

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI PT. PLN UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3)  
KOTA GORONTALO**

**Oleh:**

**MAHMUD R. LAMADI**

**E21.20.013**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

# PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) KOTA GORONTALO

Oleh:

**MAHMUD R. LAMADI**

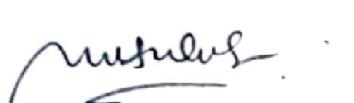
**E21.20.013**

## SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo, 24 Mei 2024

Menyetujui :

### Pembimbing I



**Poppy Muji'zat, SE.,MM**  
NIDN: 0915016704

### Pembimbing II



**Wiwin L. Husin, SE.,MM**  
NIDN :0923088302

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) KOTA GORONTALO

OLEH

MAHMUD R. LAMADI

E2120013

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)  
Universitas Ichsan Gorontalo  
Gorontalo.....2024

1. Syamsul, SE., M.Si  
(Ketua penguji)
2. La Diu Samiu, SE., MM  
(Anggota penguji)
3. Anggraini Husain, SE., MM  
(Anggota penguji)
4. Poppy Mu'zijat, SE., MM  
(Pembimbing utama)
5. Wiwin L Husin, SE., MM  
(Pembimbing pendamping)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Syamsul, SE., M.Si  
NIDN. 0921108502

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, 24 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Mahmud R. Lamadi  
E21.20.013

## ABSTRAK

### **MAHMUD R. LAMADI. E2120013. PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo sebanyak 53 orang, Pengumpulan data pokok melalui daftar pertanyaan yang diuji melalui dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap item pertanyaan yang terdapat dalam daftar pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan, baik secara simultan maupun secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo dan Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial Terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

**Kata Kunci:** pemanfaatan teknologi informasi, budaya kerja, kinerja pegawai

## ***ABSTRACT***

### ***MAHMUD R. LAMADI. E2120013. THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY UTILIZATION AND WORK CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PLN CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION UNIT OF GORONTALO CITY***

*This study aims to determine the effect of Information Technology Utilization (X1) and Work Culture (X2) on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City. The population in this study are the employees at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City, namely 53 people. The primary data collection is through a list of questions tested through two stages, namely validity test and reliability test for each question item contained in the questionnaire. The analysis method used is path analysis. The results show that Information Technology Utilization (X1) and Work Culture (X2) have a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City, both simultaneously and partially. Information Technology Utilization (X1) partially has a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City and Work Culture (X2) partially has a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City.*

***Keywords:*** *information technology utilization, work culture, employee performance*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang mahakuasa yang telah mengkaruniakan rahmat dan hidayahnya kepada seluruh makhluk yang ada di muka bumi ini, shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam yang gelap ke alam terang menderang. Selanjutnya penulis kembali mengucapkan syukur yang tak terhingga kepada Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayahnya, kepada kedua orang tua yang telah banyak berkorban keringat hingga doa yang terputuskan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.”

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai macam pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Muh. Ichsan Gaffar.,SE.,M.AK.CSRS selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Hi. Abd. Gaffar La Djokke.,M.Si selaku selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Musafir, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Syamsul.,SE.M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Ibu poppy Muji”zat SE.,MM selaku pembimbing I selaku dan

Ibu Wiwin L. Husin, SE.,MM selaku pembimbing II yang selalu memberikan saran bagi penulis, seluruh staff dan dosen dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang telah mendidik penulis hingga terselesainya studi di bangku perkuliahan, Orang tua yang selalu memberi dukungan dan dorongan dari segi Moril maupun Materil, Serta teman-teman seangkatan Jurusan Manajemen Angkatan 2020, yang telah memberikan sumbangsi pemikiran bagi penulis, kepada seseorang yang dengan sabar menemani dan memotivasi demi terselesainya Skripsi ini.

Akhirnya penulis memohonkan maaf yang sebesar-besarnya ketika dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan, karena kita manusia tidak luput dari kesalahan, olehnya kritik serta saran sangat dibutuhkan demi memberikan kesempurnaan dalam penulisan Skripsi ini.

Gorontalo, 24 Mei 2024

Mahmud R. Lamadi  
E21.20.013

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO :**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.  
" Qs Ar Rad 11 "

**Jangan Takut Gagal, Tapi Takutlah Tidak Pernah Mencoba.**

Ketekunan membawa hasil yang jauh lebih baik daripada bakat semata.  
(Steve Jobs)

**KERJAKAN, TAWAKAL, IKHLAS**

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai ( mengerjakan yang lain) dan Kepada Tuhan, berharaplah.  
(Q.S Al Insyirah 6:8)

**(MAHMUD R. LAMADI)**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillahirobbi alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan berarti dalam hidupku. atas Ridho-Nya kupersembahkan karya ini sebagai rasa terima kasihku kepada kedua orang tuaku, Ayahku (Ramli Lamadi) dan Ibuku (Mince Gobel) yang telah melahirkan, membesar, membimbingku dan tiada henti memberikan do'a, motivasi serta cinta dan kasih sayang. Semoga Ayah dan Ibu sehat dan bahagia selalu. untuk Saudara Kandungku, kakaku (Miranda R. Lamadi, S.Kom), Adikku (Muhamad Ramdan Lamadi) dan saudara Iparku (Taufiq Launa) yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap ini semoga di berkah dan di berikan kesehatan. Untuk Tante, Om dan Sepupu-sepupuku terimakasih telah berpartisipasi sampai tahap ini. Semoga diberkahi dan diberikan kesehatan. untuk diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakinkan tanpa jeda bahwa semuanya bakalan selesai pada waktunya. sahabat kuliah setia menemani kegundahan maupun keceriaan hari-hariku. Dosen-dosen Jurusan Manajemen . Teman Organisasi BEM Ekonomi dan HMI Komisariat Ekonomi yang turut memberikan warna dalam cerita masa muda dan serta Teman-teman Kos Ichsan yang selalu bersedia meminjamkan kenderaan untuk mengurus sampai tahap ini. Semoga limpahan rahmat dan cinta kasih Allah SWT selalu disertakan Aamiin Yaa Robbal Alaamiin.

**ALMAMATERKU TERCINTA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TEMPATKU MENIMBA ILMU  
2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMA PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat peneltian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	12
2.1.1.1 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi .....	14
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan	
Teknologi Informasi.....	15
2.1.1.3 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	17
2.1.2 Pengertian Budaya Kerja .....	19
2.1.2.1 Fungsi Budaya Kerja .....	20
2.1.2.2 Terbentuknya Budaya Kerja .....	23
2.1.2.3 Unsur Budaya Kerja.....	25
2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja .....	26
2.1.2.5 Indikator Budaya Kerja .....	29
2.1.2.6 Tujuan Budaya Kerja .....	30
2.1.2.7 Manfaat Budaya Kerja .....	32
2.1.3 Pengertian Kinerja Pegawai .....	33
2.1.3.1 Faktor yang mempengaruhi Kinerja pegawai .....	35
2.1.3.2 Penilaian dan indikator Kinerja.....	37
2.1.3.3 Standar Kinerja Pegawai .....	42
2.1.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja Pegawai .....	43
2.1.3.5 Pengukuran Kinerja Pegawai .....	45

2.1.3.6 Penilaian Kinerja Pegawai .....	46
2.1.4 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai .....	47
2.1.5 Hubungan Budaya kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	47
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	48
2.2 Kerangka Pemikiran.....	50
2.3 Hipotesis Penelitian.....	51
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	53
3.1 Objek Penelitian .....	53
3.2 Metode Penelitian .....	53
3.2.1 Desain Penelitian .....	53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	54
3.2.3 Populasi Dan Sampel.....	55
3.2.4 Jenis dan sumber data .....	57
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.2.6 Instrumen Pengujian Penelitian.....	58
3.2.7 Metode Analisis Data .....	62
3.2.8 Pengujian Hipotesis .....	64
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo .....	65
4.1.2 Visi Misi PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo .....	66
4.1.3 Struktur Organisasi .....	67
4.1.4 Karakteristik Responden.....	67
4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	69
4.1.6 Uji Instrumen penelitian .....	73
4.1.7 Analisis Data Statistik .....	75
4.1.8 Pengujian Hipotesis .....	77
4.2 Pembahasan Penelitian .....	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>85</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>85</b>
 DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	54
Tabel 3.2. Daftar Pilihan Kuesioner.....	55
Tabel 3.3. Populasi.....	56
Tabel 3.4 Koefisien korelasi .....	60
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4.3. Karakteristik berdasarkan masa kerja .....	69
Tabel 4.4 Skala penelitian Jawaban Responden .....	70
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) ..	70
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Budaya Kerja (X2) .....	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Kinerja Pegawai (Y) .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) .....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Budaya Kerja (X2) .....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y).....	74
Tabel 4.11 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) ...	76
Tabel 4.12 Uji Kemaknaan Signifikan Variabel X Terhadap Y .....	77

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Analisis Jalur .....	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	67
Gambar 4.2 Hubungan antar Variabel dan Pengaruh Langsung.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner .....	90
Lampiran 2	:	Data ordinal dan interval Variabel Penelitian .....	96
Lampiran 3	:	Frequency Table.....	106
Lampiran 4	:	Correlations.....	107
Lampiran 5	:	Regression.....	110
Lampiran 6	:	R tabel dan F tabel .....	111
Lampiran 7	:	Surat Balasan Keterangan Penelitian.....	116
Lampiran 8	:	Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	117
Lampiran 9	:	Hasil Turnitin .....	118
lampiran 10	:	Curicullum Vitae.....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapai usaha yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi. Organisasi harus dapat mengatur dan memanfaatkan potensi sumber daya manusia yang ada di organisasi agar dapat dikembangkan. Perhatian terhadap manajemen menyangkut pemberdayaan sumber daya manusia, patut menjadi skala prioritas karena akan berkaitan dengan peningkatan kinerja. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang tidak ternilai harganya. Sumber daya manusia yang kompeten akan memberikan kontribusi yang sangat besar, dalam menentukan perubahan-perubahan terhadap hasil baik secara kuantitas maupun kualitas. Strategi pengembangan sumber daya manusia diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri.

Perkembangan perekonomian di indonesia pada dasarnya dapat memicu persaingan bisnis, dimana perusahaan tidak hanya mengandalkan segi *financial* sebagai tolak ukur dari perusahaan. Kebanyakan dari perusahaan hanya mengandalkan pencarian keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa melihat faktor lain yaitu salah satunya dari segi *non-financial*. Faktor lain yang tidak kalah penting untuk dijadikan sebuah indikator penilaian perusahaan salah satunya adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai dapat juga dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan kinerja perusahaan.

Menurut Afandi (2018:84) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah hasil kerja individu atau kelompok dalam mencapai tujuan organisasi sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut..

Menurut Nawawi (2013), kinerja merupakan terjemahan dari kata Performance (Job Performance) yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Pada dasarnya kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu (hasil kerja perseorangan dalam organisasi) dan kinerja organisasi (totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi).

Menurut Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Kinerja Pegawai sebagai suatu prestasi kerja yang membandingkan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata di lapangan dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja Pegawai dapat dilihat dari perbandingan antara keluaran (output) yang dihasilkan pada suatu pekerjaan dengan indikator yang ditetapkan dalam organisasi, Dessler (2010). Penilaian Kinerja Pegawai

merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien serta berfungsi dalam membantu pihak manajemen untuk menilai pencapaian strategi yang sudah didapatkan oleh pegawai.

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Teknologi Informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pada akhirnya pemanfaatan Teknologi Informasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku/sikap untuk menggu-nakan teknologi informasi untuk me-nyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya” (Azwir Nasir dan Ranti Oktari, 2011: 3). Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kiner-ja individu yang bersangkutan. Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam perekayasaan sebagian besar proses bisnis. Kecepatan, ke-mampuan pemrosesan informasi, dan konektivitas komputer serta teknologi

Menurut Warsita (2018: 135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.

Kaesang et.al., (2021) mengungkapkan bahwa budaya kerja pada umumnya suatu keharusan dimana mengikat pegawai karena secara formal dalam aturan

ataupun ketentuan di dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu budaya kerja dapat mempengaruhi sikap dan cara karyawan dalam berperilaku

Menurut Ruliyansa (2018 : 83) Budaya kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perusahaan atau organisasi dalam membangun prestasi dan produktivitas kerja para pegawai sehingga mengarahkan perusahaan kepada keberhasilan yang dilakukan dengan kesadaran masing-masing individu, sedangkan kesadaran adalah merupakan sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Suparyadi (2015:8) budaya kerja yaitu cara berpikir yang didasari oleh cara pandang hidup sebagai nilai, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat serta pandangan dalam pekerjaan.

Menurut Triguno dan Supriyadi dalam Frinaldi (2012:105) budaya kerja merupakan suatu nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan yang tercermin dari sikap menjadi perilaku dan tindakan dalam bekerja, jadi budaya kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari atas nilai-nilai yang di yakini kebenarannya dan menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Aneka Rencana dalam Arwidayanto (2013:37) menyatakan bahwa budaya kerja dalam suatu jabatan ataupun organisasi menjadi faktor utama dalam menentukan maju atau mundurnya sebuah organisasi.

PT. PLN (Persero) Gorontalo, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menggunakan tolak ukur penilaian kinerja secara subjektif dan objektif

berupa situasi dan kondisi lingkungan dan suasana kerja yang baik, penghargaan kepada karyawan berprestasi, fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, jaminan yang diberikan oleh perusahaan, kehadiran yang teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemampuan berkomunikasi dan tanggung jawab yang dimiliki setiap karyawan agar dapat mempermudah dalam pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab sebagai karyawan secara efektif

Berdasarkan Hasil Observasi serta Wawancara dengan Bidang Administrasi dan Umum PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo Ibu Nirmala Maatika menjelaskan bahwa kinerja pegawai yang di tetapkan masih ada beberapa yang belum mencapai target yang telah di tentukan, namun pada kinerja belum sesuai kualitas yang dituntut dalam pelaksanaan program yang telah dilakukan ditemukan beberapa kendala atau permasalahan terkait keandalan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya, masih kurangnya kerjasama yang terjalin antara pegawai menjadi penyebab kinerja pegawai dalam memenuhi target program tidak sepenuhnya tercapai. Dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya suatu aspek pengolahan data keuangan, saling menghargai, keterbukaan, disiplin dan kerjasama yang di nilai dalam kinerja pegawai, menunjukkan terdapat penurunan kinerja. Hal ini terjadi pada kerjasama antar pegawai dengan pimpinan, di mana terdapat jarak antara pimpinan dan bawahan, petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada pegawai atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, serta dalam bekerja kurang mencapai hasil tepat waktu. Adanya Keluhan berupa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pegawai dan juga berdasarkan penilaian kinerja yang dilakukan oleh perusahaan PT. PLN Unit

Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Hal ini tentu saja akan mengganggu kelangsungan pekerjaan diperusahaan dan juga bahkan bisa mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan untuk mencapai target kerja yang telah direncanakan oleh pegawai yang merupakan dua pihak yang saling membutuhkan. Kinerja pegawai yang dicapai oleh seorang pegawai tidak lepas dari perintah, tugas, serta target yang diberikan oleh manajemen.

Fenomena pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo Budaya kerja yang terbentuk akibat dari perubahan – perubahan zaman membuat pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo juga melakukan sinergi dengan melibatkan unit Kepagawaian untuk dapat membentuk suasana kerja yang ramah terhadap teknologi. Perubahan budaya kerja yang terjadi juga menuntut pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo untuk dapat membentuk dan mengadakan suatu badan yang dapat memberikan pelatihan kompetensi dan juga membentuk budaya kerja yang baik agar dapat menghasilkan pekerjaan yang optimal. pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo membentuk suatu badan organisasi yang bernama Satuan Pengawas Internal. Unit ini bertujuan untuk mengawasi dan juga memberikan input kepada badan kepegawaian pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo yang berhubungan dengan SDM. Keterkaitan antara penggunaan teknologi informasi yang akan membentuk budaya kerja baru dan juga

mewajibkan SDM pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo meningkatkan kompetensi agar tercapai kinerja yang optimal adalah suatu hal yang sangat menarik. Namun dalam pelaksanaannya, PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo belum secara maksimal menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Terlihat dari indikasi dilapangan, bahwa masih seringnya terjadi gangguan penyulang dan trafo sehingga mengakibatkan pemadaman listrik bergilir. Padahal telah ditekankan bahwa seharusnya sudah tidak ada lagi gangguan penyulang dan trafo. Sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin pesat PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo menuntut adanya peningkatan dalam kinerja pegawai. Maka penggunaan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan usahanya. Untuk itu dukungan karyawan yang memahami teknologi informasi, sangatlah dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri

Masalah yang dihadapi dalam manajemen sumber daya manusia adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan untuk mencapai target kerja yang telah direncanakan (Dewi, 2017). Perusahaan dan pegawai merupakan dua pihak yang saling membutuhkan. Kinerja pegawai yang dicapai oleh seorang pegawai tidak lepas dari perintah, tugas, serta target yang diberikan oleh manajemen. Sutrisno (2016), berpendapat bahwa kinerja ialah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masingmasing, atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Mangkunegara, (2019), kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan, berdasar atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Sutrisno (2016), berpendapat bahwa kinerja ialah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masingmasing, atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Mangkunegara, (2019), kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diberikan, berdasar atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo
2. Seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh Budaya Kerja (X2) secara parsial berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo

## **1.3 Maksud dan Tujuan penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Budaya Kerja (X2) secara parsial berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran teoritis terhadap perilaku organisasi dengan melakukan studi empirik terhadap aspek individual, ekspektasi kinerja yang mendorong penerapan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### a. Bagi Lokasi penelitian

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dan budaya kerja

dalam organisasi sehingga efektivitas kerja dapat tercapai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, budaya kerja dan kinerja pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Era globalisasi membawa perubahan di setiap elemen kehidupan manusia. Perubahan yang sangat mendasar dapat dilihat dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Penggunaan teknologi informasi yang canggih pada suatu organisasi diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Definisi dari Teknologi Informasi adalah sebagai berikut.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et al (2014:6-7) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian individu yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi Pengolahan data menjadi suatu informasi dengan bantuan komputer jelas akan lebih meningkatkan nilai dari informasi yang dihasilkan. Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan

oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan Menurut Wijayanti Dkk (2017:16)

Menurut Rintho (2018:3) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu.

Menurut Tata Sutabri (2014:3) teknologi informasi adalah sebagai berikut: "Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Romney & Steinbart (2016:4) mendefinisikan teknologi informasi merupakan komputer dan perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk menyimpan, mengambil, mentransmisikan dan memanipulasi data.

Menurut McKeown dalam Suyanto (2015:10) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2015: 10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi.

Berdasarkan definisi teknologi informasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, Teknologi Informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah dan memproses data yang kemudian akan menghasilkan informasi, yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

### **2.1.1.1 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi**

Sutarmen (2019:18) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi teknologi infomasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*) Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.
2. Mengolah (*Processing*)
  - a. Mengkomplikaskan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan sebagainya.
  - b. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.
    - 1) Data processing, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi. Information processing, suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.
    - 2) Multimedia system, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

### 3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik dan sebagainya.

### 4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya.

### 5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (copy) data dan informasi yang sudah tersimpan

### 6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan computer

Menurut Sutarmen (2019: 17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memecahkan masalah,
2. Untuk membuka kreativitas
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan menurut Marimin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo (2016:15) mengemukakan: “Tujuan teknologi informasi adalah membantu mempercepat proses, mengurangi tingkat kesalahan, mengolah data dan akhirnya menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan

#### **2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi.**

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka

pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktorfaktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk dalam Diana (2018):

1. Faktor Sosial (*Social Factor*)

mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.

2. *Affect* faktor *affect* sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.
3. Kompleksitas (*Complexity*) kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dirasakan seperti sukar secara relatif untuk memahami dan menggunakan.
4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*) kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.
5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*) konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.

6. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) faktor kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna adalah merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

#### **2.1.1.3 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Menurut Jurnali (2017: 67) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada pelaksanaan tugas-tugas manajemen. Konstruksi pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan indikator:

1. Perangkat, merupakan indikator untuk menggambarkan kelengkapan yang mendukung terlaksananya penggunaan teknologi informasi, meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan.
2. Pengelolaan Data Keuangan, merupakan indikator untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data keuangan secara sistematis dan menyuluruh.
3. Perawatan, merupakan indikator untuk menggambarkan adanya jadwal pemeliharaan peralatan secara teratur terhadap perangkat teknologi informasi guna mendukung kelancaran pekerjaan.

Menurut Thompson etal dalam Wijana (2017:109), pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*Intensity Of Use*) Minat (intention) atau intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi.
2. Frekuensi pemanfaatan (*Frequency Of Use*) Pengukuran penggunaan sesungguhnya (actual use) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya.
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*Diversity Of Software Package Used*) perangkat lunak aplikasi adalah program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu. Perangkat lunak aplikasi masih dibedakan menjadi dua jenis yaitu, program aplikasi umum dan program aplikasi khusus. Program aplikasi umum merupakan program yang melakukan tugas atau pemrosesan secara umum bagi para pengguna akhir, misal pengolah kata, spreadsheet, DBMS, e-mail sender, web browser, dan lain sebagainya. Sedangkan program aplikasi khusus adalah program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus untuk para pemakai seperti aplikasi untuk bisnis, aplikasi untuk pendidikan, aplikasi multimedia, dan aplikasi lainnya yang digunakan sesuai dengan bidangnya

### **2.1.2 Pengertian Budaya Kerja**

Budaya kerja dapat dijadikan sebagai energi dalam menggerakkan anggota organisasi, budaya kerja dalam suatu jabatan juga dapat menentukan maju atau mundurnya sebuah organisasi. Disamping itu Satria (2012) mendefenisikan bahwa budaya kerja adalah nilai-nilai sosial atau suatu keseluruhan pola perilaku yang berkaitan dengan akal dan budi manusia dalam melakukan suatu pekerjaan.

Budaya kerja sangat terkait dengan sikap karyawan terhadap pekerjaan dan perilaku mereka pada waktu bekerja, budaya kerja penting diterapkan karena dapat membantu karyawan bekerja dengan sikap diri yang setia dan penuh perhatian terhadap kerja, sehingga rutinitas kerja tidak selalu menunggu perintah, tetapi dapat melakukan dengan inisiatif, bertanggung jawab, rajin, jujur, kreatif, dan adanya kondisi kerja yang saling membantu Menurut Ndraha dalam Pendelaki (2019:36).

Budaya kerja adalah Cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani (Ruliyansa, 2018:83) .

Menurut Makmur (2015:13) budaya kerja merupakan suatu system nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi sehingga menjadi aturan yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Triguno dalam Arwidayanto (2013:40) budaya kerja suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi

sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja

Menurut Londong (2011) menyatakan budaya kerja penting dikembangkan karena dampak positifnya terhadap pencapaian perubahan berkelanjutan ditempat kerja termasuk peningkatan produktivitas. Budaya kerja yang kuat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga kualitas kerja akan meningkat yang menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi (Arianto, 2013).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwasannya budaya kerja adalah nilai-nilai yang dapat dihayati oleh pegawai terhadap suatu pekerjaan. Nilai ini menjadi dasar bagi individu dalam melakukan pekerjaan yang menjadi suatu kebiasaan. Dengan kata lain, budaya kerja adalah kesiapan individu dalam melakukan pekerjaan yang didasari oleh nilai yang dianutnya.

### **2.1.2.1 Fungsi Budaya Kerja**

Menurut pendapat Stephen P. Robbins dikutip dari Bang, Aji, & Heryono (2014:2093) membagi lima fungsi budaya kerja, yakni :

1. Berperan menetapkan batasan
2. Mengantarkan suatu perasaan identitas bagi anggota organisasi.
3. Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dari pada kepentingan individual seseorang.
4. Meningkatkan stabilitas sistem sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi.

5. Sebagai mekanisme kontrol dan menjadi rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para pegawai

Menurut Tika dalam Siska (2015) fungsi utama budaya kerja adalah sebagai berikut :

1. Sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, organisasi maupun kelompok lain. Batas pembeda ini karena adanya identitas tertentu yang dimiliki oleh suatu organisasi atau kelompok yang tidak dimiliki organisasi atau kelompok lain.
2. Sebagai perekat bagi pegawai dalam suatu organisasi. Hal ini merupakan bagian dari komitmen kolektif dari pegawai. Mereka bangga sebagai seorang pegawai suatu organisasi atau perusahaan. Para pegawai mempunyai rasa memiliki, partisipasi, dan rasa tanggung jawab atas kemajuan perusahaannya.
3. Mepromosikan stabilitas sistem sosial. Hal ini tergambaran dimana lingkungan kerja dirasakan positif, mendukung dan konflik serta perubahan diatur secara efektif.
4. Sebagai mekanisme kontrol dalam memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai. Dengan dilebarkannya mekanisme kontrol, didatarkannya struktur, diperkenalkannya tim-tim dan diberi kuasanya pegawai oleh organisasi, makna bersama yang diberikan oleh suatu budaya yang kuat memastikan bahwa semua orang diarahkan kearah yang sama.
5. Sebagai integrator. Budaya organisasi dapat dijadikan sebagai integrator karena adanya sub-sub budaya baru. Kondisi seperti ini biasanya dialami

oleh adanya perusahaan-perusahaan besar di mana setiap unit terdapat sub budaya baru. Demikian pula dapat mempersatukan kegiatan para anggota perusahaan yang terdiri dari sekumpulan individu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

6. Membentuk perilaku bagi para pegawai. Fungsi seperti ini dimaksudkan agar para pegawai dapat memahami bagaimana mencapai tujuan organisasi.
7. Sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah-masalah pokok organisasi. Masalah utama yang sering dihadapi organisasi adalah masalah adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan masalah integrasi internal. Budaya organisasi diharapkan dapat berfungsi mengatasi masalah-masalah tersebut.
8. Sebagai acuan dalam menyusun perencanaan perusahaan. Fungsi budaya organisasi adalah sebagai acuan untuk menyusun perencanaan pemasaran, segmentasi pasar, penentu positioning yang akan dikuasai perusahaan tersebut.
9. Sebagai alat komunikasi. Budaya kerja dapat berfungsi sebagai alat komunikasi antara atasan dan bawahan atau sebaliknya, serta anggota organisasi. Budaya sebagai alat komunikasi tercermin pada aspek-aspek komunikasi yang mencakup kata-kata, segala sesuatu yang bersifat material dan perilaku. Kata-kata mencerminkan kegiatan dan politik organisasi. Material merupakan indikator dari status dan kekuasaan, sedangkan perilaku merupakan tindakan-tindakan realistik yang pada dasarnya dapat dirasakan oleh semua insan yang ada dalam organisasi.

10. Sebagai penghambat berinovasi. Budaya organisasi dapat juga menghambat dalam berinovasi. Hal ini terjadi apabila budaya organisasi tidak mampu mengatasi masalah-masalah yang menyangkut lingkungan eksternal dan integrasi internal. Perubahan-perubahan terhadap lingkungan tidak cepat dilakukan adaptasi oleh pimpinan organisasi. Demikian pula pimpinan organisasi masih berorientasi pada kesabaran masa lalu.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwasannya budaya dapat memberikan gambaran kepada pegawai dan juga dapat membangkitkan semangat, komitmen dan nilai terhadap keyakinan pada dirinya sendiri. Budaya kerja juga berfungsi mendekatkan dan menghubungkan para anggotanya untuk menjalin keakraban sehingga para pegawai tahu bagaimana cara berinteraksi antara sesama mereka.

### **2.1.2.2 Terbentuknya Budaya Kerja**

Untuk menciptakan budaya kerja yang selaras dengan tujuan organisasi sangat diperlukan waktu yang cukup lama karena budaya kerja tidak terbentuk begitu saja di setiap organisasi. Sehingga diperlukan pembentukan manajemen yang ideal sesuai organisasi dan tidak bisa dipisahkan dari dukungan budaya kerja Sesuai pernyataan Wolsley dalam Makmur (2015:14) bahwa dengan adanya budaya kerja pada organisasi maka:

1. Orang menyukai kebebasan, pertukaran pendapat, terbuka bagi gagasan baru dan fakta baru dalam usaha untuk mencari kebenaran yang se objektif mungkin.

2. Akan mudah memecahkan masalah secara mandiri dengan bantuan keahliannya, berdasarkan metode ilmu pengetahuan dengan pemikiran kritis, kreatif, dan tidak menghargai penyimpangan dan tantangan.
3. Berusaha menyesuaikan diri antara kehidupan pribadi dengan kebiasaan social.

Maka dalam hal ini budaya kerja terbentuk dalam satuan kerja atau organisasi itu sendiri, artinya pembentukan budaya kerja terjadi ketika lingkungan kerja atau organisasi belajar dalam menghadapi permasalahan, baik yang menyangkut masalah organisasi. Singkatnya budaya kerja jika :

1. Adanya dukungan dari organisasi untuk mengkoordinasikan efektifitas dan efisiensi kerja pegawai dalam mencapai keberlangsungan visi dan misi organisasi. Demikian perlu perhatian ekstra, khususnya dari organisasi untuk mengembangkan budaya kerja selaras dan dapat dianut oleh semua pegawai dalam organisasi.
2. Keberlangsungan budaya kerja yang efektif juga tergantung pada hubungan yang terjadi pada organisasi. Jika hubungan terjalin dengan baik, maka dapat meningkatkan rasa percaya, saling menghormati dan keterbukaan antar pegawai serta dapat memotivasi kerjasama dan kinerja yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut sangat diperlukan hubungan yang demokratis untuk mencapai fungsi dan tujuan organisasi.
3. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diharapkan pegawai bersedia untuk bertanggung jawab, komitmen dan berkopetensi karena keberlangsungan hidup organisasi terletak pada kesediaan pegawai untuk menyumbangkan

tenaga pada sistem kerjasama yang baik. Kesediaan ini memerlukan kebebasan dan kepercayaan ataupun kebijakan organisasi.

### **2.1.2.3 Unsur Budaya Kerja**

Menurut Ndraha dalam Suryani (2013:33) budaya kerja dapat dibagi menjadi dua unsur, yaitu :

#### **1. Sikap terhadap pekerjaan**

Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesuksesan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain. Seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya. Ndraha (2012:86) sikap terhadap kerja bisa berubah. Mengingat sikap berada di dalam ruang kognitif, maka sikap terhadap pekerjaan dipengaruhi oleh dua faktor : pengetahuan dan informasi kerja, kesadaran akan kepentingan. Sikap seseorang terhadap suatu pekerjaannya akan mencerminkan pengalaman yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Dengan adanya sikap yang baik terhadap suatu pekerjaan maka akan memberikan produktivitas yang baik dan kepuasan kerja bagi pegawai itu sendiri.

#### **2. Perilaku pada Waktu Bekerja**

Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggungjawab, berhati-hati, teliti/cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan ewajibannya, suka membantu sesama pegawai ataupun sebaliknya. Perilaku itu lahir karena adanya sikap dari seseorang. Dari sikap bersemangat, mak munculah perilaku seperti rajin, tidak cepat lelah, bersungguh-sungguh, ramah, tabah, teliti

dan sebagainya. Dengan berperilaku yang baik pada saat bekerja, maka karyawan akan memberikan hasil yang baik juga tentunya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwasanya ada dua unsur budaya kerja, yaitu sikap terhadap pekerjaan dan perilaku saat bekerja. Unsur sikap digunakan untuk meramalkan tingkah laku, belum menjadi perilaku. Sedangkan unsur perilaku sudah bisa betul-betul menggambarkan bagaimana kebiasaan seseorang dalam bekerja. Dengan demikian, dalam penelitian ini budaya kerja yang akan dilihat adalah budaya kerja dalam perilaku.

#### **2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja**

Budaya kerja merupakan sistem nilai, persepsi, prilaku dan keyakinan yang dianut oleh setiap individu karyawan dan kelompok karyawan dan makna kerja serta refleksinya dalam kegiatan mencapai tujuan organisasi dan individu. Menurut pendapat Londong dalam Mulyadi (2017: 10) menyebutkan ada delapan faktor yang memengaruhi budaya kerja karyawan, yaitu:

##### **1. Seleksi pekerja**

Proses seleksi adalah pusat manajemen personalia. Analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia dan penarikan dilakukan terutama untuk membantu seleksi personalia. Apabila seleksi dilaksanakan dengan baik dan tepat maka upaya-upaya yang dilakukan sebelumnya tidak akan sia-sia. Maka dari itu seleksi pekerja merupakan kunci sukses dalam manajemen personalia.

## 2. Budaya organisasi

Dalam hal ini, budaya kerja merupakan sistem kepercayaan dan sikap bersama yang berkembang dan dianut dalam suatu organisasi yang mebedakan Antara satu organisasi dengan organisasi lainya.

## 3. Budaya luar

Dalam hal ini budaya luar merupakan budaya yang datang dari luar organisasi yang diterima dan jilani oleh suatu organisasi.

## 4. Misi perusahaan

Misi perusahaan merupakan pernyataan yang berorientasi pada tindakan, menyatakan tujuan layanana dalam suatu perusahaan atau organisasi kepada audiens yang biasanya mencakup fungsi, tujuan dan deskripsi umum perusahaan.

## 5. Proses pembelajaran

Konsep dari pembelajaran organisasi adalah proses di dalam organisasi yang melibatkan interaksi tingkat individual dan kolektif (kelompok, prganisasi dan antar organisasi) di dalam menganalisis dan mengarahkan usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

## 6. Keinginan untuk diakui

Dalam ilmu kepemimpinan dan manajemen pemimpin harus pandai mengakui dan menilai kinerja pegawainya. Orang yang merasa diakui biasnaya semangat dan kepercayaan dalam dirinya akan semakin meningkat.

## 7. Keinginan untuk berprestasi

Dalam sebuah organisasi motivasi merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan dan mendorong semangat kerja pegawai. Maka dari itu apabila motivasi tersampaikan dengan baik maka akan timbul keinginan untuk berprestasi dari dalam individu pegawai.

## 8. Keinginan untuk terpenuhinya rasa aman.

Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan yang menempati posisi kedua dari hierarki moslow. Kebutuhan rasa aman ini meliputi kebutuhan keamanan dan perlindungan dari banya fisik dan emosi. Kebutuhan ini didapatkan setelah kebutuhan filosofis terpenuhi.

Sedangkan Menurut Sirait (2016:14) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi budaya kerja diantaranya:

1. Pengenalan awal pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan dan tanggung jawab yang telah diberikan.
2. Perubahan perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja Perubahan-perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai dan sikap yang berbeda yang memerlukan budaya untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka dalam bekerja.
3. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas Saat ini daya saing perusahaan tidak hanya lagi mengandalkan modal yang

dimiliki tetapi juga harus memiliki sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting dalam upaya untuk meningkatkan daya saing. sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya sing yang langgeng.

4. Menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan yang ada Misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan perusahaan untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja

#### **2.1.2.5 Indikator Budaya Kerja**

Kerja dibangun oleh suatu lingkungan kerja agar lingkungan kerja tersebut memiliki tatanan yang jelas dan terstruktur. Adapun Indikator budaya kerja Menurut Nurhadijah (2017: 83) sebagai berikut:

##### 1. Disiplin

Perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di dalam maupun di luar perusahaan. Karyawan yang miliki kedisiplinan tinggi mempunyai karakteristik melaksanakan tata tertib dengan baik tugas dan tanggung jawab yang baik, disiplin waktu dan kehadiran, disiplin dalam berpakaian.

##### 2. Keterbukaan

Kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan. Keterbukaan dalam hal ini kemampuan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan secara jujur dan bersikap langsung.

### 3. Saling menghargai

Perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja. Indikator dari sikap saling menghargai antara lain: membiarkan orang lain berbuat sesuatu sesuai haknya, menghormati pendapat orang lain, serta bersikap hormat kepada setiap karyawan

### 4. Kerja Sama

Kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan. Beberapa indikator untuk mengukur kerja sama antara lain: tujuan yang jelas, terbuka dan jujur dalam

#### **2.1.2.6 Tujuan Budaya Kerja**

Tujuan diadakannya budaya kerja dan pengembangan yang diselenggarakan perusahaan terhadap pegawai dikarenakan perusahaan menginginkan adanya perubahan dalam prestasi kerja pegawai sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Jadi sebelum melakukan budaya kerja dan pengembangan akan dijelaskan terlebih dahulu tujuan perusahaan tersebut. Menurut Nawawi (2015:10), tujuan dilakukan program budaya kerja dan pengembangan adalah untuk kepentingan pegawai dan perusahaan.

##### 1. Kepentingan Pegawai

a) Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan pegawai.

- b) Meningkatkan moral pegawai. Dengan keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya mereka akan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik
- c) Memperbaiki kemampuan pegawai. Program budaya kerja dan pengembangan dapat meminimalkan ketidakpuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Membantu pegawai dalam menghadapi perubahan-perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi maupun sumber daya manusianya.
- d) Membantu pegawai dalam menghadapi perubahan - perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi maupun sumber daya manusianya.
- e) Peningkatan karier pegawai. Peluang ini menjadi besar karena keterampilan dan keahlian mendukung untuk bekerja lebih baik.
- f) Meningkatkan jumlah balas jasa yang dapat diterima pegawai

## 2. Kepentingan Perusahaan

- a. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- b. Dengan budaya kerja dan pengembangan diharapkan pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien.
- c. Mengurangi tingkat kerusakan dan kecelakaan.
- d. Memperkuat komitmen pegawai.

Perusahaan yang gagal menyediakan budaya kerja dan pengembangan akan kehilangan pegawai yang berorientasi pencapaian yang merasa frustasi karena merasa tidak ada kesempatan untuk promosi dan akhirnya memilih keluar

untuk mencari perusahaan lain yang menyediakan budaya kerja dan pengembangan untuk kemajuan karier mereka. Dengan tujuan dilaksanakannya budaya kerja dan pengembangan ini menggambarkan bahwa peranan program ini sangat penting bagi perkembangan pegawai dan perusahaan itu sendiri.

#### **2.1.2.7 Manfaat Budaya Kerja**

Budaya kerja bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Biasanya budaya kerja merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera. Sedangkan pengembangan sering dikategorikan secara eksplisit dalam pengembangan manajemen, organisasi, dan pengembangan individu pegawai. Pengembangan lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan perusahaan jangka panjang. Menurut Sastradipoera (2016:12), manfaat program budaya kerja bagi suatu perusahaan/organisasi sangat penting untuk:

- 1. Pegawai Baru**

Pegawai baru tersebut belum mempunyai kemampuan sesuai dengan persyaratan yang dilakukan, oleh karena itu diperlukan budaya kerja dengan tujuan agar dapat memberikan kemampuan pada pegawai tersebut.

- 2. Perubahan Teknologi**

Perubahan teknologi akan mengubah suasana kerja dalam organisasi. Artinya akan ada suatu pekerjaan yang mengharuskan penguasaan teknologi baru. Hal ini akan mempengaruhi susunan pegawai suatu

organisasi/perusahaan disebabkan tidak adanya pegawai yang menguasai teknologi baru tersebut, dengan demikian diperlukan budaya kerja.

### 3. Mutasi

Pendidikan dan budaya kerja diperlukan jika ada mutasi dalam artian dipindah tugaskan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya (bukan hanya pindah tempat untuk menduduki jabatan baru, melainkan belum cukup bekal untuk menduduki jabatan baru tersebut). Mutasi penting dilakukan karena mutasi akan menghilangkan kejemuhan atau kebosanan bagi pegawai. Dengan adanya mutasi, maka pegawai akan memiliki banyak kemampuan dan keahlian sekaligus memberikan suasana baru bagi kerja pegawai.

### 4. Promosi

Dalam rangka promosi diperlukan pendidikan dan budaya kerja tambahan, karena biasanya kemampuan seseorang yang akan dipromosi untuk menduduki posisi jabatan tertentu masih belum cukup. Dengan adanya promosi, maka pegawai berlomba - lomba untuk berbuat yang terbaik agar memperoleh promosi dari pimpinan. Agar organisasi berkembang maka organisasi/perusahaan harus melakukan promosi

#### **2.1.3 Pengertian Kinerja Pegawai**

Menurut Hasibuan, (2017:94), kinerja pegawai adalah suatu output kerja yang diwujudkan seseorang pada pencapaian tugas dan fungsinya yang diberikan kepadanya yang berdasarkan atas ketrampilan, pengalaman, dan kesunguhan dan waktu yang telah ditentukan. Mangkunegara (2017:9) menjelaskan bahwa kinerja

merupakan output kerja yang diwujudkan seseorang secara kualitas dan kuantitas yang biasa dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya yang telah diberikan kepadanya.

Selanjutnya Sedarmayanti (2018:260) mendefinisikan kinerja sebagai output kerja seseorang sebagai sebuah proses manajemen yang holistic dimana output kerja seseorang tadi mampu ditunjukkan bukti-bukti secara konkret dan biasa diukur. Sedangkan menurut Mangkunegara (2016:67) Kata kinerja berdasarkan istilah job performance atau performance actual yang dicapai seseorang dalam bekerja. Kinerja merupakan output kerja secara kualitas & kuantitas yg dicapai sang seseorang pegawai pada melaksanakan tugasnya sinkron menggunakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan berdasarkan Edison (2016: 190) menjelaskan bahwa kinerja merupakan output berdasarkan suatu proses yang dirujuk dan diukur pada pelaksanaan pekerjaan pada waktu yang tepat berdasarkan ketentuan atau aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Fahmi (2016) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Kasmir (2016) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam suatu menyelesaikan tugas-tugas dan

tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu peroses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian kinerja tadi maka bisa disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian berdasarkan organisasi yang dilakukan sang pegawai terhadap aktifitas-aktifitas yg dilakukan pada memenuhi kewajiban-kewajibannya.

#### **2.1.3.1. Faktor yang mempengaruhi Kinerja pegawai**

Menurut Kasmir (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar dan sesuai dengan yang ditetapkan.
2. Pengetahuan Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang bagus.
3. Rancangan kerja Adapun rancangan pekerjaan yang akan memudahkan pegawai dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lain. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung

jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja Adalah dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan).
6. Kepemimpinan Adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
7. Gaya kepemimpinan Adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapin atau memerintahkan bawahannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.
8. Budaya organisasi Adalah kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.
9. Kepuasan kerja Adalah perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
10. Lingkungan kerja Adalah suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
11. Loyalitas Adalah kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan itu ditunjukan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perudahaannya dalam kondisi kurang baik.
12. Komitmen Adalah kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin kerja Adalah usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tetap waktu

#### **2.1.3.2. Penilaian dan indikator Kinerja**

Evaluasi kinerja adalah evaluasi terhadap manajer, baik pegawai maupun manajer yang telah melaksanakan tugasnya (Fahmi 2017:203). Marwansyah (2016:232) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah gambaran sistematis tentang kekuatan atau kekuatan dan kelemahan yang berhubungan dengan pekerjaan seorang individu atau kelompok. Penilaian kinerja digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan dan kegagalan pekerjaan yang dilakukan dengan membandingkannya dengan tujuan dan sasaran yang diinginkan yang ditetapkan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Menurut Hasibuan (2017:95-96), dimensi kinerja meliputi :

- a. Kesetiaan, penilaian mengukur kesetiaan pegawai terhadap pegawai serta jabatannya dalam organisasi.
- b. Prestasi kerja, penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan pegawai tersebut dari uraian pekerjaannya.
- c. Kejujuran, penilaian kejujuran dalam melaksanakan tugas, memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
- d. Disiplin, evaluasi kedisiplinan pegawai untuk mematuhi aturan yang ada dan bekerja sesuai dengan instruksi yang diberikan.
- e. Kreativitas. Menilai kemampuan pegawai untuk menggunakan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaan.

- f. Kerjasama. Menilai kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dan berkolaborasi dengan pegawai lain untuk meningkatkan prestasi kerja.
- g. Evaluasi kepemimpinan, kepemimpinan, pengaruh, kemampuan untuk memiliki karakter yang kuat, rasa hormat, otoritas, dan memotivasi orang lain dan bawahan untuk bekerja secara efektif.
- h. Pengalaman, peringkat pengalaman kerja menunjukkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang.
- i. Prakasa adalah penilaian kemampuan berpikir berdasarkan inisiatif mandiri untuk menganalisis, mengevaluasi, membuat, menalar, menarik kesimpulan, dan mengambil keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.
- j. Kompetensi, penilaian kemampuan staf untuk mengintegrasikan dan menyelaraskan berbagai elemen yang terlibat dalam pembuatan kebijakan dan situasi manajemen.
- k. Kewajiban. Mengevaluasi kebijakan pegawai, hasil kerja dan hasil kerja, sarana dan prasarana yang digunakan, serta kesediaan pegawai untuk bertanggung jawab atas kinerja pekerjaannya.

Sedangkan menurut Utomo dan Hermawan (2014:5), dimensi kinerja pegawai adalah:

- a. Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

- b. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang benar-benar dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.
- c. Tanggung jawab adalah kemampuan seorang pegawai untuk melakukan tugas yang diberikan kepada mereka secepat mungkin dan mengambil risiko untuk keputusan atau tindakan.
- d. Kepatuhan adalah kemampuan pegawai untuk mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku, untuk mematuhi perintah resmi dari manajer yang bertanggung jawab, dan tidak melanggar larangan yang ditentukan.
- e. Integritas adalah integritas pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuannya untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang dipercayakan kepadanya.
- f. Kerjasama adalah kemampuan seorang perwira untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menjalankan misi tertentu untuk mencapai manfaat yang sebesar-besarnya.
- g. Inisiatif adalah kemampuan seorang perwira untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan misi utama tanpa menunggu perintah dari atasan.
- h. Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pegawai untuk membujuk orang lain agar melakukan mobilisasi terbaik untuk tugas-tugas utama.

Indikator kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2017:75) antara lain adalah:

- 1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai, mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Kinerja tugas adalah kemampuan seorang pegawai untuk melakukan tugas secara akurat atau tanpa kesalahan.
4. Tanggung Jawab Pekerjaan adalah pengakuan atas kewajiban pegawai untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, yang secara aktif diupayakan oleh individu atau organisasi.

Selanjutnya indikator kinerja pegawai menurut Wibowo (2015:77) memiliki penjelasan sebagai berikut:

1. Tujuan adalah berbagai keadaan secara aktif berusaha untuk dicapai oleh individu atau organisasi.
2. Standar penting karena menunjukkan kapan suatu tujuan dapat dicapai.
3. Umpang balik adalah masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan, standar kerja, dan pencapaian tujuan.
4. Alat atau sarana adalah sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu mencapai suatu tujuan dengan sukses.
5. Kompetensi adalah persyaratan kinerja utama. Kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan dengan baik dalam tugas yang diberikan kepadanya.
6. Motivasi adalah suatu alasan atau motivasi yang memotivasi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

7. Peluang, pegawai harus diberi kesempatan untuk menunjukkan kompetensinya dalam bekerja, dua faktor yang menyebabkan kurangnya kesempatan untuk sukses, yaitu, waktu yang tersedia dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan menurut Dharma (2014:355), indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitas adalah kuantitas yang ingin dicapai atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan penghitungan hasil dari suatu proses atau kinerja kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah output yang dihasilkan.
- b. Kualitas adalah kualitas yang harus dihasilkan (baik atau buruk). Pengukuran kualitatif terhadap hasil mencerminkan ukuran kepuasan, yaitu kualitas pelaksanaannya. Hal ini terkait dengan bentuk output.
- c. Tepat waktu, yaitu sesuai dengan jadwal yang telah dijadwalkan atau tidak. Metrik tingkat kinerja adalah jenis metrik kuantitatif khusus yang menentukan kecepatan di mana suatu aktivitas dilakukan.

Bangun, Wilson (2012; 233) kinerja pegawai akan dianggap sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh badan pengatur yang dapat diukur dengan berbagai cara, salah satu cara untuk mengukur kinerja pegawai adalah dengan menggunakan lima metode pengukuran pada pegawai. peringkat kinerja adalah sebagai berikut:

- a. *Job Quantity* Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang diciptakan oleh individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar ketenagakerjaan. Pada tahun

- b. Kualitas kerja Setiap pegawai instansi harus memenuhi persyaratan tertentu agar mampu menciptakan kualitas kerja yang dibutuhkan oleh suatu pekerjaan tertentu. Pada tahun
- c. Ketepatan waktu Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda sehingga jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena tergantung pada pekerjaan lain.
- d. Ketepatan waktu, jenis pekerjaan tertentu yang membutuhkan kehadiran pegawai untuk melakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ada pekerjaan yang mengharuskan pegawai tersedia delapan jam sehari lima hari seminggu.
- e. Kemampuan bekerjasama, tidak semua pekerjaan dapat dilakukan oleh seorang pegawai. Beberapa jenis pekerjaan mungkin perlu dilakukan oleh dua atau lebih pegawai, yang membutuhkan kerja sama antar pegawai.

#### **2.1.3.3 Standar Kinerja Pegawai**

Suatu organisasi perlu menetapkan standar kinerja untuk pegawainya agar organisasi mempunyai tolok ukur mengenai kemampuan pegawai terkait tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Ma'ruf (2014: 114) menyatakan bahwa, "Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembanding (benchmark) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kinerja yang baik harus realistik, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para pegawai". Untuk menetapkan tingkat kinerja karyawan, dibutuhkan penilaian kinerja. Penilaian kinerja yang adil membutuhkan

standar. Standar kinerja digunakan sebagai perbandingan antara tujuan dengan kinerja pegawai. Wibowo (2010: 73) menyatakan bahwa Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Klarifikasi tentang apa yang diharapkan merupakan hal yang penting untuk memberi pedoman perilaku pekerja dan dipergunakan sebagai dasar untuk penilaian. Standar kinerja merupakan tolok ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Dengan demikian, standar kinerja merupakan pernyataan tentang situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif. Standar kinerja dipakai apabila tidak mungkin menetapkan target berdasarkan waktu. Pekerja juga harus tau seperti apa wujud kinerja yang baik itu.

#### **2.1.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja Pegawai**

Penilaian kinerja pegawai tidak semata-mata hanya menilai pegawai saja, banyak manfaat yang didapatkan dengan adanya penilaian kinerja pegawai salah satunya sebagai bahan guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Fahmi (2010: 66) menyatakan bahwa bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja oleh manajemen diantaranya:

- a) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui permotivasi pegawai secara maksimum.
- b) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan pegawai, seperti promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai dan untuk menyediakan kriteria selesi dan evaluasi program pelatihan pegawai

pegawai.

- d) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Pengukuran kinerja pada dasarnya telah diterapkan dihampir seluruh organisasi. Namun pengukuran kinerja seringkali hanya menjadi sebuah aktifitas tanpa adanya tindak lanjut dari hasil pengukuran yang didapatkan. Menurut Bangun (2012: 232), “Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi”.

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- b. Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan pegawai yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.
- c. Pemeliharaan system Berbagai system yang ada dalam organisasi memiliki sub system yang saling berkaitan antara satu sub system dengan sub system lainnya. Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.
- d. Dokumentasi Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal

ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

#### **2.1.3.5 Pengukuran Kinerja Pegawai**

Pencapaian suatu organisasi perlu diukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja. Oleh karena itu pengukuran kinerja perlu ditetapkan, pengukuran kinerja sangat bergantung dengan indikator kinerja yang digunakan. Pengukuran kinerja menurut Whittaker dalam Moheriono (2012: 72), "Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal and objectives*)"

Sedangkan menurut Moheriono (2012:96), "Pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi". Pengukuran kinerja merupakan proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi.

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Junaidi (2002: 380-381) menyatakan bahwa, "Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses". Pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran

keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan hasil pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan.

#### **2.1.3.6 Penilaian Kinerja Pegawai**

Penilaian kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan pegawai dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Penilaian kinerja yang obyektif pada suatu organisasi sangat penting. Pada dasarnya penilaian kinerja merupakan salah satu faktor guna mengembangkan suatu organisasi. Penilaian kinerja dikatakan penting mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui ketepatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Bangun (2012: 231), “Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya”. Sedangkan menurut Sastrohadiwiryo (2003: 232), “Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyedia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun”. Penilaian kinerja dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam meningkatkan kinerja masing-masing pegawai.

Penilaian kinerja dapat memberikan manfaat yang penting bagi pegawai yang dinilai, penilai, dan organisasi apabila dikerjakan dengan benar. Fahmi (2010: 65) menyatakan bahwa, “Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para pegawai maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya”. Penilaian kinerja

pegawai mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai setiap pegawai. Apakah prestasi yang dicapai pegawai baik atau tidak.

#### **2.1.4 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai**

Pemanfaatan teknologi informasi diukur berdasarkan ketergantungan pemakai terhadap sistem informasi yang ada untuk melaksanakan tugas dan meningkatkan kinerjanya (Mardiasmo:2011). Sehingga membantu kinerja pegawai dalam pemecahan masalah dengan kreatifitas tinggi dan membuat pegawai semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Menurut Darmawan (2012) teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap penyampaian informasi dari pengirim ke penerimanya, sehingga penerima lebih lama menyimpan sebuah informasi dan pengirim lebih luas jangkauan untuk menyebar informasi. Pemanfaatan teknologi juga berhubungan dengan perilaku yang menggunakan teknologi tersebut untuk menyesuaikan tugas dalam melakukan pekerjaan. Pengukuran berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang meningkatkan kinerja organisasi maupun kinerja individu yang bersangkutan.

#### **2.1.5 Hubungan Budaya kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Sutrisno (2011) budaya organisasi adalah nilai-nilai yang telah diatur dan disepakati bersama dan telah diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecah masalah. Seluruh pengukuran yang dapat menghadirkan budaya organisasi akan mendorong perilaku positif dan memicu

faktor-faktor yang dapat mengembangkan lingkungan yang produktif bagi anggota organisasi terhadap kinerja pegawai. Budaya kerja juga merupakan konsep sebagai perspektif untuk memahami perilaku individu dan kelompok dalam suatu organisasi.

Menurut Judge (2010) menyatakan bahwa budaya yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi terhadap sebuah organisasi. Sehingga setiap pegawai yang menjadi anggota organisasi akan mempunyai nilai, keyakinan dan perilaku sesuai dengan organisasi.

### **2.1.6 Penelitian Terdahulu**

Penulis menggunakan data peneliti terdahulu sebagai referensi untuk membedakan antara masalah yang diteliti pada peneliti terdahulu dengan sekarang yang penulis sedang teliti. Adapun tinjauan penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Fitria Febryana 2017 Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, Dan Olahraga Diy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY dalam melaksanakan tugas terkait administrasi surat, pengelolaan arsip, dan pengelolaan sarana prasarana. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY sebanyak 25 pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan

kuesioner dan dokumentasi. Data disajikan dengan persentase dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

Dony Purwoko (2020) Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kompetensi, Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kota Blitar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh penggunaan Teknologi Informasi terhadap kinerja pegawai pada, menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai, menganalisa pengaruh penempatan kerja terhadap kinerja pegawai dan menganalisa pengaruh penggunaan Teknologi Informasi, kompetensi dan penempatan kerja secara terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kota Blitar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data dan menggunakan sampel sejumlah 58 pegawai pada Badan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kota Blitar. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari penggunaan Teknologi Informasi, kompetensi dan penempatan pegawai dengan kinerja pegawai sebagai variabel tak bebas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Sukartini dan Porman Lumban Gaol (2020) Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta

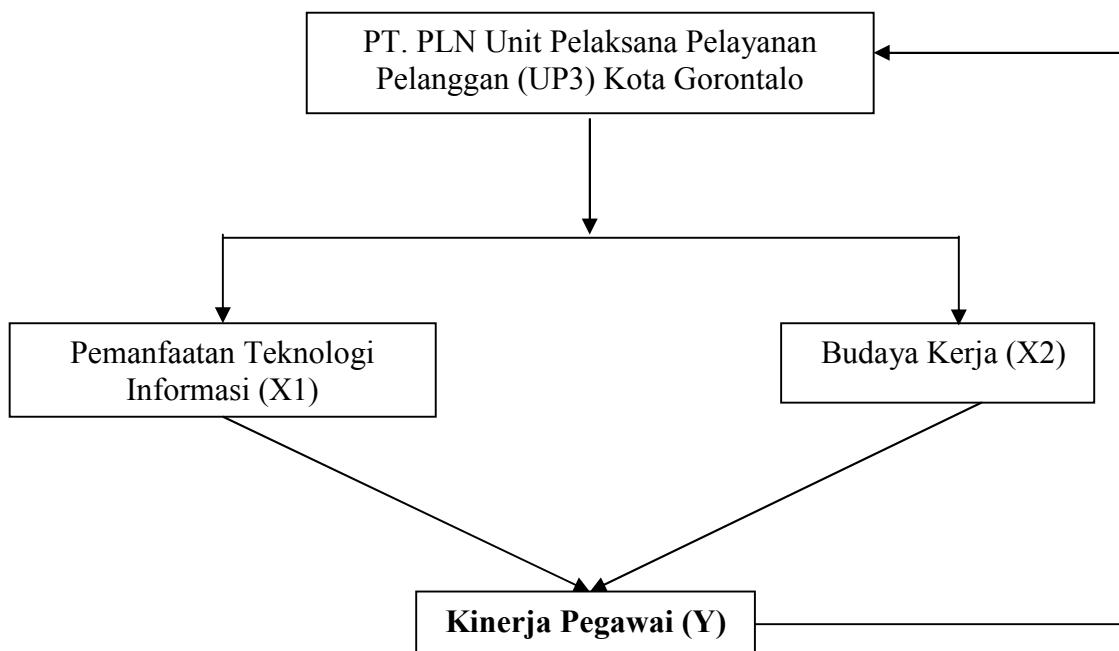
Utara. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah budaya kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kelurahan Pejagalan baik PNS maupun Pegawai Kontrak berjumlah 58 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data kuesioner yang disebar kepada 58 responden secara acak (Random Sampel).

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Berdarkan dengan teori permasalahan Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan Budaya kerja Terhadap Kinerja pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. serta untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan dasar pemikiran, alat ukur atau landasan dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi ataupun kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka pemikirann memuat teori, dalil, atau konsep-konsep dari para ahli yang dijadikan dasar dalam penelitian. Atas dasar tersebut, peneliti akan menuangkan definisi tentang budaya organisasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Guna mempermudah pemecahan masalah dalam penelitian, maka diperlukan suatu anggapan dasar yang bertitik tolak dari pendapat para ahli mengenai kinerja pegawai. Peneliti mengemukakan pendapat Simamora dalam Novemy Triyandari Nugroho (2016:16) menyatakan bahwa “kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan”.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka akan dikemukakan suatu kerangka atau konsep yang berfungsi sebagai penentuan serta untuk

mempermudah cara memahami alur berpikir dalam penelitian ini. Dalam penelitian akan terlihat bahwa pemanfaat teknologi informasi dan budaya kerja individu sangat berkaitan dengan kinerja pegawai, maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran yang diamati dari latar belakang dan kajian pustaka sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

3. Budaya Kerja (X2) secara parsial berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Sebagaimana telah di jelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja serta Kinerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:8) Penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivis, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel Secara pasti pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis datanya adalah statistik kuantitatif, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif yang digunakan adalah pendekatan explanatory survey. Metode survei eksplanatori adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar dan kecil, tetapi data yang diteliti adalah data sampel yang diambil dari populasi untuk mencari gambaran dan hubungan antar variabel populasi. Menurut Silalahi (2012:30), *explanatory research* bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat dua jenis variabel yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (Independent) yaitu Pemanfaat Sistem Informasi dan Budaya Kerja
2. Variabel tidak bebas (Dependent) yaitu Kinerja Pegawai Variabel diatas dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel (X)**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pemanfaat Teknologi Informasi (X1)	1. Perangkat Keamanan kerja 2. Pengelolaan Data Keuangan 3. Perawatan	1. penggunaan teknologi informasi, meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan 2. pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data keuangan secara sistematis dan menyuluruh 3. peralatan secara teratur terhadap perangkat teknologi informasi guna mendukung kelancaran pekerjaan	Ordinal
Budaya Kerja (X2)	1. Disiplin 2. Keterbukaan 3. Saling menghargai 4. Kerja Sama	1. pegawai yang miliki kedisiplinan tinggi mempunyai karakteristik melaksanakan tata tertib dengan baik tugas dan tanggung jawab yang baik 2. Keterbukaan dalam hal ini kemampuan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan secara jujur dan bersikap langsung. 3. membiarkan orang lain berbuat sesuatu sesuai haknya, menghormati pendapat orang lain, serta bersikap hormat kepada setiap pegawai 4. Kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan	Ordinal

Sumber : Jurnali (2017: 67) dan Nurhadiyah (2017: 83)

**Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel (Y)**

Kinerja Pegawai (Y)	Kuantitas pekerjaan	1. jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar	Ordinal
---------------------	---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

		pekerjaan	
	Kualitas pekerjaan	2. pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu	
	Pelaksanaan tugas	3. pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya	
	Tanggung jawab	4. kemampuan untuk menyelesaikan dan bekerja sama serta kehadiran dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan dan	

Sumber: Mangkunegara, (2017;75)

Dengan mempelajari masing-masing variabel yang ada, baik variabel bebas maupun variabel terikat akan diukur dengan alat angket, dengan menggunakan skala Likert (item jenis Likert). Jawaban untuk setiap item alat yang menggunakan skala likert memiliki rating dari sangat positif sampai sangat negatif, kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 opsi, setiap opsi akan diberi bobot, angka yang berbeda seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2. Daftar Pilihan Kuesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

### 3.2.3 Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis. Dalam

pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan obyek akan diteliti baik itu berupa benda, manusia dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Sugiyono (2017:80) mengemukakan bahwa “populasi adalah domain umum yang terdiri dari subjek-subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi untuk penelitian ini meliputi seluruh pegawai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo yang berjumlah 53 pegawai.

**Tabel 3.3. Populasi**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Manager Up3 Gorontalo	1
2	Team Leader Pengadaan	1
3	Team Leader K3L	1
4	Asman Konstruksi - Team Leader Logistik	1 3
5	Asman Perencanaan - Team Leader Mapping Data Jaringan - Team Leader Perencanaan Sistem	1 3 3
6	Asman Jaringan - Team Leader Pemeliharaan - Team Leader Operasi - Team Leader PDKB	1 4 5 3
7	Asman Transaksi Energi Listrik - Team Leader Pemeliharaan Meter Transaksi - Team Leader Pengendalian Susut - Team Leader Transaksi Energi Listrik	1 2 2 10
8	Asman Pemasaran Dan Pelayanan Pelanggan - Team Leader Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan	1 3
9	Asman Keuangan, SDM & Administrasi - Team Leader Adm dan Umum - Team Leader Keuangan dan Akuntansi	1 3 3
Jumlah		53

## 2. Sampel

Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. dengan kata lain, sejumlah, tapi tidak semua. Sampel adalah subyek kelompok atau sebagian

dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Pengambilan sampel hendaknya mewakili karakteristik dari populasi, dimana tergantung dari cara penarikan atau penentuan sampel. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus, yaitu jumlah sampel dalam penelitian kurang dari 100 (Husein, 2004:10). Dari penjelasan diatas maka dengan ini penulis melakukan pengambilan sampel dimana jumlah dari populasi dijadikan keseluruhan sebagai sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang pegawai (tidak termasuk pimpinan) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

### **3.2.4 Jenis dan sumber data**

Untuk keperluan penelitian ini, jenis dan sumber data yang diperlukan dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk numerik dengan variabel atau nilai yang berbeda. Dalam penelitian ini, data kuantitatif hasil kuesioner dengan skala likert dibagikan kepada responden.
- b. Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka tetapi berupa ciri, sifat, keadaan, atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini, data kualitatif adalah keadaan instansi atau sejarah kantor.

## 2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.
- b. Data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya yang diperoleh dari buku, artikel dan artikel ilmiah.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Kuesioner, di lakukan dengan menyebarluaskan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh imformasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.2.6 Instrumen Pengujian Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu di perlukan suatu instrumen atau alat ukur yang valid dan andal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrumen tersebut sebelum di gunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila di gunakan akan menghasilkan objektif.

## 1. Uji Validitas

Sebuah instrumen di katakan valid apabila mampu mengukur apa yang di inginkan. Sebuah instrumen di katakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang di teliti secara tepat. Menurut Arikunto (2006:168) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Pengujian validitas dilakukan dengan mengorelasikan setiap pertanyaan dengan skor total untuk setiap variabel, kemudian memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Masrun dalam Sugiono (2005:106) menyatakan bahwa item-item tersebut berkorelasi positif dengan kriteria (skor total) dan korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut bernilai tinggi.

Validasi dilakukan dengan mengorelasikan setiap pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel. Selanjutnya dengan memberikan penjelasan mengenai koefisien korelasi. Untuk menguji validitas peneliti menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang disebut dengan rumus korelasi Pearson Product Moment (PPM), sebagai berikut.

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

Dimana:

r = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X

Y = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

XY = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata  $\alpha= 0,05$ . Maka hipotesis nol ( $H_0$ ) di terima jika  $-r_{(1 - \frac{1}{2}\alpha)} < r < r_{(1 - \frac{1}{2}\alpha)}$  di mana distributif r yang digunakan mempunyai  $dk = (n - 2)$ , dalam hal lainnya  $H_0$  ditolak.

**Tabel 3.4 Koefisien korelasi**

<b>R</b>	<b>Keterangan</b>
0,800-1,000	Sangat tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Cukup tinggi
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat rendah

Penafsiran harga koefisien korelasi ada dua cara yaitu :

1. Lihatlah nilai r dan jelaskan misalnya tinggi, korelasi cukup dll.
2. Dengan mengacu pada tabel nilai kritis dari product moment r untuk melihat apakah korelasinya signifikan. Jika nilai r lebih kecil dari nilai kritis pada tabel, maka korelasi tidak signifikan. Begitu juga sebaliknya.

### **3. Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas mengacu pada pemahaman bahwa suatu alat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena alat tersebut sudah baik. Alat yang baik tidak akan cenderung menyebabkan responden memilih jawaban tertentu. Alat yang andal dan andal juga akan menghasilkan data yang andal. Jika data itu benar secara faktual, maka berapa kali pun diambil, akan selalu sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach menurut Ghozali (2005) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si}{st} \right)$$

Keterangan :

$K$  = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum Si^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrumen

$S$  = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005:46). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

#### 4. Transformasi Data Ordinal Ke Interval

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul adalah data dengan skala ordinal, sedangkan untuk menganalisis data pada penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval, hal ini disebabkan karena alat-alat analisis statistik yang digunakan adalah statistik parametrik (misalnya: *korelasi product moment*, *pearson regresi linear*, *path analysis*, dan *structural equatin modelling*). Statistik parametrik mensyaratkan bahwa jenis data yang digunakan adalah harus data interval.

Harun Al-Rasyid dalam Riduwan (2007), mengemukakan bahwa teknik yang dalam *transformasi scale value* data ordinal ke data interval adalah *Method of Successive Interval (MSI)* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (Pilihan jawaban)
2. Berdasarkan frekuensi setiap kategori dihitung proporsinya.

3. Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
4. Tentukan pula nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Hitung Scale value (Internal rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :

$$\text{Scale} = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

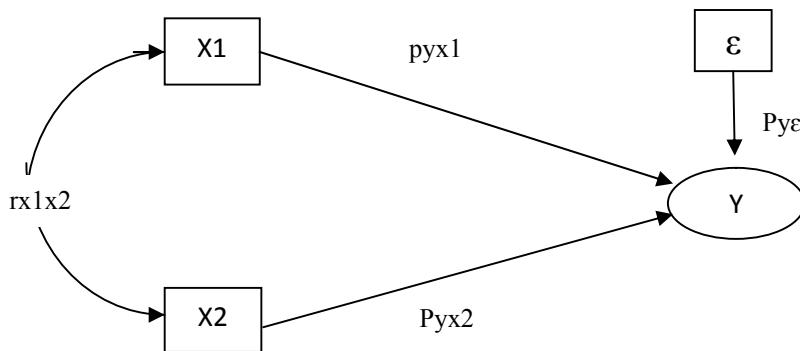
6. Hitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :  $\text{Score} = \text{Scale Value} + \text{Scale Value}_{\min} + I$

### 3.2.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dilakukan dengan membahas dan membuat persentase dari hasil jawaban responden. Untuk memastikan sub-sub variabel penelitian maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Analisis jalur digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas.

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram jalur ini dapat dilihat pada struktur jalur berikut ini :

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antara variabel independen dengan dependen dengan diagram jalur dapat dilihat pada struktur jalur berikut ini :



**Gambar 3.1 Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Dari gambar tersebut diatas dapat dilihat dalam persamaan berikut ini :

Di mana :

X1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi

X2 : Budaya Kerja

Y : Kinerja Pegawai

$\varepsilon$  : Variabel lain yang mempengaruhi Y

r : Korelasi antar variabel X

PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang terkumpul di analisis hubungan kausalnya antara variabel-variabel atau dimensi-dimensi yang di lakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar di atas juga memperlihatkan bahwa variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh X1 dan X2 tetapi ada variabel epsilon ( $\varepsilon$ ) yaitu variabel yang tidak diukur dan di teliti.

### 3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* (Nirwana dalam Ucon Arif, (2005) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yaitu :

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\epsilon$$

2. Menghitung matrix korelasi antar  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $Y$
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $Pyx_i$  ( $i = 1, 2, \dots$ )
6. Menghitung  $R^2$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap  $Y$
7. Hitung pengaruh varibel lain ( $Py\epsilon$ )
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen
9. Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)**

###### **Kota Gorontalo**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pebrik teh mendirikan pembangkit tenaga lisrik untuk keperluan sendiri

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di

bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

#### **4.1.2 Visi Misi PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo**

##### **1. Visi**

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

##### **2. Misi**

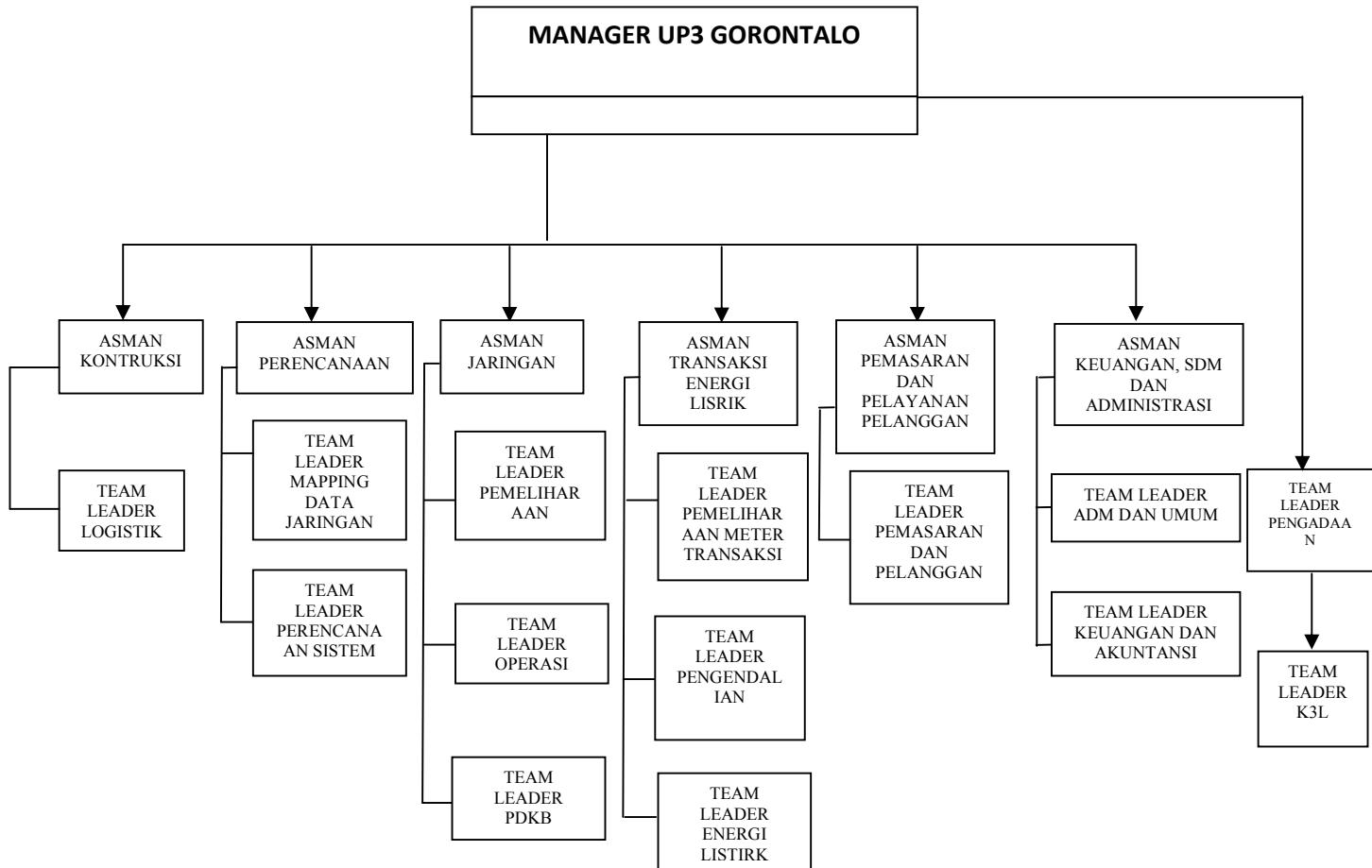
- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

- c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi PT. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

##### PLN Kota Gorontalo.

##### STRUKTUR ORGANISASI PT PLN (PERSERO) UP3 GORONTALO



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

#### 4.1.4. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden yang mengisi kuisioner dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan serta lamanya bekerja pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo seperti dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Jenis Kelamin

Responden yang mengisi kuisioner berdasarkan jenis kelamin berikut:

**Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik Responden		Jumlah (orang)	Percentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	61%
	Perempuan	20	39%
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah 2024

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 61%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 20 responden atau 39%, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

##### 2. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden		Jumlah (orang)	Percentase (%)
Pendidikan	SLTA/SMK	20	38,5 %
	S1	32	61,5%
	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Sumber : Data diolah, 2024.

Karakteristik responden pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. berdasarkan tingkat pendidikan terdiri pendidikan

SLTA/SMK sebanyak 20 orang atau 38,5%, Pendidikan S1 sebanyak 32 orang atau 61,5%. Responden tersebut dapat di simpulkan bahwa dari segi tingkat pendidikan responden berada pada tingkat pendidikan sarjana (S1) dan pendidikan paling rendah adalah SLTA.

### 3. Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Karakteristik berdasarkan masa kerja**

<b>Karakteristik responden</b>		<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Masa Kerja	1 - 5 Tahun	12	23,1%
	6 -10 Tahun	17	32,7%
	11- >	23	44,2%
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah 2024.

Karakteristik responden pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. berdasarkan masa kerja terdiri 1 sampai 5 tahun sebanyak 12 orang atau 23,1%, 6 sampai 10 tahun sebanyak 17 orang atau 32,7%, 11 keatas sebanyak 23 orang atau 44,2%. Responden tersebut dapat di simpulkan bahwa dari segi masa kerja responden berada 11 tahun keatas.

#### 4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel etos kerja. Bobot-Bobot butir instrument berdasarkan variabel terlebih dahulu di deskripsikan dengan melakukan perhitungan frekuensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekuensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang dipilih. Sedangkan perhitungan skor dilakukan melalui perkalian antara bobot option dengan frekuensi. Berikut Proses perhitungannya.

Bobot Terendah x Item x Jumlah Responden = 1 x 1 x 52 = 52

Bobot Tertinggi x Item x Jumlah Responden = 5 x 1 x 52 = 260

Rentang skalanya yaitu :  $\frac{260-52}{5} = 41,6$  jadi dibulatkan menjadi 42

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian seperti yang akan dituangkan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.4 Skala penelitian Jawaban Responden**

No	Rentang	Kategori
1	52-94	Sangat Rendah
2	95-137	Rendah
3	138-180	Sedang
4	181-223	Tinggi
5	224-266	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Data 2024

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian.

#### **4.1.5.1 Variabel Penelitian Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)**

Hasil Tabulasi data sub variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) yang diisi oleh 52 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)**

SKOR	Item								
	X1.1			X1.2			X1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	21,2	12	60	23,1	22	110	42,3
4	14	56	26,9	15	60	28,8	12	48	23,1
3	26	78	50,0	24	72	46,2	17	51	32,7
2	1	2	1,9	1	2	1,9	1	2	1,9
1	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>52</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>194</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>211</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data Diolah Microsoft Excel 2007.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1), responden menjawab item pernyataan X1.1 perangkat keamanan kerja dengan skor 191 dengan kategori **Tinggi** artinya bahwa Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan, Responden yang menjawab item pernyataan X1.2 pengelolaan keuangan dengan skor 194 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai melakukan pengolahan data transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Responden yang menjawab item pernyataan X1.3 perawatan memperoleh skor 211 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai selalu melakukan peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.

#### 4.1.5.2 Variabel Penelitian Budaya Kerja (X2)

Hasil Tabulasi data sub variabel Budaya Kerja (X2) yang diisi oleh 52 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Budaya Kerja (X2)**

SKOR	Item											
	X2.1			X2.2			X2.3			X2.4		
	F	Skor	%									
5	6	30	11,5	6	30	11,5	6	30	11,5	24	120	46,2
4	18	72	34,6	19	76	36,5	17	68	32,7	15	60	28,8
3	27	81	51,9	26	78	50,0	27	81	51,9	13	39	25,0
2	1	2	1,9	1	2	1,9	2	4	3,8	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>52</b>	<b>185</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>183</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data Diolah Microsoft Excel 2007.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2), responden menjawab item pernyataan X2.1 disiplin dengan skor

185 dengan kategori **Tinggi** artinya bahwa pegawai bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan, Responden yang menjawab item pernyataan X2.2 keterbukaan dengan skor 186 dengan kategori **Tinggi** pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, Responden yang menjawab item pernyataan X2.3 saling menghargai memperoleh skor 183 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya dan Responden yang menjawab item pernyataan X2.4 kerja sama memperoleh skor 219 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati.

#### 4.1.5.3 Variabel Penelitian Kinerja Pegawai (Y)

Hasil Tabulasi data sub variabel Kinerja Pegawai (Y) yang diisi oleh 52 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.7 Tanggapan Responden Kinerja Pegawai (Y)**

SKOR	Item											
	Y.1			Y1.2			Y1.3			Y1.4		
	F	Skor	%									
5	11	55	21,2	11	55	21,2	12	60	23,1	21	105	40,4
4	14	56	26,9	16	64	30,8	15	60	28,8	14	56	26,9
3	24	72	46,2	22	66	42,3	22	66	42,3	17	51	32,7
2	3	6	5,8	3	6	5,8	3	6	5,8	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>52</b>	<b>189</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>212</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data Diolah Microsoft Excel 2007.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa variabel Kinerja Pegawai (Y), dimana responden menjawab item pernyataan Y1.1 kuantitas kerja skor 189 dengan kategori **Tinggi** artinya jumlah pegawai pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan, Responden yang menjawab item pernyataan Y1.2 Kualitas Kerja dengan skor 191

dengan kategori **Tinggi** artinya bahwa pegawai sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan, Responden yang menjawab item pernyataan Y1.3 Pelaksanaan tugas dengan skor 192 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan, Responden yang menjawab item Y1.4 tanggung jawab dengan skor 212 dengan kategori **Tinggi** artinya pegawai selalu bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

#### 4.1.6. Uji Instrumen penelitian

Instrumen penelitian terlebih dahulu harus di uji sebelum digunakan dalam mengumpulkan data. Uji instrumen yang dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas keseluruhan variabel penelitian. Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan dijelaskan berikut ini:

##### 4.1.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket	Alpha	Ket
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	X1.1	0,892	0,2306	Valid	0,793	$> 0,60 =$ reliabel
	X1.2	0,879	0,2306	Valid		
	X1.3	0,761	0,2306	Valid		

Sumber : Data diolah SPSS 21.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Sedangkan koefisien alphanya

sebesar 0,793 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### 4.1.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Budaya Kerja (X2)

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Budaya Kerja (X2)**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket	Alpha	Ket
Budaya Kerja (X2)	X1.1	0,862	0,2306	Valid	0,833	$> 0,60 =$ reliabel
	X1.2	0,877	0,2306	Valid		
	X1.3	0,806	0,2306	Valid		
	X1.4	0,735	0,2306	Valid		

Sumber : Data diolah SPSS 21.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Budaya Kerja (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,833 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Budaya Kerja (X2) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### 4.1.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y)**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket	Alpha	Ket
Kinerja Pegawai (Y)	Y1.1	0,931	0,2306	Valid	0,902	$> 0,60 =$ reliabel
	Y1.2	0,909	0,2306	Valid		
	Y1.3	0,890	0,2306	Valid		
	Y1.4	0,783	0,2306	Valid		

Sumber : Data diolah SPSS 21.2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kinerja Pegawai (Y) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0.902 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Kinerja Pegawai (Y) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### 4.1.7 Analisis Data Statistik

Dari hasil pengolahan data atas 52 responden dengan menggunakan analisis jalur, diperoleh persamaan sebagai berikut :

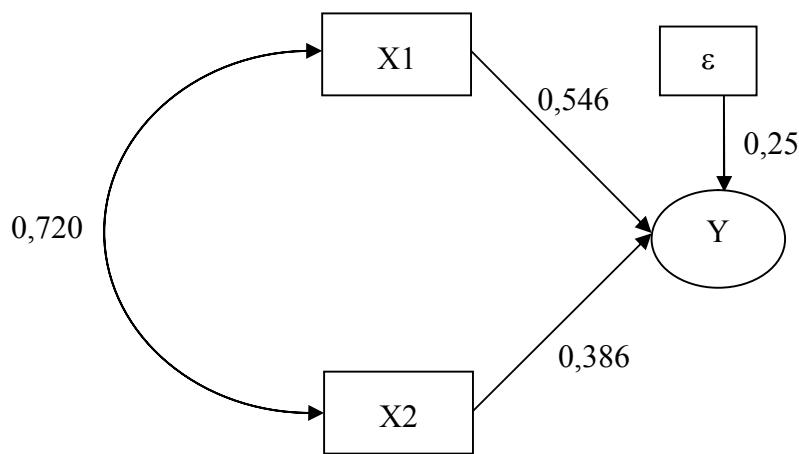
$$Y = 0.546X1 + 0.386X2 + 0.25\epsilon$$

Berdasarkan persamaan diatas, menunjukkan bahwa koefisien variabel independen variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0.546 atau 54,6% dan koefisien variabel Budaya Kerja (X2) terhadap kinerja Pegawai (Y) sebesar 0.386 atau 38,6 Sedangkan  $\epsilon$  = epsilon menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang ikut berpengaruh tetapi tidak diteliti sebesar 0.25 atau sebesar 25%

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat di interpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0.750 (terlampir), ini berarti sekitar 75% pengaruh yang ada terhadap Kinerja Pegawai (Y) oleh variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan budaya kerja (X2) secara bersama-sama Serta masih ada sekitar 0.25 atau sekitar 25% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Untuk lebih jelasnya di berikan struktur jalur dari penelitian.

Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa yang dominan berpengaruh adalah variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dengan nilai sebesar 0,546 terhadap Kinerja Pegawai (Y) Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

Berdasarkan penjelasan dari hasil analisis tersebut maka dapat dijabarkan dalam sebuah struktur analisis jalur berikut ini :



**Gambar 4.2 Hubungan antar Variabel dan Pengaruh Langsung**

Hasil analisis jalur di atas menunjukkan hubungan antara variabel, dimana hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dengan Budaya Kerja (X2 sebesar 0,720 dengan tingkat hubungan sangat tinggi

Hasil analisis jalur di atas menunjukkan hubungan antara variabel, dimana hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dengan Budaya Kerja sebesar 0,720 dengan tingkat hubungan tinggi (Tabel 3.4 Koefisien Korelasi). Sedangkan hasil analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh informasi bahwa besarnya pengaruh Pemanfaatan Teknologi

Informasi (X1) terhadap kinerja pegawai sebesar 0,546 atau 54,6%, dan Budaya Kerja (X2) terhadap kinerja pegawai dengan nilai sebesar 0,386 atau 38,6%.

Sedangkan hasil analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.11**  
**Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Keterangan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total (%)
X1 terhadap Y	0,546	-	54,6 %
X2 terhadap Y	0,386	-	38,6%
Pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y			75 %
Pengaruh variabel lain terhadap Y			25%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

Sumber : Data diolah SPSS 21.2024

**Tabel 4.12 Uji Kemaknaan Signifikan Variabel X Terhadap Y**

Pengaruh Antar Variabel	Nilai Sig	Alpha( $\alpha$ )	Keputusan
$Y \leftarrow X_1, X_2, X_3, X_4$ dan $X_5$	0,000	0,05	Signifikan
$Y \leftarrow X_1$	0,000	0,05	Signifikan
$Y \leftarrow X_2$	0,000	0,05	Signifikan

Keterangan : Jika nilai Sig < nilai Alpha ( $\alpha$ ), maka signifikan.

Sumber : Data diolah SPSS 21.2024

#### 4.1.8 Pengujian Hipotesis

##### 4.1.8.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y) PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

Hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan hasil sebesar 0,750 atau 75%. Hal ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan terhadap Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo, sedangkan sisanya 0,25 atau 25% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan hasil

uji  $F_{hitung}$  menunjukkan hasil sebesar 73,695 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,18 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Berdasarkan uji F tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dibanding  $F_{tabel}$  ( $73,695 > 2,18$ ) dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, secara statistik variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo, Jadi hipotesis **Diterima**.

#### **4.1.8.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,546 dengan nilai sig sebesar 0,000, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi Hipotesis yang menyatakan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo, Jadi hipotesis **Diterima**.

#### **4.1.8.3 Budaya Kerja (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa **Budaya Kerja (X2)** mempunyai nilai koefisien sebesar 0,386 dengan nilai sig sebesar 0,000, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi Hipotesis

yang menyatakan bahwa Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo, Jadi hipotesis **Diterima**.

#### **4.2 Pembahasan Penelitian**

##### **4.2.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y) PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.**

Berdasarkan hasil peneltian di atas menunjukan bahwa variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y) Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Hal ini pemanfaatan teknologi informasi dan budaya kerja memiliki pengaruh secara bersama-sama dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo artinya ketika kedua hal tersebut sudah sangat baik dalam suatu instansi maka akan dapat mempermudah para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pemanfaatn teknologi informasi adalah Sistem informasi yang didukung TI dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat, Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi informasi dari pegawai suatu organisasi, Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan banyak manfaat yang didapatkan pada pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugas-tugas kantor. Hal ini menunjukkan bahwa informasi

pemanfaatan teknologi tergolong baik, artinya jika pemanfaatan informasi teknologi dimaksimalkan maka kinerja akan meningkat

Budaya Kerja pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo termasuk ke dalam kategori Sangat Tinggi. Artinya dapat disimpulkan bahwa PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo sudah memiliki Budaya kerja yang bernilai Sangat Tinggi, pegawai yang sangat patuh akan aturan ketika tanggung jawab pegawai selama bekerja, etika pegawai selama di perusahaan, kejujuran dalam bekerja, kerjasama yang baik, disiplin kerja yang membuat point pernyataan perdimensi Budaya Kerja yang sangat baik. Implementasi budaya kerja yang di terapkan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo yaitu *flexible work arrangement* memiliki nilai dikategori sangat tinggi, yang artinya implementasi budaya bekerja sudah terealisasi dengan sangat baik.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Miftahuddin (2014) yang menyatakan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan budaya kerja baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatonah et al., (2022) dan Syarifuddin, (2023) yang berpendapat bahwa secara simultan pemanfaatan teknologi informasi dan budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### **4.1.8.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.**

Berdasarkan hasil peneltian di atas menunjukan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi acuan dalam peningkatan kinerja pegawai, karena ketika pegawai dapat memanfaatkan dengan sangat baik teknologi informasi maka hal tersebut akan dapat mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di zaman sekarang ini diharapkan semua pegawai dapat dengan baik menggunakan teknologi untuk mempermudahnya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga akan terwujud hasil kerja yang sangat berkualitas sesuai, dengan adanya teknologi yang semakin canggih juga maka akan mempermudah untuk melayani semua keperluan dan keluhan masyarakat di luar sana.Pada pemanfaatan teknologi informasi terdapat tiga indikator, hal ini para pegawai harus dapat mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk kelnacaran suatu pekerjaannya karena ketika pegawai mampu memanfaatkan fasilitas kantor sesuai dengan pekerjaannya maka hal ini akan berdampak terhadap tercapainya tujuan instansi. pemanfaatan mengenai pemanfaatan komputer dan telekomunikasi untuk mengakses serta mengelola informasi secara cepat dan tepat artinya dengan adanya komputer maka sangat bermanfaat karena dapat membantu pekerjaan para pegawai untuk menginput data-data secara tepat dan cepat dengan adanya komputer ini dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai. pegawai menggunakan bermacam-macam paket

software dalam pekerjaan misalnya, (e-audit, Microsoft word, Microsoft excel, power point, ACL dan IDEA” artinya pada instansi tersebut tidak semua aplikasi software tersebut digunakan karena bisa jadi hanya beberapa aplikasi yang dapat bermanfaat untuk instansi tersebut dalam mendukung pekerjaan yang dilakukan pegawai

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putu Pande Yudiastra, Gede Sri Darma (2015). Berdasarkan hasil yang diperoleh kesimpulan antara lain: terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani & Mertha, (2023), Vandela & Sugiarto, (2021) dan Purwoko, (2020) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dimana penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat membantu serta memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan dapat meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tarjo, 2020). Hal ini pemanfaatan teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

#### **4.1.8.3 Budaya Kerja (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.**

Berdasarkan hasil peneltian di atas menunjukan bahwa variabel Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) Pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

Kota Gorontalo harus mampu beradaptasi dengan budaya selain berkompeten, di mana setiap proyek yang dikerjakan merupakan kerja tim yang dilakukan oleh beberapa pegawai yang membentuk budaya kerja yang positif dan energik dengan saling memberikan semangat di tempat kerja. Masing-masing indikator tersebut diatas, yang paling berpengaruh adalah kedisiplinan, keterbukaan, saling menghargai dan bekerja sama. Budaya kerja yang kuat akan menciptakan budaya perusahaan yang baik dan juga mencerminkan bahwa budaya tersebut telah memiliki akar yang kuat dimana telah mampu dijawi serta diaktualisasikan dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut seperti nilai-nilai apa saja yang patut dimiliki. Usaha penilaian terhadap nilai-nilai budaya kerja memiliki hubungan yang nyata dengan kinerja pegawai yang diharapkan mampu mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara baik atau benar.

Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo memiliki penilaian yang sangat baik atau sangat setuju terhadap pernyataan dari indikator-indikator budaya kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Safrizal et al (2014), Jamaluddin et al (2017), dan Silvia et al (2016) yang menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda tidak sejalan dengan hasil penelitian Arifin (2010) menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pradana (2012) yang menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh kinerja pegawai. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini dilakukan

oleh Widodo (2013), yang menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian oleh Silvia (2016) juga menemukan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan penelitian Hairul Dkk (2020) secara parsial ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Budaya kerja dengan kinerja pegawai.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan, yakni sebagai berikut :

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara simultan terhadap Kinerja (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.
3. Budaya Kerja (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo agar tetap mempertahankan pemanfaatan teknologi informasi dan budaya kerja karena memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai.

2. Disarankan kepada pimpinan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo agar lebih meningkatkan Informasi dan komunikasi agar dapat memberikan layanan dan kepuasan kepada masyarakat.
3. Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya , disarankan meneliti variabel lain yang turut mempengaruhi kinerja pegawai. Misalnya kemampuan intelektual, kemampuan fisik energy, dan teknologi (Robbins, 2016:5).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Azwar Nasir, Ranti Oktari (2011). “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)”. Jurnal Ekonomi Vol 19, No 02 (2011).
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arianto, D.A.N. 2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. Jurnal Economia, Volume 9, Nomor 2, Oktober 2013, Hal:191-200
- Alfianita, W., & Wijayanti, A. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan. Jurnal Ekonomi Paradigma, 19(02), 8.
- Aji, M. D. (2014) ‘Identifikasi Zona Rawan Banjir Dengan Sistem Informasi Geografis’, Jurnal Geodesi Undip, Volume 3(1)..
- Anwar Prabu *Mangkunegara*, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Adi Sulistyo Nugroho. ( 2016 ). E-Commerce Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: EKUILIBRIA.
- Arwidayanto. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi*. Bandung: Alfabeta.
- Agus Dharma, 2014, Manajemen Supervisi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arief Hermawan, Sudarsih, Wiji Utami, 2014 Pengaruh Motivasi, Pelatihan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lumajang, Skripsi : [Http://Repository.Unej.Ac.Id,](http://Repository.Unej.Ac.Id,) Universitas Jember.
- Abdullah, M Ma'ruf. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Akdon, Ridwan. 2007. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung : Alfabeta.
- Arif, S. (2005). Metode Penelitian Ekonomi. Jakarta: UI Press.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Budi Sutiyono. (2018). Model dan Desain Negara Kesejahteraan. Bandung: Nusa Cendekia.
- Cahyani, P. K. I. G., & Mertha, M. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian Tugas dan Kinerja Karyawan Lembaga Perkreditan Desa. E-Jurnal Akuntansi, 33(6), 152-1536.
- Dony Purwoko Dony Purwoko 2020 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kompetensi, Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada

- Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kota Blitar, Otonomi Vol. 20 Nomor 1 Edisi
- Dessler, G. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Indeks. Jakarta
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Fahmi, Irham. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Alfabeta. Bandung.
- Fahmi, Irham. 2010. Manajemen Resiko (Teori, Kasus, dan Resiko). Bandung: Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.
- Fitria Febryana 2017 Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, Dan Olahraga Diy Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Frinaldi, Aldri. (2012). Studi Kasus Budaya Kerja Kalangan Pegawai Negeri Sipil Etnik Minang Kabau Dikabupaten Pasaman Barat. *Skripsi*. Diterbitkan. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hadari, Nawawi. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan kelima, Gajah Mada University Press. Yogyakata.
- Hasibuan, Malayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, H. M. (2019). Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar, 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta, PT. Raja Grafindo
- Junaedi. 2002. Balance scorecard : Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah No. 2 Kompak, Hal. 380-381.
- Jumaili, Salman. 2017. Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII. Solo, 15-16 September.
- Justine T. Sirait, Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi (Jakarta: Grasino, 2016)
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kaesang, S. V., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Productivity*, 2(5), 391–396. ISSN: 2723-0112.
- Londong, 2011Teori Budaya Organisasi,Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Marimin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo. (2016). Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo
- Makmur, T. (2015). Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- Mulyadi. 2017. Sistem Akuntansi. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwansyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Nurhadijah. (2017). Studi Tentang Budaya Kerja Pegawai Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Penajam Paser Utara. *Ejournal Administrasi Negara*, 5(1), 5476–4589
- Ndraha, Taliziduhu. (2012). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ruliyansa. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Koperasi Anugerah Kito Makmur Jaya (AKMJ) Belitang Oku Timur. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 16(2), 82–91, ISSN: 1693-1688
- Rintho, Rante Rerung., 2018, E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi. Yogyakarta : Deepublish
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratna, P., & Satria, A. (2012). Sos eko.pdf. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*.
- Robbins, dan Judge. 2010. Perilaku Organisaai, Edisi kesepuluh (alih baasa Angelica). PT Index Kompleks Gramedia. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltan. 2012. “Kinerja Pegawai Teori Pengukurandan Implementasi”. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suparyadi. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suyanto 2015, Pemrogaman Java: Pengenalan Java. *Jurnal computer*
- Sutarman. 2019. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Siska, Ika. (2015). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pasar Kabupaten Deli Serdang. Skripsi, Fakultas Ekonomi USU, Medan
- Sedarmayanti. 2018. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto, 2003, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tata Sutabri (2014:3), Tata Sutabri. 2014. Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi
- Thompson, Ronald L, Haggings, Cristoper A., and Howell, Jane M. (2014). “*Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*”, *Mis Quarterly*, pp. 125-143.
- Tatik Suryani, 2013, Perilaku Konsumen di Era Internet, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Uha, Ismail Nawawi, Budaya Organisasi Kepemimpinan dan kinerja, jakarta: Kencana, 2013.

- Pendelaki, margotje treisje. (2019). Pengaruh *Teamwork* dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yayasan Titian Budi Luhur Di Kabupaten Parigi Mouton. *Jurnal Katalogis. Volume 6. Nomor 5. Hal.35-46*
- Vandela, F., & Sugiarto, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kemampuan Berkommunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen* (Edisi Elektronik), 12(3), 429–445. <https://doi.org/10.32832/jmuika.v12i3.4913>
- Wijana., Nyoman. 2017. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Pada Bank Perkreditan Rakyat Dikabupaten Tabanan. *Jurnal*. Universitas Udayana: Bali
- Warsita, Bambang, (2018). *Teknologi Pembelajaran*. Bandung: PT Rineka Cipta.
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta.

## **LAMPIRAN 1 KUESIONER**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Dengan hormat,

Kami memahami sepenuhnya bahwa waktu Anda sangat terbatas dan berharga. Namun demikian, kami sangat mengharapkan kesediaan Anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disusun dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo”. Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban anda akan kami jaga kerahasiaannya. Atas kesediaan dan kerjasama anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Mahmud R. Lamadi  
E21.20.013

## I. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :  
 a. Laki-laki  
 b. Perempuan
2. Pendidikan terakhir :  
 a. SLTP  
 b. SLTA/SMK/MA  
 c. DIPLOMA  
 d. S1  
 e. S2
3. Lamanya bekerja :  
 a. 1 – 5 Tahun  
 b. 6 – 10 Tahun  
 c. > 10 Tahun

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon kuesioner diisi oleh Bapak / Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Pada tipe pilihan, Bapak/Ibu dipersilahkan untuk memberi tanda (X) pada pilihan jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah, oleh sebab itu, usahakan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terima kasih pada Bapak/Ibu atas partisipasi guna mensukseskan penelitian ini.

**Tabel Penentuan Skor Jawaban Kuisioner**

PILIHAN	BOBOT
Selalu (sangat positif)	5
Sering (positif)	4
Kadang-kadang (netral)	3
Jarang (negatif)	2
Tidak Pernah (sangat negatif)	1

### Kuesioner Untuk Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)

1. Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan.
  - a. Selalu Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan

- b. Sering Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan
  - c. Kadang-kadang Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan
  - d. Jarang Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan
  - e. Tidak pernah Jaringan internet telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan
2. Pengolahan data transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- a. Selalu pegawai melakukan transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - b. Sering pegawai melakukan transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - c. Kadang-kadang pegawai melakukan transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - d. Jarang pegawai melakukan transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - e. Tidak pernah pegawai melakukan transaksi keuangan menggunakan software yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya
- a. Selalu peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.
  - a. Sering peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.
  - b. Kadang-kadang peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.
  - c. Jarang peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.
  - d. Tidak pernah peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat pada waktunya.

**Kuesioner Untuk Budaya Kerja (X2)**

1. Pegawai Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
  - a. Selalu Pegawai Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
  - b. Sering Pegawai Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
  - c. Kadang-kadang pegawai bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
  - d. Jarang Pegawai Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
  - e. Tidak pernah Pegawai Bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan
2. Pegawai Menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan
  - a. Selalu pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan
  - b. Sering pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan
  - c. Kadang-kadang pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan
  - d. Jarang pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan
  - e. Tidak pernah pegawai menerima pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan.
3. Pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya.
  - a. Selalu pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya
  - b. Sering pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya
  - c. Kadang-kadang pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya
  - d. Jarang pegawai Pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya
  - e. Tidak pernah pegawai bersikap baik dengan semua rekan kerjanya
4. Pegawai Mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati.
  - a. Selalu pegawai mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati
  - b. Sering pegawai mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati
  - c. Kadang-kadang mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati
  - d. Jarang pegawai mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati
  - e. Tidak pernah pegawai mengerjakan pekerjaan dengan sepenuh hati

**Kuesioner Untuk Kinerja Pegawai (Y)**

1. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan
  - a. Selalu terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan
  - b. Sering terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan
  - c. Kadang-kadang terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan
  - d. Jarang terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan
  - e. Tidak pernah terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan
2. Pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
  - a. Selalu sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
  - b. Sering sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
  - c. Kadang-kadang sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
  - d. Jarang sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
  - e. Tidak pernah sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan
3. Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
  - a. Selalu mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
  - b. Sering mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
  - c. Kadang-kadang mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
  - d. Jarang mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
  - e. Tidak pernah mampu melakukan pekerjaan dengan akurat dan tidak ada kesalahan
4. Pegawai selalu bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
  - a. Selalu bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan
  - b. Sering bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan
  - c. Kadang-kadang bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan
  - d. Jarang bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan
  - e. Tidak pernah bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

**Lampiran 2 Data Ordinal Ke Interval**

**Tabulasi Data Variabel (X1)**

No.Resp	X1.1	X1.2	X1.3	Total
1	5	5	5	15
2	4	4	3	11
3	4	3	4	11
4	3	4	3	10
5	3	3	4	10
6	4	4	4	12
7	3	3	3	9
8	3	4	3	10
9	4	4	4	12
10	4	4	3	11
11	3	3	4	10
12	4	4	4	12
13	3	3	3	9
14	4	4	3	11
15	5	5	5	15
16	3	3	4	10
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	4	3	3	10
20	3	3	3	9
21	3	4	3	10
22	3	3	4	10
23	4	3	3	10
24	3	3	3	9
25	5	5	5	15
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	4	4	11
29	3	3	2	8
30	4	5	4	13
31	2	3	5	10
32	3	2	5	10
33	3	3	5	11

34	3	3	5	11
35	4	4	5	13
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	4	4	5	13
40	3	3	5	11
41	4	3	5	12
42	3	4	5	12
43	3	3	5	11
44	5	5	5	15
45	3	3	4	10
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	3	4	4	11
49	3	3	3	9
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	4	4	5	13

**Tabulasi Data Variabel (X2)**

No.Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	5	5	5	5	20
2	4	4	3	5	16
3	4	3	4	5	16
4	3	4	3	5	15
5	3	3	4	5	15
6	4	4	4	5	17
7	3	3	3	5	14
8	3	4	3	5	15
9	4	4	4	5	17
10	4	4	3	5	16
11	3	3	4	5	15
12	4	4	4	5	17
13	3	3	3	3	12
14	4	4	3	5	16

15	5	5	5	5	20
16	3	3	4	4	14
17	3	3	3	4	13
18	3	3	3	3	12
19	4	3	3	3	13
20	3	3	3	4	13
21	3	4	3	4	14
22	3	3	4	4	14
23	4	3	3	3	13
24	3	3	3	3	12
25	5	5	5	5	20
26	3	3	3	4	13
27	3	3	3	4	13
28	3	4	4	4	15
29	3	3	2	5	13
30	4	3	3	3	13
31	2	3	2	3	10
32	3	2	3	3	11
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	4	4	3	5	16
39	4	3	4	4	15
40	3	4	3	3	13
41	3	3	4	4	14
42	4	4	4	4	16
43	3	3	3	3	12
44	3	4	3	5	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	3	5	16
47	3	3	4	5	15
48	4	4	4	3	15
49	3	3	3	4	13
50	4	4	3	5	16

51	5	5	5	5	20
52	3	3	4	4	14

**Tabulasi Data Variabel (Y)**

No.Resp	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
1	5	5	5	5	20
2	3	4	3	5	15
3	4	4	4	5	17
4	3	3	3	5	14
5	4	3	4	5	16
6	4	4	3	5	16
7	3	3	3	5	14
8	3	4	3	5	15
9	4	3	4	5	16
10	3	4	3	5	15
11	4	4	4	5	17
12	4	3	4	4	15
13	3	4	3	3	13
14	3	4	4	3	14
15	5	5	5	5	20
16	4	3	3	3	13
17	3	3	3	4	13
18	3	3	3	3	12
19	3	4	4	3	14
20	3	3	3	4	13
21	3	3	3	4	13
22	4	4	3	4	15
23	3	3	3	3	12
24	3	3	4	3	13
25	5	5	5	5	20
26	3	3	2	3	11
27	3	3	4	4	14
28	4	4	4	4	16
29	2	2	3	3	10
30	3	4	3	3	13
31	2	2	2	3	9

32	3	3	3	3	12
33	3	2	2	3	10
34	3	3	4	3	13
35	4	4	5	4	17
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	3	3	4	4	14
40	4	4	4	3	15
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	4	13
43	3	3	3	3	12
44	5	5	5	5	20
45	2	3	3	4	12
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	3	3	3	3	12
49	4	4	3	4	15
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	4	3	4	4	15

### Data Interval Variabel (X1)

#### Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	1,000	0,019	0,019	0,047	-2,070	1,000
	3,000	26,000	0,500	0,519	0,398	0,048	2,732
	4,000	14,000	0,269	0,788	0,289	0,801	3,840
	5,000	11,000	0,212	1,000	0,000		4,804
	2,000	1,000	0,019	0,019	0,047	-2,070	1,000
2,000	3,000	24,000	0,462	0,481	0,398	-0,048	2,673
	4,000	15,000	0,288	0,769	0,304	0,736	3,762
	5,000	12,000	0,231	1,000	0,000		4,754
	2,000	1,000	0,019	0,019	0,047	-2,070	1,000
	3,000	17,000	0,327	0,346	0,369	-0,396	2,450
3,000	4,000	12,000	0,231	0,577	0,392	0,194	3,337
	5,000	22,000	0,423	1,000	0,000		4,361
	8,000	1,000	0,100	0,100	0,175	-1,282	1,000
	9,000	9,000	0,900	1,000	0,000		2,950

### Successive Interval

<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
4,804	4,754	4,361	15,000
3,840	3,762	2,450	11,000
3,840	2,673	3,337	11,000
2,732	3,762	2,450	10,000
2,732	2,673	3,337	10,000
3,840	3,762	3,337	12,000
2,732	2,673	2,450	2,950
2,732	3,762	2,450	10,000
3,840	3,762	3,337	12,000
3,840	3,762	2,450	11,000
2,732	2,673	3,337	10,000
3,840	3,762	3,337	12,000
2,732	2,673	2,450	2,950
3,840	3,762	2,450	11,000
4,804	4,754	4,361	15,000
2,732	2,673	3,337	10,000
2,732	2,673	2,450	2,950
2,732	2,673	2,450	2,950
3,840	2,673	2,450	10,000
2,732	2,673	2,450	2,950
2,732	3,762	2,450	10,000
2,732	2,673	3,337	10,000
3,840	2,673	2,450	10,000
2,732	2,673	2,450	2,950
4,804	4,754	4,361	15,000
2,732	2,673	2,450	2,950
2,732	2,673	2,450	2,950
2,732	3,762	3,337	11,000
2,732	2,673	1,000	1,000
3,840	4,754	3,337	13,000
1,000	2,673	4,361	10,000
2,732	1,000	4,361	10,000
2,732	2,673	4,361	11,000
2,732	2,673	4,361	11,000
3,840	3,762	4,361	13,000
4,804	4,754	4,361	15,000
4,804	4,754	4,361	15,000
4,804	4,754	4,361	15,000
3,840	3,762	4,361	13,000
2,732	2,673	4,361	11,000
3,840	2,673	4,361	12,000
2,732	3,762	4,361	12,000
2,732	2,673	4,361	11,000
4,804	4,754	4,361	15,000

2,732	2,673	3,337	10,000
4,804	4,754	4,361	15,000
4,804	4,754	4,361	15,000
2,732	3,762	3,337	11,000
2,732	2,673	2,450	2,950
4,804	4,754	4,361	15,000
4,804	4,754	4,361	15,000
3,840	3,762	4,361	13,000

### Data Interval Variabel (X2)

#### Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	1,000	0,019	0,019	0,047	2,070	1,000
	3,000	27,000	0,519	0,538	0,397	0,097	2,761
	4,000	18,000	0,346	0,885	0,195	1,198	4,020
	5,000	6,000	0,115	1,000	0,000		5,121
2,000	2,000	1,000	0,019	0,019	0,047	2,070	1,000
	3,000	26,000	0,500	0,519	0,398	0,048	2,732
	4,000	19,000	0,365	0,885	0,195	1,198	3,993
	5,000	6,000	0,115	1,000	0,000		5,121
3,000	2,000	2,000	0,038	0,038	0,083	1,769	1,000
	3,000	27,000	0,519	0,558	0,395	0,145	2,571
	4,000	17,000	0,327	0,885	0,195	1,198	3,783
	5,000	6,000	0,115	1,000	0,000		4,856
4,000	3,000	13,000	0,250	0,250	0,318	0,674	1,000
	4,000	15,000	0,288	0,538	0,397	0,097	1,996
	5,000	24,000	0,462	1,000	0,000		3,131
5,000	10,000	1,000	0,030	0,030	0,069	1,876	1,000
	11,000	1,000	0,030	0,061	0,120	1,550	1,566
	12,000	6,000	0,182	0,242	0,313	0,699	2,205
	13,000	10,000	0,303	0,545	0,396	0,114	2,988
	14,000	6,000	0,182	0,727	0,332	0,605	3,616
	15,000	9,000	0,273	1,000	0,000		4,483

#### Succesive Interval

5	5	5	5	20
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
4,020	2,732	3,783	3,131	16,000
2,761	3,993	2,571	3,131	4,483
2,761	2,732	3,783	3,131	4,483
4,020	3,993	3,783	3,131	17,000

2,761	2,732	2,571	3,131	3,616
2,761	3,993	2,571	3,131	4,483
4,020	3,993	3,783	3,131	17,000
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
2,761	2,732	3,783	3,131	4,483
4,020	3,993	3,783	3,131	17,000
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
2,761	2,732	3,783	1,996	3,616
2,761	2,732	2,571	1,996	2,988
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
4,020	2,732	2,571	1,000	2,988
2,761	2,732	2,571	1,996	2,988
2,761	3,993	2,571	1,996	3,616
2,761	2,732	3,783	1,996	3,616
4,020	2,732	2,571	1,000	2,988
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
2,761	2,732	2,571	1,996	2,988
2,761	2,732	2,571	1,996	2,988
2,761	3,993	3,783	1,996	4,483
2,761	2,732	1,000	3,131	2,988
4,020	2,732	2,571	1,000	2,988
1,000	2,732	1,000	1,000	1,000
2,761	1,000	2,571	1,000	1,566
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
4,020	3,993	3,783	1,996	16,000
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
4,020	2,732	3,783	1,996	4,483
2,761	3,993	2,571	1,000	2,988
2,761	2,732	3,783	1,996	3,616
4,020	3,993	3,783	1,996	16,000
2,761	2,732	2,571	1,000	2,205
2,761	3,993	2,571	3,131	4,483
4,020	3,993	3,783	1,996	16,000
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
2,761	2,732	3,783	3,131	4,483
4,020	3,993	3,783	1,000	4,483
2,761	2,732	2,571	1,996	2,988
4,020	3,993	2,571	3,131	16,000
5,121	5,121	4,856	3,131	20,000
2,761	2,732	3,783	1,996	3,616

## Data Interval Variabel (Y)

### Succesive Detail

Col	Categor	Densit					
		Y	Freq	Prop	Cum	Y	Z
1,000	2,000	3,000	0,058	0,058	0,116	-1,574	1,000
		24,00					
	3,000	0	0,462	0,519	0,398	0,048	2,389
		14,00					
	4,000	0	0,269	0,788	0,289	0,801	3,407
		11,00					
	5,000	0	0,212	1,000	0,000		4,370
2,000	2,000	3,000	0,058	0,058	0,116	-1,574	1,000
		22,00					
	3,000	0	0,423	0,481	0,398	-0,048	2,333
		16,00					
	4,000	0	0,308	0,788	0,289	0,801	3,357
		11,00					
	5,000	0	0,212	1,000	0,000		4,370
3,000	2,000	3,000	0,058	0,058	0,116	-1,574	1,000
		22,00					
	3,000	0	0,423	0,481	0,398	-0,048	2,333
		15,00					
	4,000	0	0,288	0,769	0,304	0,736	3,329
		12,00					
	5,000	0	0,231	1,000	0,000		4,320
		17,00					
4,000	3,000	0	0,327	0,327	0,361	-0,448	1,000
		14,00					
	4,000	0	0,269	0,596	0,387	0,243	2,005
		21,00					
	5,000	0	0,404	1,000	0,000		3,063
5,000	9,000	1,000	0,030	0,030	0,069	-1,876	1,000
	10,000	2,000	0,061	0,091	0,164	-1,335	1,697
	11,000	1,000	0,030	0,121	0,201	-1,169	2,015
	12,000	6,000	0,182	0,303	0,349	-0,516	2,451
	13,000	9,000	0,273	0,576	0,392	0,191	3,108
	14,000	6,000	0,182	0,758	0,313	0,699	3,700
	15,000	8,000	0,242	1,000	0,000		4,554

### Succesive Interval

5	5	5	5	20
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
2,389	3,357	2,333	3,063	4,554
3,407	3,357	3,329	3,063	17,000
2,389	2,333	2,333	3,063	3,700
3,407	2,333	3,329	3,063	16,000
3,407	3,357	2,333	3,063	16,000
2,389	2,333	2,333	3,063	3,700
2,389	3,357	2,333	3,063	4,554
3,407	2,333	3,329	3,063	16,000
2,389	3,357	2,333	3,063	4,554

3,407	3,357	3,329	3,063	17,000
3,407	2,333	3,329	2,005	4,554
2,389	3,357	2,333	1,000	3,108
2,389	3,357	3,329	1,000	3,700
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
3,407	2,333	2,333	1,000	3,108
2,389	2,333	2,333	2,005	3,108
2,389	2,333	2,333	1,000	2,451
2,389	3,357	3,329	1,000	3,700
2,389	2,333	2,333	2,005	3,108
2,389	2,333	2,333	2,005	3,108
3,407	3,357	2,333	2,005	4,554
2,389	2,333	2,333	1,000	2,451
2,389	2,333	3,329	1,000	3,108
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
2,389	2,333	1,000	1,000	2,015
2,389	2,333	3,329	2,005	3,700
3,407	3,357	3,329	2,005	16,000
1,000	1,000	2,333	1,000	1,697
2,389	3,357	2,333	1,000	3,108
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,389	2,333	2,333	1,000	2,451
2,389	1,000	1,000	1,000	1,697
2,389	2,333	3,329	1,000	3,108
3,407	3,357	4,320	2,005	17,000
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
2,389	2,333	3,329	2,005	3,700
3,407	3,357	3,329	1,000	4,554
3,407	3,357	3,329	2,005	16,000
2,389	2,333	2,333	2,005	3,108
2,389	2,333	2,333	1,000	2,451
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
1,000	2,333	2,333	2,005	2,451
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
2,389	2,333	2,333	1,000	2,451
3,407	3,357	2,333	2,005	4,554
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
4,370	4,370	4,320	3,063	20,000
3,407	2,333	3,329	2,005	4,554

**Lampiran 3 Frequency Table**  
**Frequency Table**

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9
	3	26	50.0	50.0
	4	14	26.9	78.8
	5	11	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9
	3	24	46.2	46.2
	4	15	28.8	76.9
	5	12	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9
	3	17	32.7	32.7
	4	12	23.1	57.7
	5	22	42.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9
	3	27	51.9	51.9
	4	18	34.6	88.5
	5	6	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9
	3	26	50.0	50.0
	4	19	36.5	88.5
	5	6	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.8	3.8
	3	27	51.9	51.9
	4	17	32.7	88.5
	5	6	11.5	100.0

Total	52	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25.0	25.0	25.0
	4	28.8	28.8	53.8
	5	46.2	46.2	100.0
	Total	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.8	5.8
	3	24	46.2	51.9
	4	14	26.9	78.8
	5	11	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.8	5.8
	3	22	42.3	42.3
	4	16	30.8	78.8
	5	11	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.8	5.8
	3	22	42.3	42.3
	4	15	28.8	76.9
	5	12	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	32.7	32.7
	4	14	26.9	59.6
	5	21	40.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0

#### Lampiran 4 Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.821**	.462**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	52	52	52	52
X1.2	Pearson Correlation	.821**	1	.427**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000

	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.462**	.427**	1	.761**
X1.3	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000
	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.893**	.879**	.761**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

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

## Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
	52	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0 .0
	Total	52 100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	3

## Correlations

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
	Pearson Correlation	1	.757**	.679**	.422**
X2.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002
	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.757**	1	.590**	.547**
X2.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.679**	.590**	1	.388**
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005
	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.422**	.547**	.388**	1
X2.4	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.005	
	N	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.862**	.877**	.806**	.735**
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52

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

**Reliability**  
**Scale: ALL VARIABLES**  
**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	52	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	4

**Correlations**

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
	Pearson Correlation	1	.825**	.817**	.630**	.931**
Y1.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.825**	1	.764**	.604**	.909**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.817**	.764**	1	.540**	.890**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.630**	.604**	.540**	1	.785**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
	Pearson Correlation	.931**	.909**	.890**	.785**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52

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

**Reliability**  
**Scale: ALL VARIABLES**  
**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	52	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

## Lampiran 5 Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.740	1.579

a. Predictors: (Constant), X2, X1

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2	183.756	73.695	.000 <sup>b</sup>
	Residual	49	2.493		
	Total	51			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	-.995	1.379		-.722
	X1	.775	.146	.546	5.310
	X2	.483	.129	.386	3.753

a. Dependent Variable: Y

### Correlations

		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.720 <sup>**</sup>	.824 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	52	52	52
X2	Pearson Correlation	.720 <sup>**</sup>	1	.779 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	52	52	52
Y	Pearson Correlation	.824 <sup>**</sup>	.779 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	52	52	52

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

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



## **SURAT KETERANGAN**

NO. 0016 - ST. 01.02 / 15010000 / 2024

YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI

NAMA : RUDIYANTO LOLEH  
JABATAN : MANAGER PT PLN (PERSERO) UP3 GORONTALO

DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

NAMA : MAHMUD R. LAMADI  
NIM : E2120013

FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI MANAJEMEN

Benar telah melakukan kunjungan perihal Penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor PT PLN (Persero) UP3 Gorontalo pada tanggal 13 Oktober 2023 dan memperoleh data diantaranya Visi-Misi, Struktur Organisasi dan Sejarah Singkat PT PLN (Persero).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, 21 Mei 2024

Manager/ UP3 Gorontalo

Rudiyanto Loleh



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS EKONOMI**

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI

Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. [www.fe.unisan.ac.id](http://www.fe.unisan.ac.id)

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 078/SRP/FE-UNISAN/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si  
 NIDN : 092811690103  
 Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa : Mahmud R. Lamadi  
 NIM : E2120013  
 Program Studi : Manajemen  
 Fakultas : Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegaai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 11%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekslian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui  
 Dekan  
 DR. Musafir, SE., M.Si  
 NIDN. 0928116901

Gorontalo, 29 Juni 2024  
 Tim Verifikasi,

Nurhasmi, S.KM

Terlampir :Hasil Pengecekan Turnitin



Similarity Report ID: oid:25211:60952253

### ● 11% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

---

#### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	eprints.unmas.ac.id	2%
	Internet	
2	repository.unp.ac.id	1%
	Internet	
3	ejournal.uniska-kediri.ac.id	1%
	Internet	
4	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	
5	coursehero.com	<1%
	Internet	
6	123dok.com	<1%
	Internet	
7	scholar.unand.ac.id	<1%
	Internet	
8	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id	<1%
	Internet	

 Similarity Report ID: oid:25211:60952253

9	id.123dok.com	<1%
	Internet	
10	Ibrahim Zakariya, Roziana Ainul Hidayati. "Pengaruh Semangat Kerja, D...	<1%
	Crossref	
11	es.scribd.com	<1%
	Internet	
12	repository.umsu.ac.id	<1%
	Internet	
13	repository-feb.unpak.ac.id	<1%
	Internet	
14	lib.ui.ac.id	<1%
	Internet	
15	pasca-umi.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.stei.ac.id	<1%
	Internet	
17	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	Internet	
18	ejournal.iaingorontalo.ac.id	<1%
	Internet	
19	journals.usm.ac.id	<1%
	Internet	
20	jtebr.unisan.ac.id	<1%
	Internet	

 Sources overview

		Similarity Report ID: oid:25211:60952253
PAPER NAME	new SKRIPSI (6).docx	AUTHOR
		Mahmud Lamadi
WORD COUNT	21280 Words	CHARACTER COUNT
		143560 Characters
PAGE COUNT	119 Pages	FILE SIZE
		453.2KB
SUBMISSION DATE	Jun 7, 2024 3:16 PM GMT+8	REPORT DATE
		Jun 7, 2024 3:18 PM GMT+8

### ● 11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

 **turnitin** Similarity Report ID: oid:25211:60952253

<b>21</b>	<b>repository.ub.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
	Internet	
<b>22</b>	<b>ibtpi.pelitaindonesia.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
	Internet	
<b>23</b>	<b>repository.radenfatah.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
	Internet	
<b>24</b>	<b>repository.widyatama.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
	Internet	

---

Sources overview

## CURRICULUM VITAE

---

---

### 1. Identitas Pribadi

Nama : Mahmud R. Lamadi  
NIM : E2110013  
Tempat/Tgl Lahir : Atinggola, 16 Juni 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Angkatan : 2020  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Trans Sulawesi Lapangan Atinggola

### 2. Riwayat Pendidikan

1. Bersekolah di SDN 9 Atinggola pada tahun lulus 2006
2. Kemudian melanjutkan ke jenjang menengah pertama di SMP 1 Atinggola Tahun 2013
3. Selanjutnya melanjutkan belajar di SMA Negeri 3 Gorontalo Utara Tahun 2016
4. Dan melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen pada tahun 2020

**ABSTRACT****MAHMUD R. LAMADI. E2120013. THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY UTILIZATION AND WORK CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PLN CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION UNIT OF GORONTALO CITY**

*This study aims to determine the effect of Information Technology Utilization (X1) and Work Culture (X2) on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City. The population in this study are the employees at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City, namely 53 people. The primary data collection is through a list of questions tested through two stages, namely validity test and reliability test for each question item contained in the questionnaire. The analysis method used is path analysis. The results show that Information Technology Utilization (X1) and Work Culture (X2) have a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City, both simultaneously and partially. Information Technology Utilization (X1) partially has a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City and Work Culture (X2) partially has a positive and significant effect on Employee Performance (Y) at PT PLN Customer Service Implementation Unit of Gorontalo City.*

*Keywords: information technology utilization, work culture, employee performance*



## ABSTRAK

### MAHMUD R. LAMADI. E2120013. PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo sebanyak 53 orang. Pengumpulan data pokok melalui daftar pertanyaan yang diuji melalui dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap item pertanyaan yang terdapat dalam daftar pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) dan Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan, baik secara simultan maupun secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo dan Budaya Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial Terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Gorontalo.

Kata kunci: pemanfaatan teknologi informasi, budaya kerja, kinerja pegawai

