Hasil dari tanggapan tersebut sebagian besar menjelaskan bahwa responden yakin sistem informasi *electronic office* yang telah berjalan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung tidak mudah terjadi kerusakan.

4) *Flexibility*

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas *Flexibility* diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.10

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Flexibility*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
9	Ketersediaan data pada *E-office* sesuai keinginan anda	f	5	24	25	3	0	202	285	70.9	Baik
		%	8.8	42.1	43.9	5.3	0.0				
10	Hasil informasi (*output)* dari *E-office* sulit dimengerti oleh Pegawai	f	0	7	24	25	1	191	285	67.0	Cukup Baik
		%	0.0	12.3	42.1	43.9	1.8				
Total Indikator								393	570	68.9	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan pada indikator *Flexibility* sebesar 68,9% dan

termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden ragu-ragu bahwa ketersediaan data pada *E-office* sesuai keinginan anda dan sebagian besar responden setuju terhadap hasil informasi (*output)* dari *E-office* mudah dimengerti oleh Pegawai.

Pada dimensi *flexibility* pernyataan pada ketersediaan data yang sesuai dengan keinginan anda responden mayoritas menjawab ragu-ragu hal ini disebabkan sistem informasi *electronic office* memiliki kendala dalam proses *update* yang lambat, sedangkan dalam item pernyataan nomor sepuluh responden mayoritas membantah tidak setuju yang menandakan hasil informasi sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung nyatanya mudah dimengerti.

5) *Security*

Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas *Security* diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.11

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Security*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
11	*E-office* rentan terinfeksi virus yang memungkinkan pada kerusakan data Pegawai	f	0	2	48	7	0	176	285	61.8	Cukup Baik
		%	0.0	3.5	84.2	12.3	0.0				
12	Fasilitas login *E-office* membuat anda merasa aman dari pihak yang tidak berhak untuk mengakses akun anda	f	28	27	2	0	0	254	285	89.1	Sangat baik
		%	49.1	47.4	3.5	0.0	0.0				

Total Indikator	430	570	75.4	Baik

Pada tabel 4.11 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator *Security* sebesar 75,4% dan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden ragu-ragu bahwa *E-office* rentan terinfeksi virus yang memungkinkan pada kerusakan data pegawai dan sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan fasilitas login *E-office* membuat anda merasa aman dari pihak yang tidak berhak untuk mengakses akun. Sehingga dapat diartikan keamanan dari sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop.2 Bandung dipercaya keamanannya oleh pengguna.

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X_2)

Kualitas Informasi (*Information Quality*) akan terungkap melalui jawaban pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung sebagai responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas Informasi (*Information Quality*) diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang Kualitas Informasi (*Information Quality*) maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

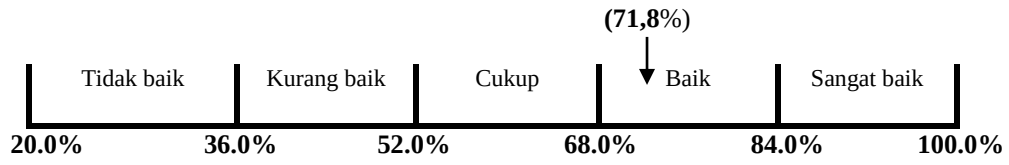
Tabel 4.12

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Akurat				
13	186	285	65.3	Cukup Baik
14	208	285	73.0	Baik
Tepat waktu				
15	247	285	86.7	Sangat Baik
16	177	285	62.1	Cukup Baik
Relevan				
17	239	285	83.9	Baik
18	171	285	60.0	Cukup Baik
Total	**1228**	**1710**	**71.8**	**Baik**

Sumber : Hasil Kuesioner, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4.4

Skala Penafsiran Skor Pada Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebesar 71,8 berada di antara interval 68% – 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas

Informasi (*Information Quality*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung secara umum berada dalam kategori baik.

Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan.

Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator.

1) Akurat

Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang dirasakan pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung atas indikator Akurat diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.13

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Akurat

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
13	*Output* yang dihasilkan *E-office* yang dibutuhkan tidak lengkap	f	0	7	28	22	0	186	285	65.3	Cukup baik
		%	0.0	12.3	49.1	38.6	0.0				
14	Anda percaya dan yakin atas sumber informasi yang diperoleh	f	2	33	22	0	0	208	285	73.0	Baik
		%	3.5	57.9	38.6	0.0	0.0				
Total Indikator								394	570	69.1	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Akurat sebesar 69,1% dan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan

responden dapat dilihat paling banyak responden ragu-ragu bahwa *Output* yang dihasilkan *E-office* yang dibutuhkan tidak lengkap.

Pada item penyataan nomor 14 sebagian besar responden percaya dan yakin atas sumber informasi yang diperoleh tentunya responden sangat yakin dengan sumber informasi yang dihasilkan sistem informasi *electronic office* yang terintegrasi langsung dengan sistem informasi SAP.

Dari dua butir pernyataan tersebut dapat diartikan indikator akurat yang digunakan untuk mengukur sistem informai *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sudah akurat dan terpercaya.

2) Tepat waktu

Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung atas indikator tepat waktu diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.14

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Tepat waktu

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
15	E-office memberikan kecepatan pelaporan informasi	f	19	38	0	0	0	247	285	86.7	Sangat baik
		%	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0				
16	E-office lambat dalam melakukan proses pembaruan (*update*) informasi	f	0	20	12	24	1	177	285	62.1	Cukup Baik
		%	0.0	35.1	21.1	42.1	1.8				
Total Indikator								424	570	74.4	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator tepat waktu sebesar 74,4% dan

termasuk dalam kategori baik. Artinya ketepatan waktu sistem informasi *electronic office* dalam menyajikan informasi dan data pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sudah memberikan percepatan informasi secara tepat waktu. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa *E-office* memberikan kecepatan pelaporan informasi. Namun pada pernyataan *E-office* lambat dalam melakukan proses pembaruan (*update*) informasi dalam kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan sistem informasi *E-office* masih terkendala masalah jaringan yang terintegrasi dengan sistem SAP sehingga cukup banyak responden menyatakan setuju bahwa sistem kurang baik dalam proses *update* informasi.

3) Relevan

Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung atas indikator Relevan diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.15

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Relevan

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
17	Informasi yang dihasilkan bermanfaat bagi anda sebagai pengguna *E-office*	f	15	38	4	0	0	239	285	83.9	Cukup baik
		%	26.3	66.7	7.0	0.0	0.0				
18	Informasi yang disajikan *E-office* kurang sesuai dengan fakta yang ada	f	0	20	17	20	0	171	285	60.0	Cukup baik
		%	0.0	35.1	29.8	35.1	0.0				
Total Indikator								410	570	71.9	Baik

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Relevan sebesar 71,9% dan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan bermanfaat bagi anda sebagai pengguna *E-office* dan responden tidak setuju dengan pernyataan informasi yang disajikan *E-office* kurang sesuai dengan fakta yang ada. Artinya jawaban responden konsisten dalam pengukuran indikator relevan sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil atau *output* dari sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung bermanfaat bagi pengguna dan cukup sesuai dengan fakta yang ada.

4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) (Y)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) diukur menggunakan 8 (delapan) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan.

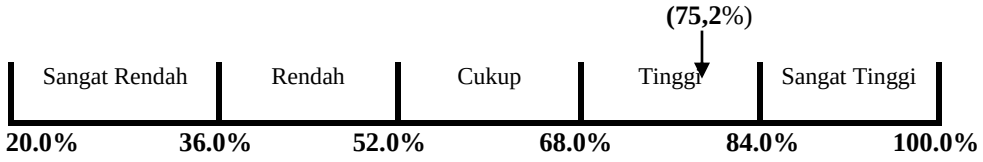
Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.16
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Kuantitas kerja (*quantity of work*)				
19	242	285	84.9	Sangat Tinggi
20	228	285	80.0	Tinggi
Kualitas kerja (*quality of work*)				
21	235	285	82.5	Tinggi
22	166	285	58.2	Cukup
Pengetahuan kerja (*job knowledge*)				
23	195	285	68.4	Cukup
24	189	285	66.3	Cukup
Kreatifitas (*creativeness*)				
25	227	285	79.6	Tinggi
26	182	285	63.9	Cukup
Kerjasama (*cooperation*)				
27	218	285	76.5	Tinggi
28	218	285	76.5	Tinggi
Kemandirian (*dependability*)				
29	228	285	80.0	Tinggi
Inisiatif (*initiative*)				
30	224	285	78.6	Tinggi
Kualitas personal (*personal qualities*)				
31	197	285	69.1	Tinggi
32	252	285	88.4	Sangat Tinggi
Total	**3001**	**3990**	**75.2**	**Tinggi**

Sumber : Hasil Kuesioner, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4.5
Skala Penafsiran Skor Pada Variabel Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Gambar 4.5 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) sebesar 75,2 berada di antara interval 68% – 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung secara umum berada dalam kategori tinggi.

Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) pada pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 8 (*delapan*) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator.

1) Kuantitas kerja (*quantity of work*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Pesero) Daop. 2 Bandung atas indikator kuantitas kerja (*quantity of work*) diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.17

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kuantitas kerja (*quantity of work*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
19	Setelah menggunakan *E-office*,kegiatan administrasi Pegawai tidak mengganggu pekerjaan yang dikerjakan	f	15	41	1	0	0	242	285	84.9	Sangat Tinggi
		%	26.3	71.9	1.8	0.0	0.0				
20	*E-office* menghambat anda dalam melakukan pekerjaan	f	0	3	4	40	10	228	285	80.0	Tinggi
		%	0.0	5.3	7.0	70.2	17.5				
Total Indikator								470	570	82.5	Tinggi

Pada tabel 4.17 dapat dilihat persentase total skor tanggapan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sebagai responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Kuantitas kerja (*quantity of work*) sebesar 82,5% dan termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa setelah menggunakan *E-office,* kegiatan administrasi Pegawai tidak lagi mengganggu pekerjaan yang dikerjakan.

Hal ini memberikan indikasi bahwa sistem informasi *electronic office* yang telah berjalan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung memberikan manfaat dalam memudahkan kegiatan administrasi kepegawaian. Pada distribusi skor tanggapan pernyataan *E-office* menghambat anda dalam melakukan pekerjaan, responden menolak dengan alternatif jawaban tidak setuju paling banyak dipilih.

2) Kualitas kerja (*quality of work*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas indikator kualitas kerja (*quality of work*) diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.18

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kualitas kerja (*quality of work*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
21	Penerapan *E-office* membuat kualitas pekerjaan Anda menjadi lebih baik	f	8	48	1	0	0	235	285	82.5	Tinggi
		%	14.0	84.2	1.8	0.0	0.0				
22	*E-office* tidak mempengaruhi Anda mempercepat dalam pengurusan data pribadi kepegawaian	f	1	23	13	20	0	166	285	58.2	Cukup
		%	1.8	40.4	22.8	35.1	0.0				
Total Indikator								401	570	70.4	Tinggi

Pada tabel 4.18 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator kualitas kerja (*quality of work*) sebesar 70,4% dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya kualitas kerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sudah tinggi dengan adanya penerapan dari sistem informasi *electronic office*. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa penerapan *E-office* membuat kualitas pekerjaan menjadi lebih baik dan sebagian besar responden tidak setuju bahwa *E-office* tidak mempengaruhi dalam mempercepat pengurusan data pribadi kepegawaian.

3) Pengetahuan kerja (*job knowledge*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas indikator pengetahuan kerja (*job knowledge*) diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.19

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pengetahuan kerja (*job knowledge*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
23	Anda kurang mampu beradaptasi dalam menggunakan *E-office* untuk mengurus data pribadi kepegawaian	f	0	2	30	24	1	195	285	68.4	Tinggi
		%	0.0	3.5	52.6	42.1	1.8				
24	Anda mengerti kegunaan seluruh fitur yang ada pada *E-office*	f	0	24	27	6	0	189	285	66.3	Cukup
		%	0.0	42.1	47.4	10.5	0.0				
Total Indikator								384	570	67.4	Cukup

Pada tabel 4.19 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Pengetahuan kerja (*job knowledge*) sebesar 67,4% dan termasuk dalam kategori cukup. Dapat digambarkan pengetahuan kerja terkait penggunaan sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung, pegawai sebagai pengguna cukup mengetahui penggunaan dasar dari sistem informasi *electronic office*.

Dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden ragu-ragu mengenai kurang mampu beradaptasi dalam menggunakan *E-office* untuk mengurus data pribadi kepegawaian dan mengerti kegunaan seluruh fitur yang ada pada *E-office*. Ini memungkinkan pengenalan sistem informasi *electronic office* belum menyeluruh terhadap pegawai sebagai pengguna.

4) Kreatifitas (*creativeness*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas indikator Kreatifitas (*creativeness*) diukur

menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.20

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kreatifitas (*creativeness*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
25	Kreativitas Anda dalam bekerja meningkat setelah menggunakan *E-office*	f	4	48	5	0	0	227	285	79.6	Tinggi
		%	7.0	84.2	8.8	0.0	0.0				
26	Anda kurang mampu menemukan inovasi-inovasi baru dalam pekerjaan mengolah laporan pada *E-office*	f	0	0	46	11	0	182	285	63.9	Cukup
		%	0.0	0.0	80.7	19.3	0.0				
Total Indikator								409	570	71.8	Tinggi

Pada tabel 4.20 dapat dilihat persentase total skor tanggapan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sebagai responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Kreatifitas (*creativeness*) sebesar 71,8% dan termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju mengenai kreativitas dalam bekerja meningkat setelah menggunakan *E-office* dan sebagian besar responden masih ragu-ragu mengenai kurang mampu menemukan inovasi-inovasi baru dalam pekerjaan mengolah laporan pada *E-office*.

Pada indikator ini dapat digambarkan bahwa penerapan dari sistem informasi *electronik office* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung pada umumnya mampu meningkatkan kreatifitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya secara baik.

5) Kerjasama (*cooperation*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan atas Kerjasama (*cooperation*) diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.21

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kerjasama (*cooperation*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
27	Kerjasama Anda dengan rekan kerja semakin baik dengan adanya *E-office*	f	11	26	19	1	0	218	285	76.5	Tinggi
		%	19.3	45.6	33.3	1.8	0.0				
28	Keeratan hubungan Anda dengan sesama Pegawai menurun karena menggunakan *E-office*	f	0	0	17	33	7	218	285	76.5	Tinggi
		%	0.0	0.0	29.8	57.9	12.3				
Total Indikator								436	570	76.5	Tinggi

Pada tabel 4.21 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Kerjasama (*cooperation*) sebesar 76,5% dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya kerjasama antar pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sudah baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju mengenai kerjasama dengan rekan kerja semakin baik dengan adanya *E-office* dan responden mayoritas menolak pernyataan keeratan hubungan dengan sesama Pegawai menurun karena menggunakan *E-office*.

6) Kemandirian (*dependability*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas indikator kemandirian (*dependability*)

diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.22

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kemandirian (*dependability*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
29	Kepercayaan perusahaan terhadap Anda dalam menyelesaikan pekerjaan pengolahan laporan pribadi meningkat setalah menggunakan *E-office*	F	2	53	2	0	0	228	285	80.0	Tinggi
		%	3.5	93.0	3.5	0.0	0.0				
Total Indikator								228	285	80.0	Tinggi

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Kemandirian (*dependability*) sebesar 80,0% dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung memberikan umpan balik secara positif atas kepercayaan perusahaan dalam menilai tanggungjawab pekerjaan menjadi lebih baik khususnya pengolahan laporan pribadi. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden setuju bahwa kepercayaan perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan pengolahan laporan pribadi meningkat setalah menggunakan *E-office*.

7) Inisiatif (*initiative*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung atas Inisiatif (*initiative*) diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.23

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Inisiatif (*initiative*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
30	Anda lebih sulit mengikuti petunjuk kebijakan dari perusahaan setelah menggunakan *E-office*	F	0	1	3	52	1	224	285	78.6	Tinggi
		%	0.0	1.8	5.3	91.2	1.8				
Total Indikator								224	285	78.6	Tinggi

Dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator Inisiatif *(initiative)* sebesar 78,6% dan termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden tidak setuju bahwa lebih sulit mengikuti petunjuk kebijakan dari perusahaan setelah menggunakan *E-office.*

Dapat diartikan bahwa petunjuk ataupun kebijakan yang disampaikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung pada pegawai lebih mudah diikuti.

8) Kualitas personal (*personal qualities*)

Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) yang dirasakan pegawai PT.Kereta Api Daop. 2 Bandung atas indikator kualitas personal (*personal qualities*) diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap kedua pernyataan tersebut.

Tabel 4.24

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kualitas personal (*personal qualities*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
31	Penggunaan *E-office* tidak meningkatkan kemampuan Anda dalam	f	0	10	11	36	0	197	285	69.1	Tinggi
		%	0.0	17.5	19.3	63.2	0.0				

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kategori
			SS	S	RR	TS	STS				
	bekerja										
32	KinerjaAnda meningkat setelah menggunakan *E-office*	f	26	29	2	0	0	252	285	88.4	Sangat Tinggi
		%	45.6	50.9	3.5	0.0	0.0				
Total Indikator								449	570	78.8	Tinggi

Pada tabel diatas dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan pada indikator kualitas personal (*personal qualities*) sebesar 78,8% termasuk dalam kategori tinggi. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden tidak setuju bahwa penggunaan *E-office* tidak meningkatkan kemampuan dalam bekerja.

Pada pernyataan kinerja meningkat setelah menggunakan *E-office*, terlihat skor aktual dalam kategori sangat baik dengan mayoritas responden memilih alternatif jawaban setuju.

Hal ini menandakan pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung pada umumnya memiliki kualitas personal yang sudah baik.

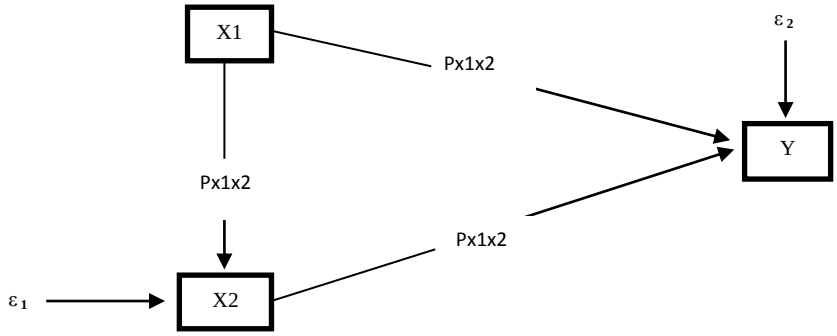
4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*)dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Semakin besar Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) yang diterima pegawai diharapkan semakin tinggi pula Kualitas Informasi (*Information Quality*) pegawai sehingga membuat Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

meningkat. Berdasarkan data yang telah terkumpul, selanjutnya akan diuji pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan implikasinya terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*). Pengujian akan dilakukan melalui dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*), kemudian pada tahan kedua akan diuji pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*).

Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.6
Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam dua bentuk persamaan struktural sebagai berikut.

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$\mathbf{X2 = P_{X2X1}X1 + \varepsilon_1}$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

$$\mathbf{Y = P_{YX1}X1 + P_{YX2}X_2 + \varepsilon_2}$$

Keterangan :

Y = Kinerja

X_2 = Kualitas informasi

X_1 = Kualitas sistem informasi *electronic office*

P_{X2X1} = Koefisien jalur kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap kualitas informasi

P_{YX2} = Koefisien jalur kualitas informasi terhadap kinerja

P_{YX1} = Koefisien jalur Kualitas Sistem Informasi *electronic office* terhadap kinerja

ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) dan implikasinya terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.* Dari data masing-masing variabel, diperoleh rekap data untuk perhitungan analisis jalur seperti yang disajikan pada lampiran.

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Langkah pertama yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi antara ketiga variabel yang sedang diteliti. Kemudian nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut.

Tabel 4.25

Tingkat Keeratan Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, (2010:250)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) (X1), variabel intervening kualitas informasi (*information quality*) (X2) dan variabel dependen kinerja pegawai (*employee performance*) (Y), koefisien korelasi diantara ketiga variabel tersebut dihitung menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut.

$$r_{x1x2}=\frac{n\sum x1x2-\sum x1\sum x2}{\sqrt{[(n\sum x1^2)^2\times(n\sum x2^2-(\sum x2)^2)]}}$$

$$r_{x1y}=\frac{n\sum x1y-\sum x1\sum y}{\sqrt{[(n\sum x1^2)^2\times(n\sum y^2-(\sum y)^2)]}}$$

$$r_{x2y}=\frac{n\sum x2y-\sum x2\sum y}{\sqrt{[(n\sum x2^2)^2\times(n\sum y^2-(\sum y)^2)]}}$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *SPSS Statistics 13.0* diperoleh koefisien korelsi antara ketiga variabel tersebut sebagai berikut.

Tabel 4.26
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	Kinerja Pegawai (Employee Performance) (Y)
Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)	Pearson Correlation	1	,551**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	57	57	57
Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	Pearson Correlation	,551**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	57	57	57
Kinerja Pegawai (Employee Performance) (Y)	Pearson Correlation	,683**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	57	57	57

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) (X_1) dangan kualitas informasi (*information quality*) (X_2) sebesar 0,551 dan masuk dalam kategori sedang. Arah hubungan positif antara kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dengan kualitas informasi (*information quality*) menujukkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) yang makin tinggi cenderung diikuti dengan meningkatnya kualitas informasi (*information quality*). Kemudian hubungan antara kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) (X_1) dengan kinerja pegawai (*employee performance*) (Y) sebesar 0,683 termasuk dalam kategori kuat, demikian juga hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) (X_2) dengan kinerja pegawai (*employee performance*) (Y) sebesar 0,824 termasuk dalam kategori sangat kuat dengan arah positif. Sehingga dengan meningkatnya kualitas informasi (*information quality*) maka akan meningkatkan kinerja pegawai (*employee performance*).

4.4.2 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kualitas informasi (*information quality*) sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality)* terhadap kualitas informasi (*information quality*) ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Jalur

Karena variabel independen hanya satu variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*), maka nilai koefisien korelasi sekaligus menjadi koefisien jalur.

$(\rho_{x1x2}) = r_{x1x2} = 0{,}551$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *SPSS Statistics 13.0* diperoleh koefisien jalur kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut.

Tabel 4.27
Koefisien jalur kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,258	3,184		-,709	,481
	Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)	,471	,096	,551	4,901	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,551 pada tabel diatas merupakan nilai koefisien jalur kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*). Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) yang diterapkan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari mengkuadratkan nilai koefisien jalur, Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *SPSS Statistics 13.0* diperoleh koefisien determinasi kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut.

Tabel 4.28

Koefisien determinasi kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*)

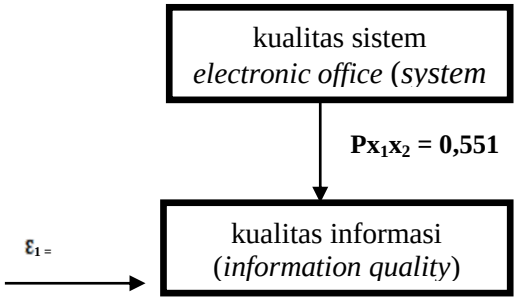
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,551[a]	,304	,291	3,01023

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)

Nilai koefisien determinasi dinterpretasikan sebagai besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel akibat. Jadi dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) memberikan pengaruh sebesar 30,4% terhadap kualitas informasi (*information quality*) yang diterapkan PT.Kereta Api Indonesia Daop. 2 Bandung, sementara sisanya sebesar

69,6% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar kualitas sistem *electronic office* (*system quality*). Faktor-faktor lain diluar variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) yang mempengaruhi hasil kualitas informasi diantaranya faktor kualitas layanan sistem, kompetensi pengguna, dan lain-lain. Secara visual jalur dari variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) yang diterapkan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.7
Diagram dan Koefisien Jalur Pada Sub-Struktur Pertama

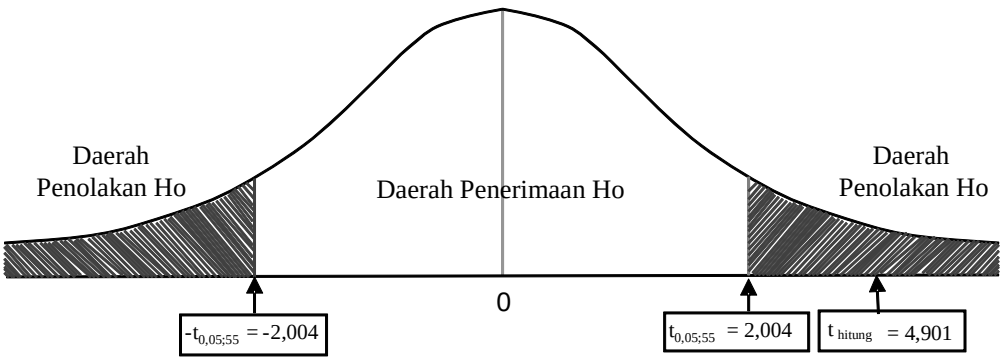
3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berpengaruh terhadap kualitas informasi (*information quality*), maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \beta_1 = 0$:Kualitas sistem informasi *electronic office* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi.

$Ha : \beta_1 \neq 0$:Kualitas sistem informasi *electronic office* berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi.

Pada tabel diperoleh nilai statsitik uji pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) sebesar 4,901 dengan nilai signifikansi < 0,05. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 55 diperoleh nilai thitung sebesar 2,004. Karena t_{hitung} (4,901) lebih besar dibanding t_{tabel} (2,004) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak H_0 dan menerima hipotesis penelitian Ha, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi (*information quality*). Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kualitas informasi (*information quality*) dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.8

Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) Terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 4,901 berada pada daerah penolakan H_0, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi (*information quality*).

Artinya kualitas sistem informasi *electronic office* merupakan variabel yang penting dalam mempengaruhi kualitas informasi. Hal tersebut disebabkan faktor yang membuat suatu informasi memiliki kriteria yang baik dihasilkan dari sebuah sistem yang memiliki kualitas yang baik pula. Hal ini diperkuat oleh pernyataan tentang keterkaitan tersebut oleh DeLone dan McLean, (1992) "Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan".

4.4.3 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kinerja pegawai (*employee performance*) sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Jalur

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *SPSS Statistics 13.0* diperoleh koefisien jalur kualitas sistem *electronic office (system quality*) dan

kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) sebagai berikut.

Tabel 4.29

Koefisien jalur kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,015	2,112		10,421	,000
	Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)	,309	,076	,329	4,061	,000
	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	,708	,089	,643	7,944	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Employee Performance) (Y)

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,329 dan 0,643 yang terdapat pada tabel merupakan nilai koefisien jalur kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*).

Jadi melalui 1YX(P0,427)=1YX(P0,471)= koefisien jalur dapat diketahui bahwa kualitas informasi (*information quality*) memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) dibanding kualitas sistem *electronic office* (*system quality*). Kualitas informasi (*information quality*) menjadi lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai (*employee performance*) dibandingkan kualitas sistem *electronic office* (*system quality*)

disebabkan dalam penilaian kualitas, pengguna yaitu pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung lebih mengutamakan hasil atau *output* dari sistem yang dinilai dari keakuratan, ketepatan dan relevansi informasi. Sehingga dari hasil informasi yang dirasa memiliki nilai kualitas yang baik maka pengguna atau pegawai yakin dan percaya bahwa informasi yang dihasilkan berasal dari sistem yang memiliki kualitas baik juga. Hal ini diperkuat dengan penelitian Li dan Rai et al., (2002) menyatakan bahwa:

> "Jika informasi yang dihasilkan dari software akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka".

Maka dari hasil analisis dan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja akan meningkatkan kepercayaan pengguna pada sistem yang menghasilkan informasi tersebut.

2) Menghitung Koefisien Determinasi.

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi atau pengaruh secara bersama-sama kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi *(information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*). berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *SPSS statistics 13.0* diperoleh koefisien determinasi kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) sebagai berikut.

Tabel 4.30

Koefisien determinasi Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Model Summary

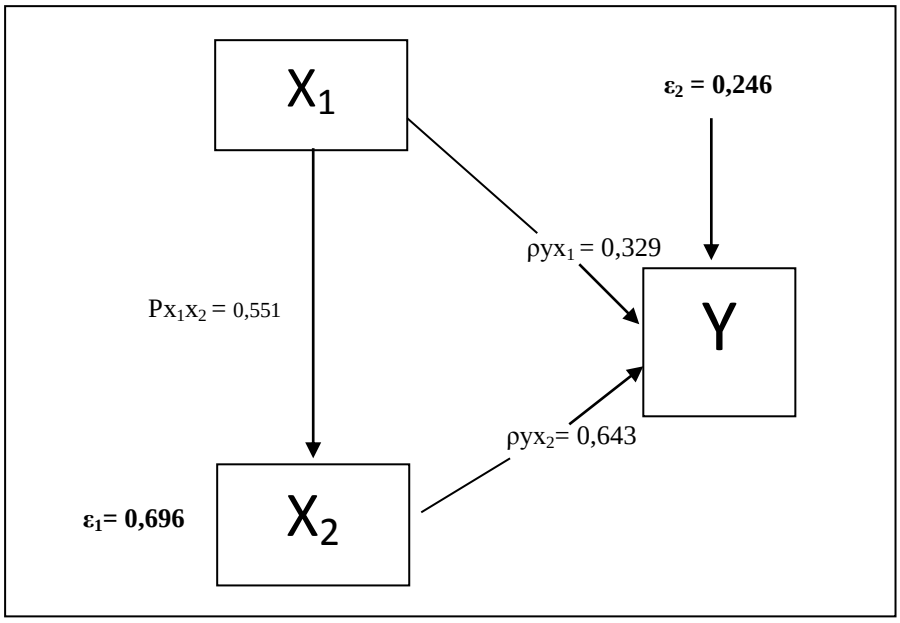
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868[a]	,754	,745	1,98818

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Information Quality) (X2), Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 75,4% terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung. Sisanya sebesar 24,6% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti.

Faktor lain tersebut dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti; variabel kompensasi, motivasi, lingkungan, budaya organisasi, kepemimpinan dan lain-lain.

Secara visual jalur dari variabel independen yaitu kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) dapat dilihat pada gambar 4.9



Gambar 4.9
Diagram dan Koefisien Jalur Sub-Struktur Kedua

Melalui diagram jalur tersebut selanjutnya dihitung besar pengaruh masing-masing variabel kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut.

Besar pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

- Pengaruh langsung kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) = $(Pyx1)^2$= (0,329) × (0,329) = 0,108 **(10,8%).**

- Pengaruh tidak langsung kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) = $P_{yx1} \times r_{x1x2} \times P_{yx2}$ = (0,329) × (0,551) × (0,643) = 0,117 **(11,7%)**

Jadi total pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung **= 10,8% + 11,7% = 22,5%** dengan arah positif. Artinya variabel tersebut dapat digunakan pada penelitian ini dan penelitian selanjutnya karena diatas 10% sehingga semakin tinggi kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) yang mudah digunakan, waktu respon yang baik, tahan akan kerusakan, fleksibel dan aman maka akan meningkatkan kinerja pegawai (*employee performance*).

Besar pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

- Pengaruh langsung Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) = $(P_{yx2})^2$= (0,643) × (0,643) = 0,413 **(41,3%).**

- Pengaruh tidak langsung kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) = $P_{yx2} \times r_{x1x2} \times P_{yx1}$ = (0,643) × (0,551) × (0,329) = 0,117 **(11,7%)**

Jadi total pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung **= 41,3% + 11,7% = 53.0%** dengan arah positif. Artinya

variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini dan digunakan pada penelitian selanjutnya karena total pengaruh diatas 10% sehingga semakin tinggi Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diukur dari keakuratan informasi yang dihasilkan, ketepatan waktu pembaruan data serta hasil informasi yang relevan maka akan meningkatkan kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) baik secara bersama-sama maupun secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dimulai dari pengujian secara bersama-sama dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

a) Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan

Hipotesis Statistik

H_0 : $\beta_1 = 0$: Kualitas Sistem Informasi *electronic office* dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap peningkatan kinerja Pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

Ha : $\beta_1 \neq 0$: Kualitas Kualitas sistem informasi *electronic office* dan kualitas sistem informasi *electronic office* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap peningkatan kinerja Pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan uji F dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 13 for windows* diperoleh nilai F_{hitung} pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sebagai berikut:

Tabel 4.31

Anova Untuk Uji Pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	654,100	2	327,050	82,738	,000[a]
	Residual	213,454	54	3,953		
	Total	867,554	56			

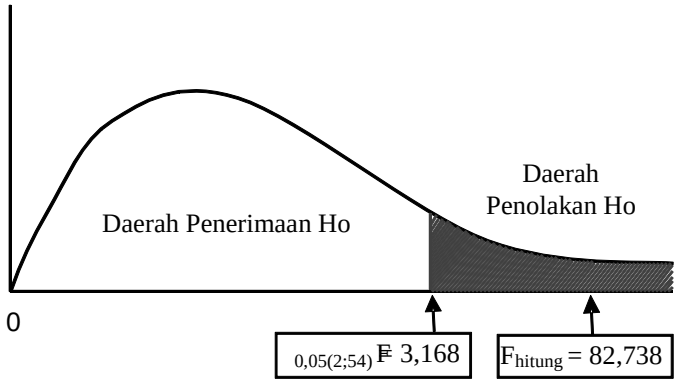
a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Information Quality) (X2), Kualitas Sistem Electronic Office (System Qualitty) (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Employee Performance) (Y)

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 82,738. Sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;57-2-1) diperoleh F 0,05 (2;54) = 3,168. Karena nilai F_{hitung} (82,738) > F_{tabel} (3,168) maka pada tingkat kekeliruan 5% maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi

(*information quality*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

Besarnya kontribusi atau pengaruh dari kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung sebesar 75,4%, sedangkan sisanya sebesar 24,6% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel tersebut. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan H_0 pada uji pengaruh pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.10

Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji Simultan Pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Pada gambar diatas dapat dilihat F_{hitung} sebesar 82,738 berada pada daerah penolakan H_0, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system*

quality) dan kualitas informasi (*information quality*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

b) Pengujian koefisien jalur secara parsial

Hasil dari pengujian secara bersama-sama atau simultan menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan, selanjutnya dilakukan pengujian parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel eksogen, yaitu kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang pengaruhnya signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*).

1. Pengaruh kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung

Hipotesis Statistik :

$H_0 : \rho yx_1 = 0$	Kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung
$Ha : \rho yx_1 \neq 0$	Kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung

Tabel 4.32

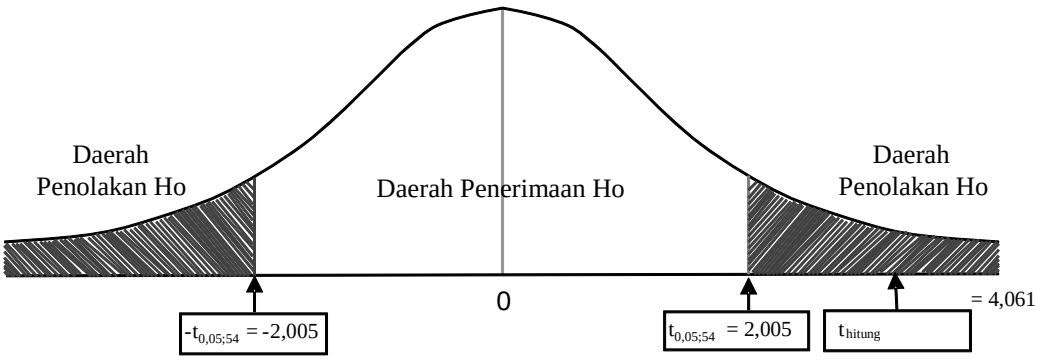
Uji t Untuk Variabel Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*)

Variabel	T_{hitung}	df	T_{tabel}	Sig	Kesimpulan	Keterangan
X_1	4,061	54	±2,005	0,000	H_0 ditolak	Signifikan

Berdasarkan tabel 4.32 dapat kita ketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel.}$ Karena nilai t_{hitung} (4,061) > t_{tabel} (2,005) maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Jadi berdasarkan pada hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa, kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung. Artinya kualitas sistem *electronic office* memberi memberi pengaruh yang penting terhadap peningkatan kinerja pegawai sebagai penggunanya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Novrini Hasti (2009) dalam jurnal Jurnal Manajemen Informatika UNIKOM serta penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002) yang menyatakan;

> "Bahwa jika pengguna software akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka".



Gambar 4.11

Grafik Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Kualitas Sistem *Electronic Office* (*System Quality*) Terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Pada gambar 4.11 dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 4,061 berada pada daerah penolakan H_0, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem *electronic office* (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.

2. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung

Hipotesis Statistik :

$H_0 : \rho yx_2 = 0$	Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung
$Ha : \rho yx_2 \neq 0$	Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung

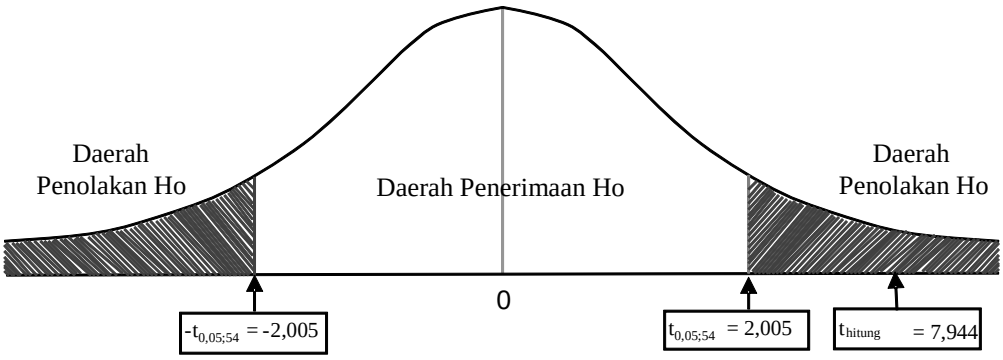
Tabel 4.33

Uji t Untuk Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel	T_{hitung}	df	T_{tabel}	Sig.	Kesimpulan	Keterangan
X_2	7,944	54	±2,005	0,000	H_0 ditolak	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel.}$ Karena nilai t_{hitung} (7,944) > t_{tabel} (2,005) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi berdasarkan pada hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95%

disimpulkan bahwa, kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (*employee performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung.



Gambar 4.12
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*)

Pada gambar 4.12 dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 7,944 berada pada daerah penolakan H_0, yang menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (*Employee Performance*) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung. Artinya kualitas informasi yang telah ada memberikan pengaruh penting pada kinerja pegawai. Adapun pengaruh dari kualitas informasi tersebut pada kinerja diperjelas oleh Seddon (1997) menyatakan bahwa "kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*". *Perceived usefulness* juga didefinisikan oleh Davis (1992) sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja.

Pemanfaatan informasi akan berdampak pada kinerja individual seperti yang dinyatakan jogiyanto (2007:28) yaitu:

“Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau impak (*impact*) berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem”