

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPSTP) KOTA MAKASSAR**

**Diajukan oleh :  
FITRIANI  
4515012092**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BOSOSWA**

**MAKASSAR**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Fitriani

Stambuk/NIM : 4515012092

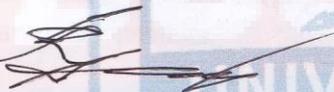
Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tempat Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

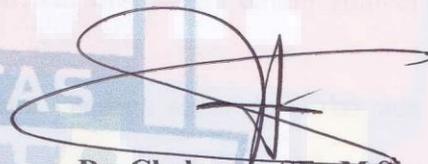
Telah Disetujui :

**Pembimbing I**



**Dr. Thamrin Abduh, Se., M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Chahyono, SE., M.Si**

**Mengetahui dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

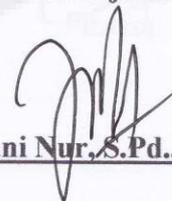
**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa**


**Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH**

**Tanggal Pengesahan :**

**Ketua Program Studi  
Manajemen**



**Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si**

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

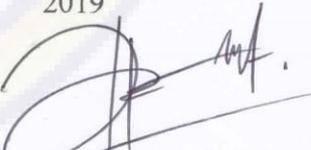
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriani  
Nim : 45 15 012 092  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan sama sekali dari pihak lain.

Makassar, Agustus  
2019

  
Fitriani

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA  
KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
MAKASSAR.**

**Oleh:**

**FITRIANI**

**Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa  
ABSTRAK**

Fitriani 2019.Skripsi.Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar dibimbing oleh Dr. Thamrin Abduh, SE., M.Si dan Dr. Chahyono, SE., M.Si.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar.

Metode penelitian Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar. Alat analisis yang digunakan Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan komunikasi secara memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena memiliki nilai signifikansi dan Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi.

**Kata Kunci** : Kemampuan komunikasi, Teknologi Informasi, Kinerja Pegawai

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION ABILITY AND INFORMATION  
TECHNOLOGY ON EMPLOYEE PERFORMANCE KANTOR DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU MAKASSAR**

**By :**

**FITRIANI**  
**Prodi Management Faculty Economic**  
**University Bosowa**  
**ABSTRACT**

*Fitriani 2019. Skripsi. The Influence of Communication Ability and Information Technology on Employee Performance Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar guided by Dr. Thamrin Abduh, SE., M.Si and Dr.Chahyono, SE., M.Si.*

*The test of the research is to determine the effect of Communication Capabilities and Information Technology on Employee Performance by Kantor Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar.*

*Metode of research is the Office of Investment and Integrated Services of One Door Makassar. The analytical tool used is Multiple Regression.*

*The results showed that communication skills had a significant effect on employee performance because it had a significance value and Information Technology had a significant effect on employee performance with a significance value..*

**Keywords:** *Communication skills, Information Technology, Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Study Manajemen Universitas Bosowa Makassar.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini telah melalui berbagai macam halangan dan rintangan. Olehnya itu pada kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

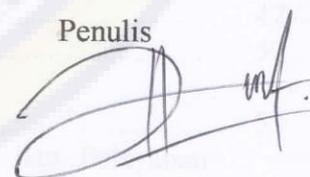
1. Prof. DR. Ir. Saleh Pallu, M.Eng, selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Dr.H. A. Arifuddin Mane SE,M.Si.,SH.MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Herminawaty Abubakar SE., MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.
4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd.,SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.
5. Bapak Dr. Thamrin Abduh, SE.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Chahyono, SE.,M.Si selaku pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan, saran dan dorongan hingga selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberi ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis dapat bertambah, serta seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya selama dalam pengurusan administrasi dari awal perkuliahan hingga akhir.

7. Orang Tua tercinta dan Saudara-saudara saya yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi dukungan baik dalam bentuk material maupun non material.
8. Seluruh Jajaran Pimpinan dan Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, yang telah memberikan kesempatan dan kerjasama sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk sahabat dan rekan-rekan seperjuangan pada Program Studi Manajemen, kebersamaan yang indah telah terukir dalam sanubari.
10. Kepada yang terkhusus Muhammad Fajar S.Farm yang senantiasa memberikan banyak masukan dalam segala hal termasuk dalam hal penyusunan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang, selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulisan banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala di sisi Allah SWT, Aamiin ya rabbalalamin.

Makassar, Agustus 2019

Penulis



**FITRIANI**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEORISINILAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Kerangka Teori .....	6
2.1.1 Komunikasi .....	6
2.1.2 Kemampuan Berkomunikasi .....	16
2.1.3 Teknologi Informasi .....	20
2.1.4 Kinerja .....	35
2.2 Kerangka Pikir .....	42
2.3 Hipotesis .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Daerah dan Waktu Penelitian .....	46
3.2 Populasi dan Sampel .....	46
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.5 Metode Analisis .....	47
3.6 Defenisi Operasional .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	53
4.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .....	53
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .....	53
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .....	57

4.1.4 Fungsi dan Uraian Tugas Dalam Struktur Organisasi .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	73
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	73
4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.2.3 Berdasarkan Usia .....	74
4.2.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	75
4.2.5 Berdasarkan Lama Kerja .....	75
4.3 Hasil Rekapitulasi Analisis Variabel Pegawai.....	76
4.3.1 Analisis Persepsi Pegawai .....	77
4.3.2 Uji Validitas .....	80
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	82
4.4 Analisis Regresi Berganda .....	83
4.4.1 Koefisien Determinasi .....	84
4.4.2 Uji Hipotesis .....	84
4.5 Pembahasan Hasil Analisis Penelitian .....	87
4.5.1 Pengaruh Variabel kemampuan komunikasi terhadap Kinerja Pegawai .....	87
4.5.2 Pengaruh Variabel Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai .....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Skema	Halaman
2.1 Kerangka Pikir .....	44
4.1 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Makassar .....	57

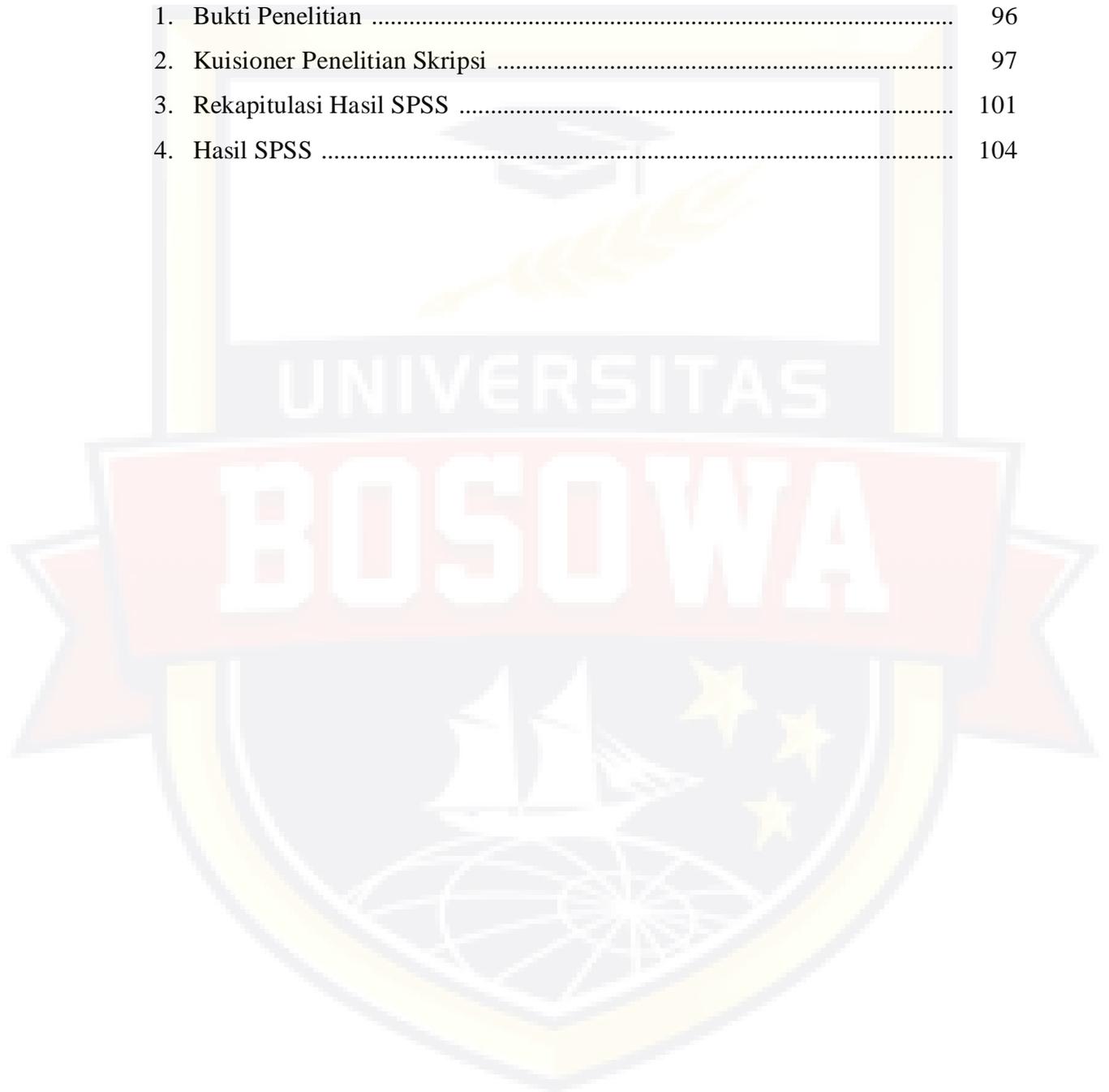


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	75
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pegawai .....	75
4.3.1 Tabel Persepsi Pegawai Terhadap Variabel Kemampuan Komunikasi .....	77
4.3.2 Tabel Persepsi Pegawai Terhadap Variabel Teknologi Informasi ...	78
4.3.3 Tabel Persepsi Pegawai Terhadap Variabel Kinerja Pegawai .....	79
4.4.1 Tabel Variabel Kemampuan Komunikasi Berdasarkan Uji Validitas .....	81
4.4.2 Tabel Variabel Teknologi Informasi Berdasarkan Uji Validitas .....	81
4.4.3 Tabel Variabel Kinerja Pegawai Berdasarkan Uji Validitas .....	81
4.5.1 Tabel Variabel Kemampuan Komunikasi Berdasarkan Uji Reliabilitas .....	82
4.5.2 Tabel Variabel Teknologi Informasi Berdasarkan Uji Reliabilitas .	82
4.5.3 Tabel Variabel Kinerja Pegawai Berdasarkan Uji Reliabilitas .....	82
4.6 Tabel Analisis Regresi Berganda .....	83
4.7 Tabel Koefisien Determinasi .....	84
4.8.1 Tabel Uji t (Parsial) .....	84
4.8.2 Tabel Uji F (Simultan) .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Bukti Penelitian .....	96
2. Kuisisioner Penelitian Skripsi .....	97
3. Rekapitulasi Hasil SPSS .....	101
4. Hasil SPSS .....	104



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Mengelolah organisasi bukanlah hal yang mudah, sehingga membutuhkan banyak ketrampilan untuk memperlancar pelaksanaannya. Di antara begitu banyak keterampilan yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi, ada satu cara yang dapat menyatukan seluruh aspek untuk bersinergi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, yaitu keterampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi para karyawan memberikan kinerja terbaiknya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998).

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik disektor perizinan. Sebagai bentuk komitmen pemerintah Kota Makassar dalam peningkatan sistem pelayanan disektor perizinan, maka walikota Makassar menetapkan DPMPTSP sebagai tempat pelayanan perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu. Kebijakan ini ditandai dengan diberlakukannya peraturan walikota (Perwali) Makassar Nomor 20 Tahun 2014 yang memuat tentang tata cara pemberian izin melalui satu pintu. Di mana pelayanan hanya berawal dan berakhir di DPMPTSP. Dengan pelaksanaan pelayanan perizinan yang prima, maka secara bertahap perizinan

dan legalitas bagi usaha akan memberikan *multiflier effect* kepada Kota Makassar.

DPM-PTSP memiliki wewenang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan. DPM-PTSP mencakup tiga bidang diantaranya bidang pelayanan depan, bidang teknis dan bidang nontekhnis. Penelitian ini memfokuskan pegawai secara menyeluruh mengingat seluruh pegawai berinteraksi secara langsung dengan masyarakat untuk melayani pendaftaran perizinan, pengaduan, pengambilan slip pembayaran, dan pengambilan izin yang telah diterbitkan. selain daripada itu DPM-PTSP Kota Makassar memiliki jumlah pegawai sebanyak 176 dimana diantara 176 pegawai tersebut adalah 83 adalah pegawai Laki-laki dan 93 merupakan pegawai perempuan.

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi, perlu adanya sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia yang unggul bukan hanya seseorang yang mempunyai keilmuan saja tetapi sumber daya yang unggul memiliki kemampuan dalam mensikapi setiap kondisi yang dihadapi, kompeten dan disiplin dalam bekerja.

Dalam kegiatan operasional DPM-PTSP secara tidak langsung memerlukan kemampuan komunikasi yang baik kepada pemohon. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna tetapi dilihat dalam hal penguasaan kemampuan komunikasi.

Selain komunikasi, hal lain yang juga akan sangat membantu dan mempengaruhi proses pencapaian tujuan sebuah perusahaan dalam hal ini DPM-PTSP adalah Teknologi informasi , teknologi yang berbentuk peralatan

teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi termasuk serangkaian peralatan yang berfungsi sebagai alat untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi, dan alat pengelolaan informasi. Teknologi informasi di era globalisasi ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, hal tersebut ditandai dengan peralatan teknologi yang semakin canggih dan jangkauan yang lebih luas. Dengan kemajuan teknologi informasi maka kegiatan yang dilakukan oleh manusia dapat terselesaikan secara lebih efektif dan efisien serta mendapatkan hasil yang maksimal.

Proses meningkatkan kinerja pegawai adalah proses yang sangat penting. Selain untuk pengembangan instansi, proses-proses tersebut juga sangat penting untuk membangun reputasi baik di kalangan masyarakat. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja pegawai adalah adanya komunikasi efektif dilingkungan instansi.

Objek Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu karena peneliti termotivasi untuk mengetahui dan melihat langsung bagaimana kondisi kinerja pegawai yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar saat ini.

Mengingat bahwa pelayanan DPM-PTSP ditujukan untuk kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem perizinan yang kondusif dan

secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dan rekan kerja, maka peneliti berniat melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu?
- b. Bagaimana pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- b. Untuk mengetahui pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan pengetahuan dan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya, khususnya yang terkait dengan pengaruh kemampuan komunikasi dan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai.

### **b. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan terutama dalam bidang komunikasi dan penerapan teknologi informasi, peningkatan kinerja dan kemampuan pegawai sebagai penunjang dalam meningkatkan perkembangan organisasi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi**

a. Definisi Komunikasi

Menurut Davis 1985 (dalam Mangkunegara 2013), mengemukakan bahwa Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Flippo 1976:448 (dalam Mangkunegara 2013:145) mengemukakan bahwa, Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Sikula 1981:94 (dalam Mangkunegara 2013:145), mengemukakan bahwa. Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu, tempat, atau orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

b. Elemen-elemen komunikasi

Menurut Ivancevich et al. (2006), elemen-elemen komunikasi dibedakan menjadi:

#### 1) Pengirim Pesan/Komunikator(*Communicator*)

Dalam konteks organisasi, komunikator adalah karyawan atau manajer yang memiliki ide, niat-niat, informasi, dan tujuan untuk berkomunikasi.

#### 2) Pengkodean(*Encoding*)

Pengkodean dilakukan untuk menerjemahkan ide komunikator menjadi sekumpulan simbol yang sistematis yang mengungkapkan informasi yang dikomunikasikan. Fungsi pengkodean ini adalah menciptakan suatu bentuk dimana setiap ide dan makna dapat diekspresikan sebagai sebuah pesan.

#### 3) Pesan(*Message*)

Segala hal yang disampaikan komunikator terekspresikan dalam pesan baik verbal atau nonverbal. Para manajer memiliki sejumlah alasan berkomunikasi, seperti meminta pihak lain memahami ide mereka, memahami ide orang lain, membuat ide mereka (atau diri mereka sendiri) diterima oleh orang lain, atau melakukan suatu tindakan tertentu. Pesan adalah apa yang ingin disampaikan setiap individu kepada orang lain, dan bentuk pesan sangat tergantung media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut tidakterpisahkan.

#### 4) Media Perantara(*Medium*)

Media perantara merupakan media yang menyampaikan pesan. Organisasi-organisasi dapat menyediakan informasi kepada seluruh anggotanya dengan berbagai cara, seperti komunikasi, tatap muka, telepon, pertemuan kelompok, memo, pernyataan kebijakan perusahaan, sistem imbalan, jadwal produksi, dan perkiraan penjualan.

#### 5) Pengurai-Penerima Pesan(*Decoding-Receiver*)

Pengurai adalah istilah teknis untuk setiap proses pikiran dari penerima pesan. Pengurai, oleh karena itu, berkaitan dengan bagaimana menginterpretasikan informasi yang disampaikan. Penerima pesan menginterpretasikan(menguraikan) pesan yang disampaikan berdasarkan pengalaman-pengalaman sebelumnya untuk dapat benar - benar memahami pesan tersebut.

#### 6) Umpan Balik(*Feedback*)

Komunikasi satu arah adalah proses yang tidak memungkinkan terjadinya umpan balik bagi komunikator dari penerima pesan. Hal ini dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya distorsi antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima. Sebuah rangkaian umpan balik dapat membuat komunikator tahu, melalui respon penerima pesan, apakah pesan telah diterima dan telah menghasilkan respons yang diharapkan. Komunikasi dua arah menyediakan umpan balik yang penting dari penerima pesan ke komunikator.

#### 7) Suara Derau(*Noise*)

Dalam kerangka pemahaman mengenai komunikasi manusia, suara derau dapat dilihat sebagai faktor-faktor yang menyimpangkan pesan yang disampaikan. Derau dapat muncul dalam setiap elemen dari komunikasi.

#### c. Komunikasi Nonverbal

Menurut Ivancevich et al. (2006), informasi yang dikirimkan oleh seorang komunikator yang tidak terkait dengan informasi verbal atau disebut dengan pesan-pesan nonverbal atau komunikasi nonverbal (*nonverbal communication*) adalah sesuatu area yang relatif baru bagi

sejumlah peneliti dalam wilayah kajian perilaku manusia. Perhatian utama dari para peneliti ini terletak pada petunjuk fisik yang mencirikan ekspresi fisik dalam penyampaian pesan. Petunjuk-petunjuk ini meliputi cara yang digunakan dalam menyampaikan pesan nonverbal seperti gerakan kepala, wajah, dan mata, sikap tubuh, jarak, gerak tubuh, intonasi suara, serta pakaian atau seragam yang digunakan. Pesan-pesan nonverbal sendiri dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti gender sang komunikator sendiri.

d. Komunikasi dalam organisasi

Menurut Ivancevich et al. (2006), desain sebuah organisasi seharusnya memungkinkan terjadinya komunikasi dalam empat arah yang berbeda: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

a) Komunikasi keBawah

Jenis komunikasi ini mengarah ke bawah, dari individu di tingkat yang lebih tinggi dalam hierarki ke mereka yang berada di tingkat lebih rendah. Bentuk paling umum dari komunikasi ke bawah (*downward communication*) adalah instruksi kerja, memo resmi, pernyataan organisasi, komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat, seperti terjadi dalam pernyataan yang sering kali kita dengar dari anggota organisasi bahwa “kita tidak memahami apa yang sesungguhnya terjadi.”Keluhan -keluhan seperti ini menunjukkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif dan butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka.

b) Komunikasi keAtas

Sebuah organisasi yang efektif membutuhkan komunikasi ke atas (*upward communication*) sama banyaknya dengan komunikasi ke bawah. Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir pada individu dari hierarki kedudukan yang lebih rendah dalam struktur organisasi kepada mereka yang berada pada kedudukan yang lebih tinggi. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk menciptakan jalur komunikasi ke atas yang tidak formal. Ini terbukti dengan munculnya sejumlah publikasi karyawan yang sifatnya “bawah tanah/ilegal” dalam berbagai perusahaan besar. Komunikasi ke atas berperan menjalankan beberapa fungsi penting. Gary Kreps, seorang peneliti dalam bidang komunikasi organisasi, menentukan beberapa di antaranya:

- a) Komunikasi ke atas menyediakan umpan balik bagi para manajer mengenai isu-isu organisasi terbaru, masalah yang dihadapi, serta informasi mengenai operasi dari hari ke hari yang diperlukan untuk pengambilan keputusan mengenai bagaimana menjalankan organisasi.
- b) Hal ini merupakan sumber utama bagi manajemen untuk mendapatkan umpan balik untuk menentukan seberapa efektif komunikasi ke bawah dalam organisasi.

- c) Hal ini dapat mengurangi ketegangan pada karyawan dengan memberikan kesempatan pada anggota organisasi pada tingkat lebih rendah untuk membagikan informasi yang relevan dengan atasannya.
- d) Hal ini mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan, dan karenanya meningkatkan kohesivitas organisasi.
- c) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi lintas fungsi yang berbeda-beda dalam sebuah organisasi. Yang sering kali diabaikan dalam desain kebanyakan organisasi adalah tersedianya komunikasi horizontal. Ketika seorang pemimpin utama dalam departemen akuntansi berkomunikasi dengan pemimpin utama dalam departemen pemasaran menyangkut sebuah perkuliahan yang ditawarkan dalam sebuah sekolah tinggi administrasi niaga, komunikasi yang terjadi bersifat horizontal. Walaupun aliran komunikasi horizontal (ke bawah dan ke atas) merupakan hal-hal utama yang dipertimbangkan dalam merancang sebuah organisasi, organisasi yang efektif memerlukan juga komunikasi horizontal.

- d) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi lintas fungsi dan lintas tingkatan dalam sebuah organisasi. Walaupun komunikasi jenis ini adalah jenis komunikasi yang paling jarang digunakan dalam organisasi, komunikasi diagonal (*diagonal*)

*communication*) penting dalam situasi-situasi dimana para anggotanya tidak dapat berkomunikasi dengan efektif melalui jalur-jalur komunikasi yang konvensional. Contohnya, pengawas dalam organisasi besar dapat saja ingin melakukan analisis biaya distribusi. Salah satu bagian dari tugas tersebut dapat saja mengharuskannya meminta laporan khusus dari tenaga penjualan yang dikirimkan langsung kepada pengawas tersebut, alih-alih melalui jalur komunikasi yang biasanya melalui departemen pemasaran. Karena itu, aliran komunikasi menjadi diagonal dan bukan vertikal ataupun horizontal. Dalam kasus ini, jalur komunikasi diagonal dapat menjadi pilihan yang paling efisien dalam segi waktu dan usaha.

e. Ciri-ciri Komunikasi yang Efektif

Menurut Wursanto (1987) Faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi yang efektif. Faktor-faktor ini disebut dengan *the seven c's communication*, sebagai berikut:

1) *Credibility* (keterpercayaan)

Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil, tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.

2) *Context* (perhubungan, pertalian)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau

keadaan sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.

3) *Content*(kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respons kepada pihak komunikator.

4) *Clarity*(kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud di sini adalah kejelasan yang meliputi kejelasan akan isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang-lambang.

5) *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan secara terus-menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

6) *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita)

Pengiriman berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita. Janganlah mempergunakan istilah-istilah yang kemungkinan tidak dimengerti oleh pihak penerima berita

7) *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)

Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering dipergunakan, bisa melalui media cetak (surat, buletin, majalah) atau melalui radio, televisi, dan telepon.

f. Pentingnya Komunikasi Organisasi

Menurut Wursanto (1987 : 29-31) Komunikasi sangat penting dalam rangka meningkatkan kelancaran kantor. Pentingnya komunikasi kantor dapat dilihat dalam hal-hal berikut:

- 1) Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara:
  - a) para bawahan dengan atasan/pimpinan
  - b) Bawahan dengan bawahan
  - c) Atasan dengan atasan
  - d) Pegawai dengan kantor/instansi yang bersangkutan
- 2) Meningkatkan kegairahan bekerja para pegawai.
- 3) Meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai,
- 4) Dengan mengadakan komunikasi semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya, sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- 5) Dengan komunikasi semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketetapan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan.
- 6) Dengan komunikasi, semua informasi, keterangan- keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat diperoleh.
- 7) Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap semua pegawai.
- 8) Menimbulkan adanya saling pengertian di antara para pegawai dan saling menghargai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.
- 9) Meningkatkan kerja sama (*team work*) di antara para pegawai.

- 10) Semuanya itu akhirnya akan meningkatkan semangat korps atau *esprit de corps* di kalangan parapegawai.
- 11) Komunikasi merupakan suatu cara untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Fungsi ini antara lain dapat dipenuhi dengan cara latihan secara periodik, buku-buku pedoman, *coaching* setiap hari, perintah-perintah.
- 12) Komunikasi adalah suatu cara untuk menjelaskan persepsi-persepsi/penglihatan-penglihatan dan hal-hal yang diharapkan dari suatu tanggungjawab.
- 13) Komunikasi adalah suatu cara untuk mendorong manusia ke arah cara berpikirkreatif.
- 14) Komunikasi adalah suatu cara untuk memenuhi keingintahuan manusia. Orang tertarik pada perkembangan- perkembangan yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka. Dengan hanya melalui saluran-saluran terbuka dan formal saja, organisasi tidaklah mungkin dapat memenuhi perasaan ingin tahu dari paraanggotanya.
- 15) Komunikasi pekerjaan kantor, baik formal maupun informal, tidak hanya merupakan benteng terhadap desas- desus *intern*, tetapi juga merupakan pemisah yang melindungi anggota organisasi gangguan-gangguan yang mungkin timbul akibat berita-berita yang berhubungan dengan pekerjaan yang datangnya dari luar.
- 16) Komunikasi penting bagi suatu organisasi perusahaan sebab merupakan salah satu alat yang utama bagi anggota organisasi untuk bekerja sama.

- 17) Komunikasi penting bagi keputusan. Jika tidak dapat dikomunikasikan kepada pejabat lain, keputusan seorang pemimpin tidak mempunyai nilai. Kenyataan, tanpa proses komunikasi yang terus-menerus keputusan tidak dapat dibuat pada instansi pertama.
- 18) Komunikasi memberikan pengertian sebagian dari suatu bagian tujuan. Arus informasi dari pejabat-pejabat bawahan, penting dalam memungkinkan pemimpin tertinggi untuk mengetahui apakah komunikasi telah dilaksanakan.

### **2.1.2 Kemampuan Berkomunikasi**

#### **1. Tinjauan Tentang Kemampuan Berkomunikasi**

Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama dalam hal pemaknaan (Uchjana Effendy, 1999: 9). Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Arni Muhammad, 2000: 5). Proses komunikasi yang terjadi merupakan proses yang timbal balik karena si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Sedangkan pengertian yang lain dari komunikasi adalah memberikan informasi, pesan, gagasan, ide, pikiran, perasaan, kepada orang lain dengan maksud agar orang lain berpartisipasi yang pada akhirnya informasi, pesan, gagasan, ide, pikiran, perasaan tersebut menjadi milik bersama antar komunikator dan komunikan (Karti Soeharto, 1995: 11).

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa komunikasi adalah proses yang timbal balik antara si pengirim kepada si penerima yang saling mempengaruhi satu sama lain dan di dalamnya terdapat informasi, pesan, gagasan, ide, pikiran dan perasaan. Unsur-unsur Komunikasi.

Arni Muhammad (2000) menyatakan unsur-unsur komunikasi ada 5 yaitu:

a. Pengirim pesan

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan-pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima pesan. Inidapat berupa verbal maupun non verbal.

c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesanyang diterimanya.

e. Balikan

Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti komunikasi tersebut efektif.

## 2. Bentuk Komunikasi

Rini Darmastuti (2006) menyatakan bahwa komunikasi yang terjadidalam kehidupan manusia terjadi dalam berbagai bentuk, yaitu:

### 1) Komunikasi Personal (*Personal Communication*)

Komunikasi Personal merupakan komunikasi yang terjadi dalam diriindividu maupun antar individu. Komunikasi persona terdiri dari:

- a) Komunikasi Intrapersonal merupakan komunikasi yang terjadi dalam diriindividu itu sendiri. Misalnya ketika dia sedang merenung, mengevaluasi diri,dan sebagainya.
- b) Komunikasi Antarpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara individuyang satu dengan individu yang lainnya.

### 2) Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)

- a) Komunikasi kelompok kecil misalnya ceramah, diskusi panel, forum, seminar,dll.
- b) Komunikasi kelompok besar misalnya pidato lapangan, kampanye di lapangan,dsb.

3) Komunikasi Massa (*Mass Communication*)Merupakan komunikasi yang ditujukan kepada khalayak besar, dengankhalayak yang heterogen dan tersebar dalam lokasi geografis yang tidak dapatditentukan. Komunikasi massa ini biasanya menggunakan media, baik mediacetak maupun media elektronik. Bentuk-bentuk komunikasi massa ini adalah pers, radio, televisi, film.

4) Komunikasi Media (*Media Communication*) Merupakan media komunikasi yang terjadi dengan menggunakan media seperti : surat, telepon, poster, spanduk, dll.

### 3. Proses Komunikasi

Onong Uchjana (1999) menyatakan proses komunikasi menurut terbagi menjadi dua tahap, yaitu :

#### 1) Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna yang secara langsung mampu menterjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa adalah yang paling banyak digunakan dalam proses komunikasi secara primer karena hanya bahasa yang mampu menterjemahkan pikiran dan perasaan orang lain baik berupa ide, informasi dan opini. Sedangkan isyarat, gambar dan warna digunakan dalam keadaan tertentu untuk mendukung media bahasa dalam penyampaian pesan atau pikiran.

2) Proses komunikasi secara sekunder Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikannya sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan lain-lain. Keefektifan dan efisien dalam menyampaikan pesan adalah komunikasi tatap muka karena kerangka acuan komunikasi dapat diketahui oleh komunikator, dan dalam umpanbalik berlangsung seketika dalam arti komunikator mengetahui tanggapan atau reaksi komunikasi pada saat itu juga.

### **2.1.3 Teknologi Informasi**

#### **1. Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut George et.al (1995) Teknologi informasi terbagi dalam dua teknologi, yaitu teknologi komputer dan teknologi komunikasi, keduanya berkombinasi dalam sebuah fungsi pemrosesan dan penyebaran informasi baik yang bersifat finansial maupun bersifat non finansial. Menurut (Sutarman, 2009:13), *Information Technology Association of America (ITAA)* teknologi informasi merupakan sebuah fungsi perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi yang menggunakan komputer, khususnya perangkat lunak dan perangkat keras. Komputer elektronik dan perangkat lunak komputer membantu dalam hal mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman.

Martin, dkk dalam (Suyanto, 2005) Mendefinisikan teknologi informasi sebagai kombinasi antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi, teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang berfungsi untuk mengolah dan menyimpan informasi sedangkan teknologi komunikasi berfungsi untuk melakukan transmisi informasi. Menurut Thomas McKeown mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat teknologi yang mempunyai fungsi untuk membuat, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam bentuk apapun.

Teknologi informasi mengacu kepada sumber daya yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola informasi yang diperlukan demi mewujudkan misinya. Menurut Griffin istilah yang berhubungan adalah teknologi informasi (*information technology-IT*). IT bisa terdiri dari komputer, jaringan komputer, telepon, mesin faks, perangkat-perangkat keras lainnya. Selain itu, IT juga melibatkan perangkat lunak yang memfasilitasi kemampuan system untuk mengelola informasi dengan cara yang bermanfaat bagi manajer.

## 2. Ruang Lingkup Teknologi Informasi

### a. Teknologi Komputer

Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer termasuk peralatan yang berhubungan dengan komputer baik software maupun hardware. Teknologi computer merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi. Menurut Davis dalam Jogiyanto, fungsi komputer sendiri yaitu terdiri dari alat

elektronik, menerima input data, mengolah data, memberikan informasi, menggunakan suatu program yang tersimpan di memori komputer (*stored program*), menyimpan program dan hasil pengolahan, bekerja secara otomatis. Unsur teknologi komputer sendiri ada tiga, yaitu:

- 1) *Hardware*, yaitu perangkat komputer yang bisa dilihat dan dijamah secara fisik. Contoh : monitor, keyboard, CPU, CD-ROM, printer, dll.
- 2) *Software*, yaitu perangkat lunak yang menjalankan aplikasi-aplikasi dalam komputer. Contoh : DOS, Windows, Linux, Machintosh, dll.
- 3) *Brainware*, adalah pengguna dari teknologi komputer tersebut.

b. Teknologi Komunikasi

Pada zaman sekarang, kebutuhan akan komunikasi semakin meningkat dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan manusia, contohnya telepon, telegram, internet, LAN, dll.

Menurut Rowe dalam (Asmini, 2014) Teknologi komunikasi adalah “sebagai komunikasi yang menggunakan peralatan elektronik maupun elektromagnetik”. Adapun menurut Quible mendefinisikan teknologi komunikasi “sebagai transmisi informasi yang menggunakan teknologi telepon. Teknologi komunikasi menyangkut transmisi suara, data dan gambar dari suatu lokasi ke lokasi yang lain”. Sebelum adanya komputer, penggunaan teknologi komunikasi

melalui telepon, namun seiring perkembangan zaman teknologi komunikasi juga mengalami perkembangan, saat ini teknologi komunikasi sudah dapat dimanfaatkan melalui media, chanel, dan format sehingga teknologi komunikasi telekomunikasi menjadi system multimedia lebih lanjut.

c. Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Simarmata, 2006) mengatakan Fungsi Teknologi Informasi adalah:

- 1) Menangkap (*Capture*), proses penyusunan record aktivitas yang terperinci
- 2) Mengolah (*Processing*), proses menganalisis, menghitung, mengumpulkan, dan semua bentuk data atau informasi
- 3) Menghasilkan (*Generating*), menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang bermanfaat
- 4) Menyimpan (*Storage*), proses merekam atau menyimpan data atau informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk penggunaan masa mendatang
- 5) Mencari kembali (*Retrival*), menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan untuk pengolahan lebih lanjut
- 6) Transmisi (*Transmission*), proses komputer mendistribusikan informasi melalui jaringan komunikasi.

#### d. Penerapan Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat ini benar-benar menyebabkan dunia menjadi tempat yang lebih sempit dan tanpa ada batas karena teknologi informasi jangkauannya sangat luas. Sehingga teknologi informasi menjadi kebutuhan utama di dalam sebuah organisasi.

Jogiyanto dkk (2009) Mengatakan Peranan teknologi yang terdiri dari berbagai jenis teknologi, teknologi yang digunakan di system teknologi informasi adalah teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi informasi apapun yang memberikan nilai tambah untuk organisasi dari berbagai jenis teknologi informasi yang mempunyai dampak sangat besar terhadap setiap aspek kehidupan dan paling penting saat ini adalah komputer.

Tujuan penerapan teknologi informasi bagi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan adalah untuk mendapatkan rantai nilai dari teknologi informasi yang mempunyai manfaat untuk semua aspek bisnis dengan berorientasi kepada peningkatan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan guna mendapatkan keuntungan yang maksimal tetapi resiko dan biaya seminimal mungkin.

Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi menurut (Hamzah, 2011:59) akan memberi kontribusi agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Hal itu dapat diperoleh dengan

memanfaatkan teknologi informasi untuk menurunkan *humanerror*, seperti lupa, turunnya presisi karena kelelahan, dan lain-lain.

e. Indikator Penerapan Teknologi Informasi

Menurut (Sabihaini, 2006) indikator pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor sosial (*Social Factors*), merupakan salah satu faktor yang beranggapan bahwa ada orang lain yang mendukung dirinya untuk menggunakan teknologi informasi
- 2) Perasaan (*Affect*), sebuah faktor yang berhubungan dengan perasaan yang dirasakan oleh individu atas pekerjaan yang dijalankan, apakah dalam menjalankannya merasa senang, tidak puas, suka cita, nyaman jika didukung dengan teknologi informasi
- 3) Kesesuaian tugas (*Job Fit*), faktor yang menunjukkan sebuah hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas yang diemban. Faktor ini berguna untuk mengukur apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu apabila peralatan teknologi informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan tugasnya
- 4) Konsekuensi jangka panjang, hasil yang diperoleh untuk manfaat di masa mendatang. Dapat diukur melalui *output* yang dihasilkan apakah mempunyai manfaat jangka panjang

5) Kondisi yang memfasilitasi, faktor objektivitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan dan membantu pemakai dalam melakukan pekerjaan

f. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Berikut adalah keuntungan dari penerapan teknologi informasi:

- 1) Kecepatan (*Speed*), komputer dapat bekerja jauh lebih cepat dan akurat selesai dalam hitungan detik daripada cara kerja manusia.
- 2) Konsistensi (*Consistency*), hasil pengolahan komputer lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya sudah standard.
- 3) Ketepatan (*Precision*), akurat dan tepat, komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.
- 4) Keandalan (*Reliability*), hasil pengolahan komputer mempunyai tingkat kesalahan yang lebih kecil kemungkinannya dan hasilnya lebih dipercaya.

g. Manfaat Teknologi Informasi

Teknologi informasi mempunyai beberapa manfaat dalam lingkungan bisnis antara lain :

1) Memudahkan dalam memperoleh informasi

Informasi dapat dikirim dalam berbagai bentuk, komunikasi jarak jauh menjadi lebih efisien dan efektif.

2) Mengembangkan kemampuan

Pengembangan kemampuan biasanya berkaitan dengan pembinaan ketrampilan dan kemampuan dasar organisasi atau individu untuk membantu mereka mencapai tujuan pembangunan. Teknologi informasi dapat menjadikan individu tertentu, terutama mereka yang memanfaatkan teknologi informasi terpicu untuk melakukan perubahan

3) Sistem strategis

Organisasi mencari suatu implementasi sistem yang secara signifikan dapat meningkatkan keberhasilan dan pertahanan dalam operasional organisasi. System ini memberi keuntungan strategis untuk memenuhi kebutuhan, meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan kualitas proses negoisasi dengan supplier, mencegah pesaing masuk pasar

4) Fokus pada konsumen dan layanan

Teknologi informasi dapat digunakan untuk mendukung proses kustomisasi masal

5) Usaha peningkatan yang berkelanjutan

Teknologi informasi dapat digunakan secara ekstensif untuk peningkatan produktivitas maupun kualitas

6) Rekayasa ulang proses bisnis

7) Memperkuat pekerja dan mempercepat kerja kolaboratif

#### h. Peranan Manusia dalam Teknologi Informasi

Menurut Simarmata Manusia merupakan komponen teknologi informasi, sehingga memiliki peran yang sangat penting dalam teknologi informasi :

- 1) Perkembangan TI tergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu yang menggunakannya
- 2) Produk TI hanya suatu media yang tidak akan berguna tanpa ada pemakainya
- 3) Dibutuhkan iklim dan regulasi kebijakan yang mendukung mekanisme TI, terutama di Negara berkembang seperti Indonesia
- 4) TI tidak dapat digunakan oleh semua orang hanya yang memiliki kualitas, kemampuan dan kompetensi yang tinggi yang dapat menggunakannya
- 5) Dalam organisasi perlu adanya kebijakan dan strategi pengembangan SDM bidang TI untuk mengantisipasi perkembangan TI yang sangat pesat
- 6) Dibutuhkan manajemen yang baik untuk mengelola implementasi TI
- 7) Kelancaran implementasi TI, seseorang dalam mengimplementasikan TI selain harus didukung oleh tingkat pendidikan dan *practical training* bersifat pengetahuan teknis, juga harus didukung oleh pengetahuan mengenai *privacy*, *ethics*, *computer crime*, dan sebagainya.

### 3. Kemampuan Pengguna

#### a. Pengertian Kemampuan

Menurut (Winardi, 2004) Kemampuan (*ability*) merupakan salah satu sifat bawaan manusia yang digunakan untuk melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisik. (Robert, 2003) Pengertian lain menjelaskan bahwa kemampuan diartikan sebagai ciri luas dan karakteristik tanggung jawab yang stabil pada tingkat prestasi yang maksimal berlawanan dengan kemampuan kerja mental maupun fisik. Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja.

Menurut (Robbins, 1998) Kemampuan atau *ability* menunjukkan kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan yang dimiliki seorang individu pada umumnya tersusun dari dua perangkat faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

(John dkk, 2008) mengatakan kemampuan adalah bakat seseorang untuk melakukan tugas fisik atau mental. Kemampuan seseorang pada umumnya stabil selama beberapa waktu. Kemampuan telah didefinisikan sebagai faktor-faktor yang penting untuk membantu memberdayakan karyawan yang berkinerja tinggi dengan yang berkinerja rendah: kemampuan mental, inteligensiemosi (*emotionalintelligence*), dan *tacit knowledge*.

## b. Jenis – Jenis Kemampuan

Ada beberapa jenis kemampuan menurut (Wibowo, 2016)

dalam bukunya, diantaranya :

### 1) Kemampuan Intelektual

*Intellectual Ability* atau Kemampuan Intelektual adalah kapasitas untuk melakukan aktivitas mental. Sebagai contoh *test Intelligence Quotient (IQ)* dilakukan untuk mengetahui kemampuan intelektual secara umum yang dimiliki seseorang.

Kemampuan intelektual memiliki tujuh dimensi diantaranya, yaitu kemahiran berhitung (*Number aptitude*), pemahaman verbal (*Verbal comprehension*), kecakapan perseptual (*Perceptual speed*), penalaran induktif (*Inductive reasoning*), visualisasi ruang (*Spatial visualization*), ingatan (*Memory*).

### 2) Kemampuan Kognitif

*Cognitive ability* atau kemampuan kognitif menunjukkan kapabilitas berkaitan dengan akuisi dan aplikasi pengetahuan dalam pemecahan masalah. Kemampuan kognitif berhubungan dengan pekerjaan yang menyangkut pekerjaan yang melibatkan penggunaan informasi untuk membuat keputusan dan pemecahan masalah. Ada lima tipe kemampuan kognitif: kemampuan verbal (*verbal ability*), kemampuan berhitung matematika (*quantitative ability*), kemampuan penalaran (*reasoning ability*), kemampuan memahami objek di dalam ruang (*spatial ability*), kemampuan perseptual (*perseptual ability*).

### 3) Kemampuan Emosional

Greenberg dan Baron membicarakan masalah emosional sebagai bagian dari masalah kemampuan, diantaranya tentang Kecerdasan Intelektual, dimana didalamnya termasuk kecerdasan emosional. Di pihak lainnya, Colquitt, LePine dan Wesson melihat masalah emosional sebagai tipe kemampuan atau *ability*, yang mempengaruhi tingkatan dimana orang cenderung efektif dalam situasi sosial, tanpa memandang tingkat kemampuan kognitif mereka. Sehingga dalam pemahaman mereka *emotional intelligence* didefinisikan dalam kelompok terminologi yang berbeda, tetapi ada hubungan dengan kemampuan mencakup:

- a) *Self-Awareness*, merupakan penilaian dan ekspresi emosi dalam dirisendiri.
- b) *Other—Awareness*, merupakan penilaian dan pengakuan emosiorang lain.
- c) *Emotion Regulation*, menunjukkan menjadi mampu menemukankembali dengan cepat dari pengalaman emosional.
- d) *Use of Emotions*, merupakan kapabilitas yang mencerminkan tingkatan dimana orang dapat menggunakan emosi danmenggunakannya untuk memperbaiki *kesempatan* mereka untuk berhasil apapun yang mereka lakukan.

#### 4) Kemampuan Fisik

*Physical ability* atau kemampuan fisik oleh Robbins diberi pengertian sebagai kapasitas untuk melakukan tugas yang menuntut stamina *dexterity* (ketangkasan), *strength* (kekuatan), dan karakteristik yang bermacam.

#### c. Dampak Kemampuan

Kemampuan (*ability*) berdampak pada kinerja (*job performance*) dan komitmen (*commitment*), namun tergantung pada jenis kemampuan yang mana, *cognitive*, *emotional*, atau *physical*. Bentuk kemampuan yang paling relevan untuk semua pekerjaan adalah *general cognitive ability*. *General cognitive ability* merupakan prediktor paling kuat dari *job performance*, pada khususnya aspek *task performance*. Di semua pekerjaan, pekerja yang lebih cerdas memenuhi semua kebutuhan deskripsi pekerjaan lebih efektif daripada pekerja yang kurang cerdas. Hal tersebut terjadi karena pekerja dengan *general cognitive ability* lebih tinggi cenderung lebih baik dalam pembelajaran dan pengambilan keputusan. Mereka dapat memanfaatkan lebih banyak pengetahuan dari pengalaman dengan lebih cepat, dan sebagai hasilnya mereka mengembangkan pengetahuan yang lebih besar tentang bagaimana melakukan pekerjaan lebih efektif.

Ada atau tidak adanya kemampuan memiliki hubungan yang nyata terhadap kinerja pekerjaan. Manajer harus berusaha menyesuaikan kemampuan seseorang dengan kebutuhan pekerjaan.

Proses penyesuaian ini penting karena tidak ada kepemimpinan, motivasi, atau sumber daya organisasi yang dapat mengatasi kekurangan kemampuan.

Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan biasanya diukur dari produktivitas perusahaan tersebut, sedangkan tinggi rendahnya produktivitas perusahaan bergantung pada kinerja karyawan. Dengan demikian kemampuan kerja menjadi hal penting bagi seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu para karyawan diharapkan memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Stephen Robbin kemampuan intelektual atau kemampuan fisik yang diperlukan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan harus disesuaikan dengan persyaratan kemampuan yang diminta dari pekerjaan yang dibebankan. Oleh karena itu kinerja karyawan dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan yang dilaksanakan dengan kemampuan yang dimiliki individu.

#### d. Faktor Kemampuan

Faktor-faktor penentu kemampuan kerja seorang pegawai dapat diukur melalui (Handoko, 1995) :

- 1) Faktor pendidikan formal
- 2) Faktor latihan

### 3) Faktor pengalaman kerja

Pendapat lain menyebutkan, menurut Michael Zwell dalam (Wibowo, 2007) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan seorang karyawan, sebagai berikut :

- 1) Keyakinan dan nilai-nilai
- 2) Ketrampilan
- 3) Pengalaman
- 4) Karakteristik kepribadian
- 5) Motivasi
- 6) Isu emosional

#### e. Indikator Kemampuan Pengguna

Menurut Stephen Robbin indikator kemampuan pengguna, antara lain :

- 1) Pengetahuan
  - a) Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi
  - b) Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi
- 2) Kemampuan
  - a) Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada
  - b) Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi
  - c) Kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya
  - d) Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang diterima

e) Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas

### 3) Keahlian

a) Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab

b) Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhannya dalam pekerjaan

## 2.1.4 Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Kata kinerja adalah terjemahan dari kata performance, Sedangkan kinerja menurut (Moehariato, 2012). Scriber, Bantam. English Dictionary menjelaskan. Kinerja berasal dari kata *to perform* dengan beberapa *entitas* yaitu:

- a. Melakukan, menjelaskan, melaksanakan (*to do or carry of a execute*).
- b. Memenuhi atau melaksakan kewajiban atau nazar (*to do discharge of fulfil as vow*).
- c. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete of an undrestan king*).
- d. Melakuakn sesuatu yang di harapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Untuk memperjelas pengertian dari kinerja berikut ini dikemukakan beberapa pengertian kinerja dari beberapa pendapat dibawah ini :

- a. Edy, Sutrisno (2010) menyimpulkan kinerja sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencai tujuan yang sudah di tetapkan oleh organisasi.

- b. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich : 1994)

- c. Kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran (Rivai :2004).

Dengan demikian, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (noun) dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (thing done), pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

## 2. Faktor- faktor Yang Menghambat Penilaian Kinerja

Menurut Rivai et al (2005), faktor- faktor yang menghambat penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kendala hukum/legal

b. Bias oleh penilai (penyelia) dibagi pula dalam beberapa hal, antara lain:

1. *Halo effect*
2. Kesalahan kecenderunganterpusat
3. Terlalu lunak atau terlalu keras
4. Penyimpangan lintasbudaya
5. Prasangkapribadi
6. Pengaruh kesanterakhir

c. Mengurangi bias penilaian (gunakan standar yang dinyatakan secara jelas, pelatihan, umpan balik dan pilih jenis penilaian yang tepat), perlu melibatkan beberapa hal :

- 1) Penyimpangan dan penyebab mereka harusdijelaskan
- 2) Perlu netral dan obyektif peranpenilai
- 3) Gunakan pola penilaian yang ditujukan untuk kepentingan masa depan dengan keterlibatan departemen Sumber DayaManusia.

### 3. Penilaian Kinerja karyawan

Menurut Rivai et al (2005), penilaian kinerja (*performance evaluation*), pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi *job performance*. Jika dikerjakan dengan benar, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi karyawan, supervisor, departemen SDM, maupun perusahaan. Supervisor dan manajer harus mengevaluasi kinerja untuk mengetahui tindakan apa yang akan diambil. Umpan balik yang spesifik

memungkinkan mereka untuk membuat perencanaan karir, pelatihan dan pengembangan, peningkatan gaji, promosi, dan keputusan – keputusan penempatan lainnya.

Mathis (2002) menyatakan penilaian kinerja adalah keputusan untuk promosi, pemecatan, pengurangan dan penugasan pindah tugas yang sangat penting untuk para karyawan.

Ada 3 (tiga) kriteria dalam melakukan penilaian kinerja karyawan (Rivai dan Basri : 2005), yaitu :

- a. Tugas karyawan
- b. Perilaku karyawan
- c. Ciri– cirikaryawan.

Di dalamnya meliputi bagaimana melihat efektivitas karyawan, menelusuri faktor– faktor yang membentuk kinerja, menyesuaikan standar kinerja dengan kondisi yang ada, dan memberikan tambahan kemampuan kepada karyawan. Dengan demikian, suatu perusahaan tidak bisa hanya sekedar mempunyai sistem penilaian saja; sistem harus efektif, diterima dan pantas digunakan. Dengan terpenuhinya kondisi– kondisi itu, sistem *performance evaluation* dapat mengidentifikasi peningkatan yang diperlukan SDM yang berhubungan dengan analisis dan penempatan, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, dan lain lain. Disamping itu, *performance evaluation* sangat penting untuk memfokuskan karyawan terhadap tujuan strategis dan untuk penempatan, untuk penggantian perencanaan dan tujuan untuk pelatihan

dan pengembangan. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja (*performance evaluation*) merupakan :

- a. Alat yang paling baik untuk menentukan apakah petugas telah memberikan hasil kerja yang memadai dan melaksanakan aktivitas kinerja sesuai dengan standarkerja.
- b. Satu cara untuk penilaian kinerja dengan melakukan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahanpetugas.
- c. Alat yang baik untuk menganalisis kinerja petugas dan membuat rekomendasiperbaikan.

#### 4. Indikator kinerja

Kinerja seseorang dapat dilihat dari beberapa indikator sebagaimana yang dikemukakan oleh Mondy, Noe dan Pemeaux(1999) berikut ini :

- a. *Quantity of work: consider the volume ofwork achieved is productivity at an acceptable level.* Kuantitas pekerjaan: mempertimbangkan volume pekerjaan, produktivitas pada suatu level organisasi.
- b. *Quality of work : consider accurancy,precision, reatness and completeness in handling assigned duties.* Mutu pekerjaan : mempertimbangkan ketelitian, presisi, kerapihan dankelengkapan di dalam menangani tugas-tugas.
- c. *Depandability :consider degree to which employee can be relied on to meet workcommitments.* Kemandirian : mempertimbangkan

derajat kemampuan karyawan yang mana dapat dipercayakan untuk menemukan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.

- d. *Initiative : consider self-reliance, resourcefulness, and willingness to accept responsibility.* Inisiatif : mempertimbangkan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.
- e. *Adaptability : consider ability to respond to changing requirements and conditions.* Kemampuan beradaptasi mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi- kondisi.
- f. *Cooperation : consider ability to work for and with other. Are assignments, including overtime, willingly accepted.* Kerjasama : mempertimbangkan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang yang lain. Apakah assignments, mencakup lembur sepenuh hati.

Bernardine & Russell (1998) mengungkapkan 6 kriteria utama kinerja yang dapat dinilai yang hampir sama dengan pernyataan dari Mondy, Noe dan Pemeaux , yaitu :

- a. *Quality : the degree to which the process or result of carrying out an activity approaches perfection, in term of either conforming to some ideal way of performing the activity or fulfilling the activity's intended purpose.* Kualitas tingkat dimana proses atau hasil dari kegiatan yang sempurna dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara yang ideal atau sesuai atau menyelesaikan sesuatu dengan tujuan yang ditetapkan.

- b. *Quantity : the amount produced, expressed in such term as dollar value, number of units, or number of completed activity cycles.* Kuantitas : Besaran yang dihasilkan, dalam bentuk nilai dolar (biaya), sejumlah unit atau sejumlah kegiatan yang diselesaikan.
- c. *timelines :the degree to which an activity is completed, or a result produced, at the earliest time desirable from the standpoints of both coordinating with the outputs of others and maximizing the time available for other activities* Ketepatan waktu : tingkat dimana kegiatan diselesaikan atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
- d. *cost effectiveness: the degree to which the use of organization's resources (e.g human monetary, technological, material ) is maximized in the sense of getting highest gain or reduction in loss from each unit or instance of use of a resource.* Efektivitas biaya : tingkat dimana penggunaan sumber-sumber orang (antara lain SDM, biaya, teknologi, materi) dimaksimalkan untuk mendapatkan target yang tertinggi atau sebaliknya, efektivitas berkurang.
- e. *need for supervision : the degree to which a performer can carry out a job function without either having to request supervisory assistance or requiring supervisory intervention to prevent an adverse outcome.* Membutuhkan pengawasan adalah tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaan tanpa harus ditemani

oleh pengawas atau tanpa harus mengikutsertakan intervensi dari pengawas untuk menghasilkan hasil kerja yang baik.

- f. *interpersonal impact : the degree to which a performer promotes feelings of self-esteem, goodwill and comparativeness among coworkers and subordinates.* Pengaruh interpersonal: tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan self esteem, goodwill dan kerjasama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Suranto (2005) menyebutkan standar kinerja seseorang dalam perusahaan dapat dilihat dari 3 indikator, yaitu :

- a. Tugas fungsional, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Tugas perilaku, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi dengan orang lain dalam perusahaan: bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil, bagaimana ia memberdayakan orang lain dan bagaimana ia mampu bekerjasama dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Tugas etika ialah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta pengaturan dan tata tertib yang dianut oleh suatu perusahaan.

## **2.2 Kerangka Pikir**

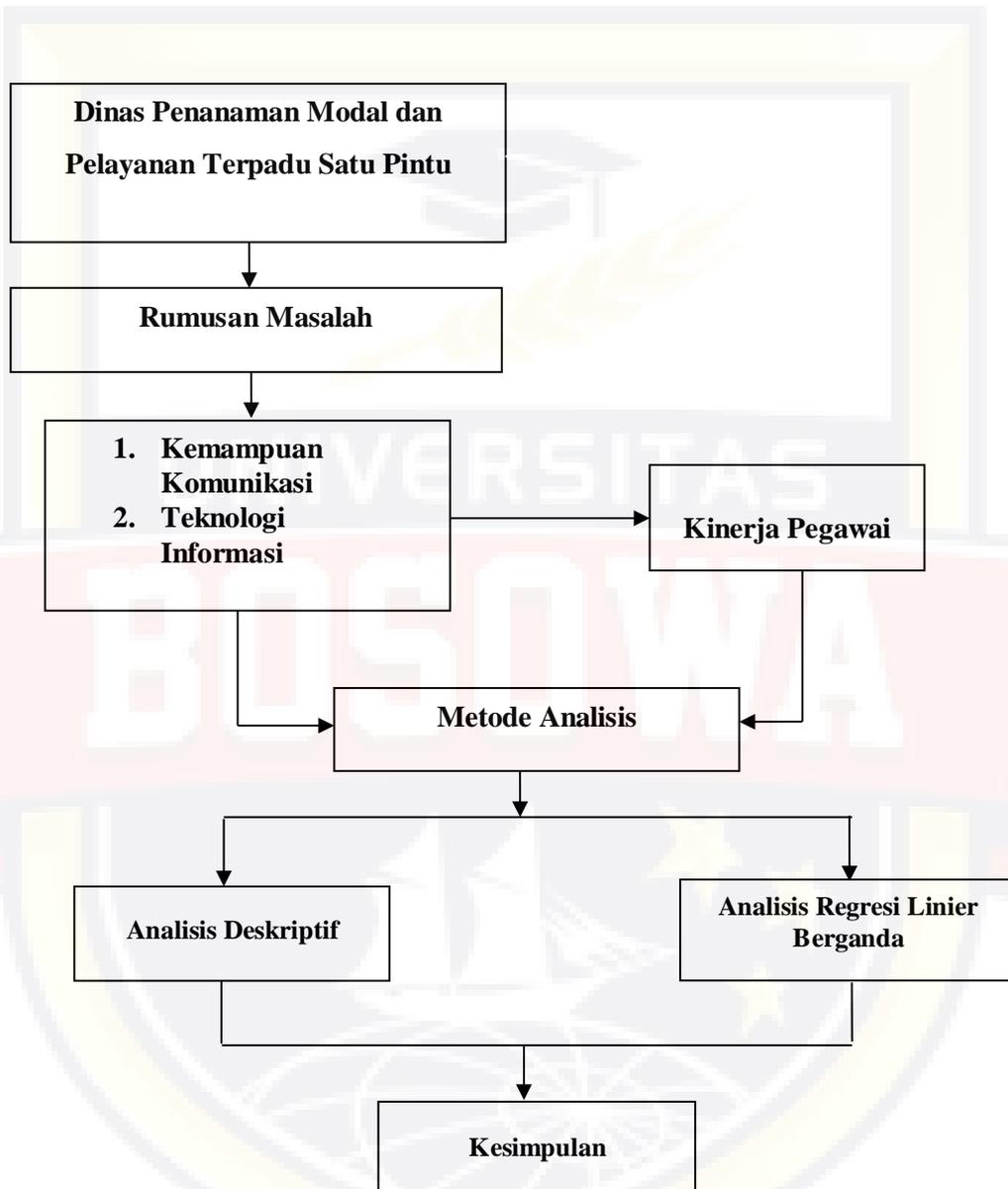
Penelitian ini dengan tujuan untuk menguji pengaruh kemampuan komunikasi dan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini akan dilakukan dengan dua tahap, yaitu tahap pertama menguji pengaruh

Kemampuan Komunikasi (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), kemudian tahap kedua dilakukan pengujian pengaruh Teknologi Informasi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y). Untuk mempermudah analisis dalam penelitian maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Skema 2.1

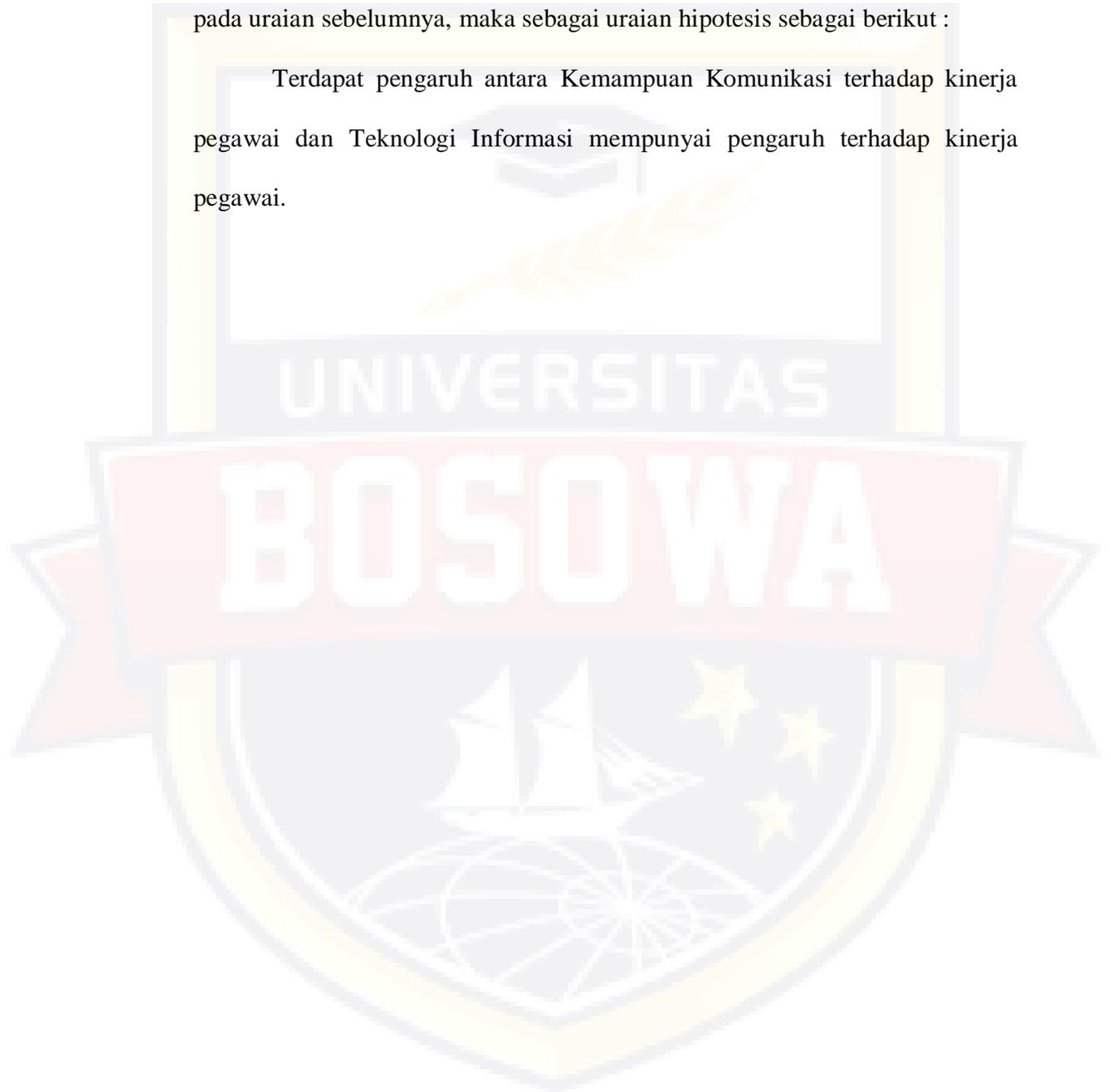
Kerangka Pikir



### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok penelitian dan tujuan yang diinginkan pada uraian sebelumnya, maka sebagai uraian hipotesis sebagai berikut :

Terdapat pengaruh antara Kemampuan Komunikasi terhadap kinerja pegawai dan Teknologi Informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Daerah dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90111 Kota Makassar.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014:148). Populasi dari penelitian ini adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar, berjumlah 176 pegawai dan yang memenuhi kuantitas dan karakteristik oleh peneliti sebanyak 63 pegawai.

#### **3.3 Metode pengumpulan data**

##### **1. Jenis dan Sumber Data**

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer biasanya didapatkan melalui penyebaran kuisisioner, wawancara, observasi langsung terhadap responden di lapangan.

Menurut (Istijanto, 2010) Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain. Data sekunder biasanya didapatkan dari internet, jurnal, skripsi, buku, dll.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner, observasi langsung kepada responden. Selain itu informasi untuk penelitian ini didapatkan melalui sumber-sumber studi pustaka yang relevan dengan topik penelitian baik dari buku-buku maupun penelitian terdahulu.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan datasekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer biasanya diperoleh melalui wawancara atau kuesioner (Ferdinand, 2011).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

### 3.5 Metode analisis

#### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik untuk menganalisis data melalui pendeskripsian atau penggambaran data-data yang sudah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

## 2. Analisis Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda; yaitu metode yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran atau resiko dalam suatu persamaan linear. Adapun persamaan umum regresi linear berganda secara sistematis menurut Sugiyono (2012) adalah sebagai berikut:

$$Y_0 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots$$

Keterangan =

- Y<sub>0</sub> : Kinerja Pegawai
- X<sub>1</sub> : Kemampuan Komunikasi
- X<sub>2</sub> : Teknologi Informasi
- a : Konstanta
- b<sub>1</sub> : Koefisien regresi Kemampuan Komunikasi
- b<sub>2</sub> : Koefisien regresi Teknologi Informasi
- e : Kesalahan residual

Dimana analisis regresi linear berganda terdiri dari :

### 1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam

pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiono, 2016 : 92).

Ada berbagai macam jenis skala dan skala pengukuran terus dikembangkan sehingga muncul jenis-jenis skala baru dengan spesifikasi yang berbeda-beda.

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan 4 kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral(N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) dan dengan skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju sampai dengan skor 5 untuk jawaban sangat setuju, perinciannya akan dijelaskan sebagai berikut. Skala likert pada umumnya digunakan untuk mengukur yang berkaitan dengan pribadi individu seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu keadaan atau yang sering disebut sebagai variabel penelitian.

SS	= Sangat Setuju/selalu/sangat positif	Skor 5
S	= Setuju/sering/positif	Skor 4
Netral		Skor 3
TS	= Tidak setuju/hampir tidak pernah/ negatif	Skor 2
STS	= Sangat tidak setuju/tidak pernah	Skor 1

## 2. Uji Kualitas Data

### a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur (Sugiono, 2016)

Dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi produk moment (*moment product correlation*). Nilai korelasi yang diperoleh dari (mengkorelasikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total item pertanyaan tersebut lalu dibandingkan dengan nilai korelasi ( $r$ ), jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel berarti pertanyaan dianggap memenuhi kriteria validitas.

b) Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila diukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Suatu

kuisisioner dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban dari responden terhadap pertanyaan hasilnya konsisten atau tetap atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Kuisisioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai ( $\alpha$ )  $> 0,60$ .

### 3.2 Defenisi Operasional

1. Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu, tempat, atau orang lain.
2. Teknologi Informasi sebagai kombinasi antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi, teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang berfungsi untuk mengolah dan menyimpan

informasi sedangkan teknologi komunikasi berfungsi untuk melakukan transmisi informasi.

3. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

4. Indikator variabel

a) Kemampuan komunikasi

1) Kredibilitas

Adalah keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya.

2) Hubungan

Adalah kesinambungan interaksi antara dua orang atau lebih yang memudahkan proses pengenalan satu akan yang lain.

3) Kepuasan

Adalah satu fungsi dari apa yang seprang dapatkan dengan apa yang diharapkan.

4) Kejelasan

Kejelasan pesan menjadi salah satu indikator kualitas komunikasi organisasi internal untuk mewujudkan tujuan organisasi.

b) Teknologi Informasi

1) Faktor sosial

Adalah faktor yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar.

2) Perasaan

Adalah respon yang dipelajari tentang sebuah keadaan emosi dilingkungan atau kebudayaan tertentu.

3) Kesesuaian tugas

4) Kondisi yang memfasilitasi

c) Kinerja Pegawai (Suranto, 2005)

1) Tugas fungsional

2) Tugas perilaku

3) Tugas etika.

**BOSOWA**



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

##### **4.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan.

Pada tahapan awal pemberian izin dalam lingkup Kota Makassar masih dilaksanakan oleh instansi teknis masing-masing, dan untuk pelayanan izin SITU (HO) berada pada bagian perekonomian sekretariat daerah kota madya Ujung Pandang.

Pada tahun 2001 dibentuk Kantor Pesat (Pelayanan Satu Atap) mekanisme pemberian izin diatur melalui keputusan Walikota Makassar No.32 Tahun 2001 yang mana pemberian izin dalam Kota Makassar berawal pada Kantor Pesat dan pada saat itu penandatanganan izin masih dilakukan oleh Bapak Walikota.

Pada tahun 2002 melalui Peraturan Daerah Kota Makassar No.15 Tahun 2002 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dibentuk Kantor Pelayan Perizinan dan Mekanisme pemberian izin dalam Kota Makassar diatur dengan Keputusan Walikota Makassar No.03 Tahun 2002 tentang Penetapan

Kembali Tata Cara Pemberian Izin dalam Kota Makassar dan Keputusan Walikota Makassar No.40 tentang Tata Cara pemberian izin dibidang perindustrian dan perdagangan, ketenagakerjaan dan izin operasional perfileman, percetakan dan grafika. Pada keputusan Walikota Makassar ini Kepala Kantor Pelayanan Perizinan diberikan Kewenangan untuk menandatangani perizinan dalam Kota Makassar.

Pada Tahun 2005 dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Makassar No.13 Tahun 2005 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan maka Kantor Pelayanan Perizinan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP).

Pada Tahun 2005 diterbitkannya Peraturan Walikota Makassar No.14 Tahun 2005 tentang Tata Cara Pemberian Izin Pada Pemerintah Kota Makassar, mekanisme pemberian izin berawal dan berakhir pada Kantor Pelayanan Perizinan.

Selanjutnya pada tahun 2009 pembentukan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar nomor 3 Tahun 2009), kemudian dikeluarkannya Perda Kota Makassar no. 7 tahun 2013 tentang perubahan atas Perda no. 3 tahun 2009 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah Kota Makassar.

Pada Tahun 2014 Pemerintah kota Makassar mengeluarkan Peraturan walikota no. 8 Tahun 2014 tentang pelimpahan kewenangan perizinan dan non-perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

Pada Tahun 2014 dalam rangka peningkatan perizinan dan non-perizinan dan mengoptimalkan pelayanan publik maka dikeluarkannya Peraturan Walikota No. 20 Tahun 2014 tentang tata cara pemberian izin pada Pemerintah Kota Makassar.

Pada tahun 2016 dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah pada pasal (5) point 18 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Tipe A.

Dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

##### **1. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

Pada Dinas DPM-PTSP kota Makassar memiliki visi utama yaitu:

“Terwujudnya iklim Inverstasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia”

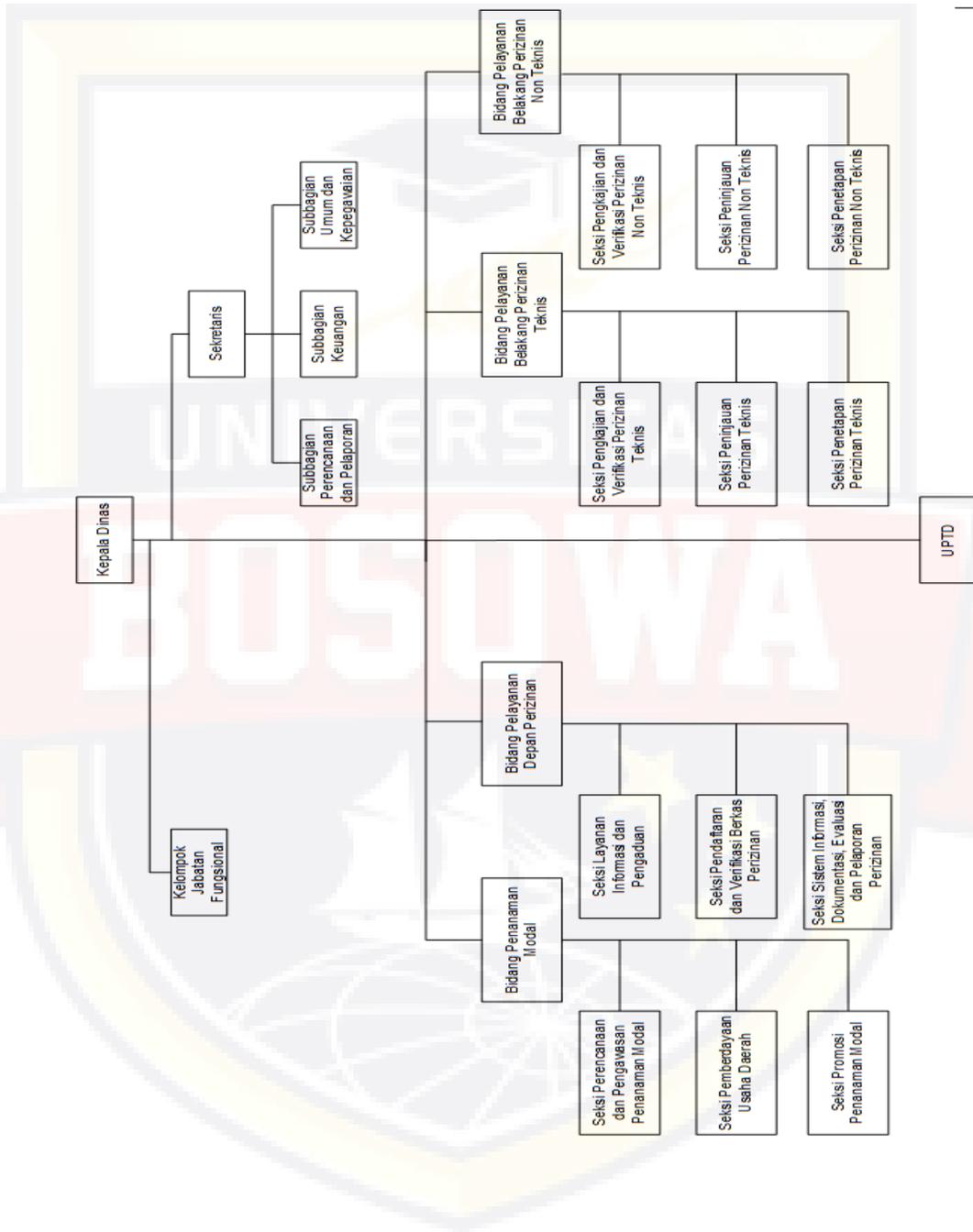
## **2. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

### **Kota Makassar**

1. Meningkatkan standard dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan akuntabel dan bebas korupsi.
2. Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur DPMPTSP melalui penerapan sistem *reward* dan *punishment*.
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

**BOSOWA**

### 4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Makassar,2 019.

- a. Kepala dinas adalah kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar.
- b. Sekretaris melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan dinas.
- c. Sub bagian perencanaan dan pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas.
- d. Sub bagian keuangan mempunyai tugas melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.
- e. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.
- f. Bidang penanaman modal mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pengawasan dan promosi investasi penanaman modal untuk mengoptimalkan pengawasan dalam pengolahan potensi penanaman modal daerah.
- g. Seksi perencanaan dan pengawasan penanaman modal mempunyai tugas melakukan perencanaan untuk peningkatan investasi dalam pelaksanaan penanaman modal dan realisasi investai perusahaan penanaman modal dalam negeri dan penanaman modal asing.
- h. Seksi pemberdayaan usaha daerah mempunyai tugas menyusun dan merencanakan sosialisasi, bimbingan teknis, penyuluhan dan kegiatan lainnya untuk pemberdayaan usaha daerah.

- i. Seksi promosi dan penanaman modal mempunyai tugas mempersiapkan dan memfasilitasi pelaksanaan promosi investasi bidang investasi dengan pemerintah, lembaga pemerintah dan swasta dalam dan luar negeri.
- j. Bidang pelayanan depan perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- k. Seksi layanan informasi dan pengaduan mempunyai tugas menyusun rencana, mengolah bahan dan data informasi dan pengaduan terkait perizinan.
- l. Seksi pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan mempunyai tugas melakukan pelayanan pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.
- m. Seksi sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan mempunyai tugas melakukan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- n. Bidang pelayanan belakang perizinan teknis mempunyai tugas memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan teknis.
- o. Seksi pengkajian dan verifikasi perizinan teknis mempunyai tugas melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan teknis.
- p. Seksi peninjauan perizinan teknis mempunyai tugas melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan teknis.
- q. Seksi penetapan perizinan teknis mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan teknis.

- r. Bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis mempunyai tugas memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan nonteknis.
- s. Seksi pengkajian dan verifikasi perizinan nonteknis mempunyai tugas melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan nonteknis.
- t. Seksi peninjauan perizinan nonteknis mempunyai tugas melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan nonteknis.
- u. Seksi penetapan perizinan nonteknis mempunyai tugas melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan nonteknis.
- v. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- w. Unit pelaksana teknis yang selanjutnya disingkat upt adalah unit pelaksana teknis pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar yang melaksanakan kegiatan operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

#### **4.1.4 Fungsi dan Uraian Tugas Dalam Struktur Organisasi**

Untuk mencapai sasaran organisasi yang lebih terarah maka perlu dibuat peraturan yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diatur dalam peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016, yaitu:

## **1. Dinas**

Tugas:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Fungsi:

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang penanaman modal;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang penanaman modal;
- e. Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **2. Sekretariat**

Tugas:

Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan dinas.

Fungsi:

- a. Perencanaan operasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan umum dan kepegawaian.
- b. Pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- c. Pengoordinasian urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- d. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

### **3. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

Tugas:

Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

#### **4. Sub Bagian Keuangan**

Tugas:

Melakukan administrasi dan akuntansi keuangan.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi dan akuntansi keuangan.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

#### **5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Tugas:

Melakukan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.
- b. Pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.

- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan urusan umum, penatausahaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi dan inventarisasi barang serta administrasi kepegawaian.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **6. Bidang Penanaman Modal**

Tugas:

Melaksanakan perencanaan, pengawasan dan promosi investasi penanaman modal untuk mengoptimalkan pengawasan dalam pengolahan potensi penanaman modal daerah.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan operasional di bidang penanaman modal.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang penanaman modal.
- c. Pengekoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang penanaman modal.
- d. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang penanaman modal.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **7. Seksi Perencanaan dan Pengawasan Penanaman Modal**

Tugas:

Melakukan perencanaan untuk meningkatkan investasi dalam pelaksanaan penanaman modal dan realisasi investasi perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan penanaman modal.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan penanaman modal.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan dan pengawasan penanaman modal.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya

#### **8. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah**

Tugas:

Menyusun dan merencanakan sosialisasi, bimbingan teknis, penyuluhan dan kegiatan lainnya untuk pemberdayaan usaha daerah.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan pelaksanaan di bidang pemberdayaan usaha daerah.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan usaha daerah.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan usaha daerah.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **9. Seksi Promosi Penanaman Modal**

Tugas:

Mempersiapkan dan memfasilitasi pelaksanaan promosi investasi bidang investasi dengan pemerintah, lembaga pemerintah dan swasta dalam dan luar negeri.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang promosi penanaman modal.
- b. Pelaksanaan kegiatan bimbingan di bidang promosi penanaman modal.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan bimbingan di bidang promosi penanaman modal.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **10. Bidang Pelayanan Depan Perizinan**

Tugas:

Menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan operasional di bidang pelayanan depan perizinan.
- b. Pelaksanaan kegiatan operasional di bidang pelayanan depan perizinan.
- c. Pengekoordinasian kegiatan operasional di bidang pelayanan depan perizinan.

- d. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan operasional di bidang pelayanan depan perizinan.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

#### **11. Seksi Layanan Informasi Dan pengaduan**

Tugas:

Menyusun rencana, mengolah bahan dan data informasi dan pengaduan terkait perizinan.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang layanan informasi dan pengaduan.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang layanan informasi dan pengaduan.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang layanan informasi dan pengaduan.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

#### **12. Seksi Pendaftaran Dan Verifikasi Berkas Perizinan**

Tugas:

Melakukan pelayanan pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.

- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pendaftaran dan verifikasi berkas perizinan.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

### **13. Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan**

Tugas:

Melakukan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan system informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang sistem informasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan perizinan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

### **14. Bidang Pelayanann Belakanang Perizinan Teknis**

Tugas:

Memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan teknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan operasional di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.

- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- c. Pengoordinasian kegiatan di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- d. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pelayanan belakang perizinan teknis.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **15. Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis**

Tugas:

Melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan teknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan teknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **16. Seksi Peninjauan Teknis**

Tugas:

Melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan teknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang peninjauan perizinan teknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang peninjauan perizinan teknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang peninjauan perizinan teknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **17. Seksi Penetapan Perizinan Teknis**

Tugas:

Melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan teknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang penetapan perizinan teknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang penetapan perizinan teknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang penetapan perizinan teknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **18. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Nonteknis**

Tugas:

Memberikan pelayanan dan pengelolaan perizinan nonteknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan operasional di bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis.
- c. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pelayanan belakang perizinan nonteknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **19. Seksi Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Nonteknis**

Tugas:

Melakukan pengkajian dan verifikasi administrasi berkas permohonan perizinan nonteknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan nonteknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan nonteknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di bidang pengkajian dan verifikasi perizinan nonteknis.

- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **20. Seksi Peninjauan Perizinan Nonteknis**

Tugas:

Melakukan peninjauan lapangan berdasarkan permohonan perizinan nonteknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan dibidang peninjauan perizinan nonteknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan dibidang peninjauan perizinan nonteknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan dibidang peninjauan perizinan nonteknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

## **21. Seksi Penetapan Perizinan Nonteknis**

Tugas:

Melakukan penetapan retribusi berdasarkan hasil pengkajian teknis dan verifikasi administrasi perizinan nonteknis.

Fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan di bidang penetapan perizinan nonteknis.
- b. Pelaksanaan kegiatan dibidang peninjauan perizinan nonteknis.
- c. Pembagian tugas dan mengontrol pelaksanaan kegiatan dibidang peninjauan perizinan nonteknis.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **22. Kelompok Jabatan Fungsional**

Tugas:

- a. Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan yang terbagi dalam berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan keahliannya dan masing-masing dikordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior.
- c. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan, sifat, jenis dan beban kerja.

## **23. Unit Pelaksana Teknis**

- a. Di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dibentuk unit pelaksana teknis ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pembentukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis ditetapkan dengan peraturan Walikota berdasarkan ketentuan perundang-undangan setelah dikonsultasikan secara tertulis dengan Gubernur.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh kemampuan komunikasi dan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai

Pada Dinas Penanaman Modal Dan Kemampuan Komunikasi Terpadu Satu Pintu Makassar. Penulis menyebar kuesioner sebanyak 63 responden, dimana responden merupakan pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Kemampuan Komunikasi Terpadu Satu Pintu Makassar. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja terhadap masing-masing responden. Data tentang profil pegawai akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam Tabel 4.1.1 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

JENIS_KELAMIN		
Laki-Laki	23	36,5%
Perempuan	40	63,5%
Total	63	100%

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Berdasarkan tabel 4.1.1 dapat dilihat bahwa responden Pegawai yaitu Pegawai laki-laki sebanyak 23 orang atau sekitar 36,5% dan perempuan sebanyak 40 orang atau sekitar 63,5%.

#### 4.2.3 Berdasarkan Usia

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan usia disajikan dalam Tabel 4.1.2 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

USIA		
Usia	Frekuensi	Persen
<24 Tahun	12	19%
25-30Tahun	22	34,9%
34-55Tahun	29	46%
Total	63	100%

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Berdasarkan Tabel 4.1.2 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan usia yaitu 24 kebawah tahun dengan jumlah 12 responden atau sekitar 19%, 25-30 tahun dengan jumlah 22 responden atau sekitar 34,9%, 34-55 tahun dengan jumlah 29 responden atau sekitar 46%.

#### 4.2.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan dalam Tabel 4.1.3 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

PENDIDIKAN		
Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMA	7	11,1%
Diploma	7	11,1%
Sarjana	45	71,4%
Pasca Sarjana	4	6,3%
Total	63	100%

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

Berdasarkan Tabel 4.1.3 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi enam kelompok. Tingkat pendidikan yang paling dominan adalah S1 dengan jumlah 45 responden dengan presentase 71,1%, tingkat pendidikan SMA berjumlah 7 responden dengan persentase 11,1%, tingkat pendidikan Diploma sebanyak 7 responden dengan persentase 11,1% dan Pasca Sarjana 4 responden dengan persentase 6,3%.

#### 4.2.5 Berdasarkan Lama Bekerja

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan lama menjadi Pegawai terakhir disajikan dalam Tabel 4.1.4 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

<b>LAMA BEKERJA</b>		
Lama Bekerja	Frekuensi	Persen
2-7 Tahun	39	61,9%
8-13 Tahun	16	25,4%
14-19 Tahun	8	12,7%
Total	63	100%

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Berdasarkan Tabel 4.1.4 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan lama jadi Pegawai yaitu 2-7 tahun kebawah dengan jumlah 39 responden atau sekitar 61,9%, 8-13 tahun dengan jumlah 16 responden atau sekitar 25,4%, 14-19 tahun dengan jumlah 8 responden atau sekitar 12,7%.

### **4.3 Hasil Rekapitulasi Analisis Variabel Pegawai**

Untuk mengukur pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja pegawai maka metode yang digunakan adalah dengan menyebarkan daftar pertanyaan (Kuesioner) kepada 63 responden. Hasil jawaban responden ditabulasi dengan menggunakan skala likert, dimana setiap pertanyaan diberi tingkat skor tertinggi 5 dan terendah 1. Hasil rekapitulasi variabel pegawai tersebut dapat dilihat dari **Tabel Lampiran**.

### 4.3.1 Analisis Persepsi Pegawai

#### 1. Persepsi Pegawai terhadap Variabel Kemampuan Komunikasi

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Informasi yang disampaikan dilingkungan kerja selalu dipercaya rekan kerjanya	7	50	6	0	0
		11,1%	79,4%	9,5%	0	0
2.	Saya Memiliki hubungan emosional terhadap rekan kerja dan atasan	8	47	8	0	0
		12,7%	74,6%	12,7%	0	0
3.	Informasi yang anda sajikan kepada rekan atau atasan selalu memuaskan	3	42	17	1	0
		4,8%	66,7%	27%	1,6%	0
4.	Komunikasi yang anda lakukan dapat diterima dengan jelas	3	35	25	0	0
		4,8%	55,6%	39,7%	0	0
5.	Informasi yang anda sampaikan tidak berubah-ubah	1	13	49	0	0
		1,6%	20,6%	77,8%	0	0
6.	Rekan kerja dan atasan selalu mengerti tentang informasi yang anda sampaikan	3	43	17	0	0
		4,8%	68,3%	27%	0	0
7.	Model komunikasi yang anda lakukan dimengerti rekan kerja dan atasan	1	39	23	0	0
		1,6%	61,9%	36,5%	0	0

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Persepsi Pegawai terhadap setiap indikator variabel Kemampuan Komunikasi yang paling dominan yang memilih **Sangat Setuju** yaitu pernyataan Kedua tentang Memiliki hubungan emosional terhadap rekan kerja dan atasan, sedangkan yang memilih **Setuju** indikator yang paling dominan yaitu pernyataan pertama tentang Informasi yang disampaikan

dilingkungan kerja selalu dipercaya rekan kerjanya. Yang memilih **Netral** yang paling dominan indikator kelima tentang Informasi yang sampaikan tidak berubah-ubah dan Yang memilih **Tidak Setuju** satu responden pada indikator ketiga tentang Informasi yang disajikan kepada rekan atau atasan sealau memuaskan.

## 2. Persepsi Pegawai terhadap Variabel Teknologi Informasi

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Dengan teknologi informasi dapat membantu memperoleh informasi yang baru	29	32	2	0	0
		46%	50,8%	3,2%	0	0
2.	Saya merasa senang, nyaman jika didukung dengan teknologi informasi	27	35	1	0	0
		42,9%	55,6%	1,6%	0	0
3.	Saya percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja saya	25	37	1	0	0
		39,7%	58,7%	1,6%	0	0
4.	Setelah menggunakan teknologi informasi ada perubahan yang signifikan dilingkungan kerja saya	21	25	17	0	0
		33,3%	39,7%	27%	0	0
5.	Teknologi informasi membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan	9	32	22	0	0
		34,9%	50,8%	14,3%	0	0

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Persepsi Pegawai terhadap setiap indikator variabel Teknologi Informasi yang paling dominan yang memilih **Sangat Setuju** yaitu pernyataan pertama tentang teknologi informasi sangat membantu untuk mendapatkan informasi baru, sedangkan yang memilih **Setuju** indikator

yang paling dominan yaitu pernyataan ketiga tentang percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Yang memilih **Netral** yang paling dominan indikator keempat tentang penggunaan teknologi informasi ada perubahan yang signifikan dilingkungan kerja.

### 3. Persepsi Pegawai Tentang Variabel Kinerja Pegawai

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja saya	7	36	20	0	0
		11,1%	57,1%	31,7%	0	0
2.	Saya bekerja sesuai dengan pedoman dan standar prosedur tujuan instansi	10	36	17	0	0
		15,9%	57,1%	27%	0	0
3.	Saya selalu tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan.	6	33	24	0	0
		9,5%	52,4%	38,1%	0	0
4.	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya lebih baik bila dibandingkan dengan waktu lalu	0	22	41	0	0
		0	34,9%	65,1%	0	0
5.	Saya dapat menggunakan waktu semaksimal mungkin dalam bekerja.	1	34	26	2	0
		1,6%	54%	41,3%	3,2%	0

*Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019*

Persepsi Pegawai terhadap setiap indikator variabel Kinerja Pegawai yang paling dominan yang memilih **Sangat Setuju** yaitu pernyataan kedua tentang bekerja sesuai dengan pedoman dan standar prosedur tujuan instansi ,sedangkan yang memilih **Setuju** indikator yang

paling dominan yaitu pernyataan pertama dan kedua tentang berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja dan bekerja sesuai dengan pedoman dan standar prosedur tujuan instansi. Yang memilih **Netral** yang paling dominan indikator keempat tentang Selama hasil pekerjaan lebih baik bila dibandingkan dengan waktu lalu dan Yang memilih **Tidak Setuju** satu responden pada indikator ketiga tentang menggunakan waktu semaksimal mungkin dalam bekerja.

#### 4.3.2 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditunjukkan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis 0.3. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

### Variabel Kemampuan Komunikasi

Kemampuan Komunikasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,748	0,244	Valid
P2	0,681	0,244	Valid
P3	0,631	0,244	Valid
P4	0,613	0,244	Valid
P5	0,625	0,244	Valid
P6	0,638	0,244	Valid
P7	0,631	0,244	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

### Variabel Teknologi Informasi

Teknologi Informasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,899	0,244	Valid
P2	0,937	0,244	Valid
P3	0,927	0,244	Valid
P4	0,898	0,244	Valid
P5	0,931	0,244	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan 0,SPSS 2019

### Variabel Kinerja Pegawai

Kepuasan	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,711	0,244	Valid
P2	0,795	0,244	Valid
P3	0,721	0,244	Valid
P4	0,718	0,244	Valid
P5	0,552	0,244	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

Dari pengolahan data diatas tentang pengujian validitas butir pernyataan dalam penelitian ini dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Semua butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari r-kritis 0.244. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid

### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja. kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0.6. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

#### Variabel Kemampuan Komunikasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,781	7

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

#### Variabel Teknologi Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,945	5

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

#### Variabel Kinerja Pegawai

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,736	5

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

Dari Pengujian reliabilitas diatas dengan menggunakan metode alpha cronbach. Maka Kuesioner dikatakan andal atau reliabilitasnya bernilai positif.

#### 4.4 Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,665	2,354		1,132	,262
	X1	,422	,094	,480	4,481	,000
	X2	,215	,080	,289	2,696	,009

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2017

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

$$Y = 2,665 + 0,422X_1 + 0,215X_2 + e$$

Dimana:

X1 = Variabel independent (Kemampuan Komunikasi)

X2 = Variabel independent (Teknologi Informasi)

Y = Variabel dependent (Kinerja Pegawai)

a = Konstanta

b = Koesifien regresi

e = Standar error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta a = 2,665 menunjukkan bahwa jika Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi konstan atau X = 0, maka Kinerja pegawai sebesar 2,665 nilai koefisien regresi b1 = 0,422 dan b2 = 0,215 menunjukkan bahwa setiap Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi akan mendorong Kinerja pegawai sebesar 0,422 dan 0,215.

#### 4.4.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variabel-variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali,2009). Hasil perhitungan Determinasi penelitian penelitian ini dapat dilihat paada tabel berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 <sup>a</sup>	,428	,409	1,607
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2017

Dari hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,428. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 42,8% Kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi, sedangkan sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

#### 4.4.2 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,665	2,354		1,132	,262
	X1	,422	,094	,480	4,481	,000
	X2	,215	,080	,289	2,696	,009
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019



a. Membuat formulasi hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Komunikasi dengan Kinerja pegawai.

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Komunikasi dengan Kinerja pegawai.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai.

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai.

b. Menentukan taraf nyata

Taraf nyata yang digunakan adalah 5% (0,05).

c. Menentukan kriteria pengujian

1. Ho diterima (H<sub>1</sub> ditolak) apabila taraf nyata (0,05) < *Significancy*

Ho ditolak (H<sub>1</sub> diterima) apabila taraf nyata (0,05) > *Significancy*

2. Ho diterima (H<sub>2</sub> ditolak) apabila taraf nyata (0,05) < *Significancy*

Ho ditolak (H<sub>2</sub> diterima) apabila taraf nyata (0,05) > *Significancy*

d. Kesimpulan

Karena taraf nyata (0,05) > *Significancy* (0,000) maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Kemampuan Komunikasi dengan Kinerja pegawai begitupula ada pengaruh secara signifikan antara Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai Jadi dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai dan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan

terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar.

## 2. Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115,928	2	57,964	22,448	,000 <sup>b</sup>
	Residual	154,929	60	2,582		
	Total	270,857	62			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2019

### a. Membuat formulasi hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai.

### b. Mentukan taraf nyata

Taraf nyata yang digunakan adalah 5% (0,05).

### c. Menentukan kriteria pengujian

1. Ho diterima (H<sub>1</sub> ditolak) apabila taraf nyata (0,05) *Significancy*
2. Ho ditolak (H<sub>1</sub> diterima) apabila taraf nyata (0,05) > *Significancy*

### d. Kesimpulan

Karena taraf nyata (0,05) > *Significancy* (0,000) maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi dengan Kinerja pegawai. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi berpengaruh

signifikan secara bersama sama terhadap Kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar.

#### **4.5 Pembahasan Hasil Analisis Penelitian**

Setelah melakukan beberapa pengujian secara umum hasil analisis penelitian deskriptif ini menunjukkan bahwa variabel Kemampuan Komunikasi dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian variabel terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kemampuan Komunikasi, teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar. Peningkatan atau penurunan Kemampuan Komunikasi dan teknologi informasi ada pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar.

##### **4.5.1 Pengaruh Variabel kemampuan komunikasi terhadap Kinerja Pegawai**

Komunikasi sangat penting dalam rangka meningkatkan kelancaran kantor. Pentingnya komunikasi kantor dapat menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas para bawahan dengan atasan atau pimpinan, bawahan dengan bawahan, atasan dengan atasan dan pegawai dengan kantor atau instansi yang bersangkutan. Komunikasi sangat penting juga meningkatkan kegairahan bekerja para pegawai, meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai. Mengadakan komunikasi semua jajaran

pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya, sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien begitupula komunikasi semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan. dengan komunikasi, semua informasi, keterangan- keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat diperoleh, juga meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap semua pegawai dan menimbulkan adanya saling pengertian di antara para pegawai juga saling menghargai dalam melaksanakan tugasnyamasing-masing (Wursanto, 1987)

Kemampuan berkomunikasi secara statistik positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena memiliki nilai thitung sebesar 4,481 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,687 dan signifikansi 0,000 dengan menggunakan  $p\text{-value} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan Kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ini berarti  $4,481 > 1,687$ , yang berarti  $H_0$  diterima.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Melisa Stevani dan Theresia Gita Santoso (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif atas kemampuan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

#### **4.5.2 Pengaruh Variabel Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai**

Pemanfaatan teknologi informasi sangat penting sehingga mempengaruhi beberapa faktor yaitu, Faktor sosial (*Social Factors*), merupakan salah satu faktor yang beranggapan bahwa ada orang lain yang mendukung dirinya untuk menggunakan teknologi informasi, perasaan

(*Affect*), sebuah faktor yang berhubungan dengan perasaan yang dirasakan oleh individu atas pekerjaan yang dijalankan, apakah dalam menjalankannya merasa senang, tidak puas, suka cita, nyaman jika didukung dengan teknologi informasi, kesesuaian tugas (*Job Fit*), faktor yang menunjukkan sebuah hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas yang diemban. Faktor ini berguna untuk mengukur apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu apabila peralatan teknologi informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan tugasnya, konsekuensi jangka panjang, hasil yang diperoleh untuk manfaat di masa mendatang. Dapat diukur melalui *output* yang dihasilkan apakah mempunyai manfaat jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi, faktor objektifitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan dan membantu pemakai dalam melakukan pekerjaan (Sabihaini, 2006).

Teknologi Informasi secara statistik positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 2,696 yang lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,687 dan signifikansi 0,009 dengan menggunakan  $p\text{-value} < \alpha$  yaitu  $0,009 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ini berarti  $2,696 > 1,687$ , yang berarti  $H_0$  diterima.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Diana Fitriani (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif teknologi informasi terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil pengolahan data statistik diatas menunjukkan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemampuan komunikasidan informasi teknologi maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh pegawai khususnya pada kantor Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Makassar.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan yang telah dilakukan penulis, maka ada beberapa hal dapat disimpulkan, yaitu:

1. Kemampuan berkomunikasi secara statistik positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena memiliki nilai t hitung sebesar 4,481 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,687 dan signifikansi 0,000 dengan menggunakan  $p\text{-value} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan Kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ini berarti  $4,481 > 1,687$ , yang berarti  $H_0$  diterima.
2. Teknologi Informasi secara statistik positif dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena memiliki nilai t hitung sebesar 2,696 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,687 dan signifikansi 0,009 dengan menggunakan  $p\text{-value} < \alpha$  yaitu  $0,009 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ini berarti  $2,696 > 1,687$ , yang berarti  $H_0$  diterima.

#### **5.2 Saran**

Bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, beberapa saran yang bisa disampaikan oleh peneliti yaitu:

1. Informasi yang disajikan kepada pegawai harus betul-betul dapat dipahami sehingga memunculkan kepuasan atas informasi tersebut begitupula masalah Komunikasi yang dilakukan dapat diterima dengan jelas untuk berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dan menggunakan waktu semaksimal mungkin dalam bekerja.
2. Penggunaan teknologi informasi perlu ditingkatkan agar ada perubahan yang signifikan di lingkungan kerja dan Teknologi informasi dapat membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan sehingga hasil pekerjaan lebih baik dibandingkan dengan pekerjaan sebelumnya.
3. Peneliti menyarankan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, untuk terus menjaga kualitas kinerja pegawai yang sudah cukup baik perlu dilakukan pelatihan kecerdasan emosional kepada karyawan, seperti mengajarkan pegawai untuk mengungkapkan perasaannya dalam komunikasi sehari-hari secara bebas dan wajar sehingga pegawai dapat mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Armstrong M, Baron A. 1998. *Developing Practice Performance Management*. British: Institute of Personnel Development.
- Arni, Muhammad. 2005. **Komunikasi Organisasi**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Augusty Ferdinand. 2011. **Metode Penelitian Manajemen**, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Bernardin, John H dan Joyce A. Russel. 1998. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Mc Graw-Hill
- Diana Fitriani. 2018. **Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Pontianak**. Cogito Smart Journal/VOL. 4/NO.1/JUNE 2018
- Effendy, Onong Uchjana. 1999. **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.
- Gibson, ivancevich dan Donnelly. 1994. **Organisasi prilaku struktur proses**. Jakarta: erlangga.
- Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo. 2011. **Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran**, Jakarta: Bumi Aksara,
- Imam Ghozali. 2006. **Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS**, Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Istijanto. 2010. **Riset Sumber Daya Manusia**. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi
- Janner Simarmata. 2006. **Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi** Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto,dkk. 2009. **Sistem Informasi dan Teknologi Informasi**,Yogyakarta: Andi,
- Melisa Stevani dan Theresia Gita Santoso. 2014. **Analisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kemampuan Beradaptasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Celebrity Fitness Galaxy Mall**. Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa. Vol.2 No.1

- Moeharianto. 2012. *Scripner-bantam English dictionary*. New York: bantam books.
- Muhammad Suyanto. 2005. **Pengantar Teknologi Informasi**, Yogyakarta: Andi.
- Ricky W. Griffin. 2004. **Manajemen**, Edisi Ketujuh Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Rivai, Veitzal. 2003. **Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik**. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada.
- Robert Kreitner dan Kinicki Angelo. 2003. **Perilaku Organisasi**, Jakarta: Salemba Empat.
- Sabihaini. 2006. **Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual**, Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. 1998. **Perilaku Organisasi**, Jakarta: Prehallindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Wenburg, Jhon R dan William W. Wilmot. 1973. *The Personal Communication Proces.*. Wiley, New York.
- Wibowo. 2016. **Perilaku Dalam Organisasi** Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali.
- Winardi. 2004. **Manajemen Perilaku Organisasi** Edisi Revisi, Jakarta: Prenada Media Grup.
- Wursanto, Ig. Drs. 1987. **Etika Komunikasi Kantor**, Yogyakarta : Khanesius.





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Ahmad Yani No. 2 – Kantor Walikota Makassar  
Kode Pos 90144

Makassar, 18 Juli 2019

Nomor : 070/ 551 /DPMTSP/VII/2019

Lamp :

Hal : **Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth  
Universitas Bosowa

di-  
Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari Universitas Bosowa Fakultas Ekonomi Nomor Surat A-639/FE/UNIBOS/V/2019 perihal Permohonan Izin Penelitian , maka kami dari Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Makassar Menyetujui kegiatan yang dimaksud, Mahasiswa (SI) / UNIVERSITAS BOSOWA dibawah ini :

Nama : FITRIANI  
NIM/JURUSAN : 4515012092/Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)/ Universitas Bosowa  
Alamat : Jl.Urip Sumoharjo Km.4 Gd.1 Lt.6 Makassar  
Judul : **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar “**

Benar Telah melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai dengan Judul diatas pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu..

Demikian surat ini kami buat, atas kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

An. KEPALA DINAS  
Kasubag Umum dan Kepegawaian



**NUR INTAN ABDULLAH, SE.MM**  
Pangkat : Penata Tk.I  
Nip : 19700730 200112 2 001

**KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI**

Perihal : Pengisian Kuesioner Penelitian.

Kepada YTH.

**Bapak/Ibu/Saudara/i**

Di,-

Tempat

Dengan Hormat,

Berhubungan dengan rencana penyelesaian penelitian skripsi saya dengan judul “PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MAKASSAR” maka saya sangat mengharapkan bantuannya untuk mengisi jawaban atas pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner saya ini.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat bagi kemajuan peningkatan kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota makassar, maka saya mohon kiranya untuk mengisi sejujurnya atau apa adanya. Perlu kami sampaikan bahwa sehubungan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i isi, kami menjamin kerahasiaannya dan saya hanya menggunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan ini saya sampaikan dan atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya

Fitriani

### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama ( inisial) : .....
2. Usia :  18-24 Tahun  25- 30 Tahun  
 35-45 Tahun  55 Diatas
3. Pendidikan Terakhir :  SMA  S1  
 S2
4. Lama Bekerja :  2-7 Tahun  8-13 Tahun  
 diatas 15 Tahun
5. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
6. Jabatan / Posisi Kerja : .....

### B. PETUNJUK PENGISIAN

- A. Isilah masing-masing pertanyaan sesuai dengan petunjuk dan memberikan tanda benar (√) pada salah satu dari angka 1 hingga 5 sebagai berikut :

- |        |                     |   |
|--------|---------------------|---|
| 1. SS  | Sangat Setuju       | 5 |
| 2. S   | Setuju              | 4 |
| 3. N   | Netral              | 3 |
| 4. TS  | Tidak Setuju        | 2 |
| 5. STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

- B. Setiap pertanyaan hanya dibutuhkan satu jawaban saja,kecuali ada keterangan lain.
- C. Setelah Bapak/Ibu/Saudara/i selesai mengisi kuesioner,maka dimohon untuk mengembalikan kepada saya (peneliti).

No.	Pernyataan Kemampuan Komunikasi	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Informasi yang saya sampaikan dilingkungan kerja selalu dipercaya oleh rekan kerja saya.					
2.	Saya memiliki hubungan emosional yang baik dengan rekan kerja dan atasan.					
3.	Informasi yang saya sajikan kepada rekan atau atasan selalu memuaskan.					
4.	Komunikasi yang saya lakukan dapat diterima dengan jelas.					
5.	Informasi yang saya sampaikan tidak berubah-ubah.					
6.	Rekan kerja dan atasan selalu mengerti tentang informasi yang saya sampaikan.					
7.	Model komunikasi yang saya lakukan dapat dimengerti rekan kerja dan atasan.					

No.	Pernyataan Teknologi Informasi	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Dengan Teknologi Informasi dapat membantu memperoleh informasi yang baru.					
2.	Saya merasa senang dan nyaman jika bekerja menggunakan teknologi informasi.					
3.	Saya Percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja saya.					
4.	Setelah menggunakan teknologi informasi ada perubahan yang signifikan dilingkungan kerja saya.					
5.	Teknologi informasi membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan.					

No.	Pernyataan Kinerja Pegawai	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja saya.					
2.	Saya bekerja sesuai dengan pedoman dan standar prosedur tujuan instansi.					
3.	Saya selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan.					
4.	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya lebih baik bila dibandingkan dengan waktu yang lalu.					
5.	Saya dapat menggunakan waktu semaksimal mungkin dalam bekerja.					

**BOSOWA**



Lampiran 3

LAMA BEKERJA	JENIS KELAMIN	PKK								PTI						PKP					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
1	2	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
1	2	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17
1	2	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17
1	2	4	4	3	4	3	4	3	25	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	3	18
2	2	5	5	4	4	4	5	4	31	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
3	2	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18
2	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	3	17
1	2	4	4	4	3	3	4	3	25	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18
1	2	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	17
1	2	4	4	4	3	3	4	4	26	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
1	1	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17
1	1	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
1	2	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	16
1	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	3	18
1	2	4	4	4	3	3	3	3	24	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	16
2	1	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
1	1	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18
2	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	3	4	22	4	4	4	3	3	18
1	2	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17
1	1	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
1	1	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20

1	1	5	5	4	3	4	3	4	28	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	2	17
1	2	3	3	3	4	3	3	3	22	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	2	17
3	2	4	4	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
1	2	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
1	1	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
1	1	4	4	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
3	2	4	4	4	4	3	3	3	25	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
2	2	3	4	4	4	3	3	3	24	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	4	18
2	1	4	4	3	3	3	3	3	23	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
2	2	5	5	4	5	3	4	4	30	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	3	21
1	1	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
1	1	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
3	1	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
1	2	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
1	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	4	20
1	2	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
2	2	4	4	4	4	3	3	4	26	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19
3	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	4	18
1	1	4	3	3	3	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
3	1	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
1	2	4	4	3	3	3	4	3	24	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
3	2	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
1	1	4	4	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
2	1	4	4	3	3	3	4	3	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
1	2	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18

1	2	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
1	1	4	4	3	3	3	4	3	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19
2	1	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
2	1	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
2	2	5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
2	2	3	3	4	3	3	3	4	23	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16
1	2	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17
1	1	4	4	4	4	3	3	4	26	5	5	5	4	5	24	4	4	3	3	4	18
1	2	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16
2	2	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
2	1	5	5	4	4	3	4	4	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
2	2	4	4	4	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
1	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21
1	1	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15
1	2	4	4	4	4	3	3	3	25	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17
1	2	3	4	4	4	4	3	3	25	5	4	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15
3	2	4	4	4	3	3	4	4	26	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19

Lampiran 4

**jeniskelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	23	36,5	36,5	36,5
	perempuan	40	63,5	63,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>24	12	19,0	19,0	19,0
	25-30	22	34,9	34,9	54,0
	34-55	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	11,1	11,1	11,1
	D3	7	11,1	11,1	22,2
	S1	45	71,4	71,4	93,7
	S2	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**lamaberkeja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-7	39	61,9	61,9	61,9
	8-13	16	25,4	25,4	87,3
	14-19	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	9,5	9,5	9,5
	S	50	79,4	79,4	88,9
	SS	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	12,7	12,7	12,7
	4	47	74,6	74,6	87,3
	5	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,6	1,6	1,6
	3	17	27,0	27,0	28,6
	4	42	66,7	66,7	95,2
	5	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	39,7	39,7	39,7
	4	35	55,6	55,6	95,2
	5	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	49	77,8	77,8	77,8
	4	13	20,6	20,6	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

**p6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	27,0	27,0	27,0
	4	43	68,3	68,3	95,2
	5	3	4,8	4,8	100,0
Total		63	100,0	100,0	

**p7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	36,5	36,5	36,5
	4	39	61,9	61,9	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

**p1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	3,2	3,2	3,2
	S	32	50,8	50,8	54,0
	SS	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	35	55,6	55,6	57,1
	5	27	42,9	42,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	37	58,7	58,7	60,3
	5	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	27,0	27,0	27,0
	4	25	39,7	39,7	66,7
	5	21	33,3	33,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	14,3	14,3	14,3
	4	32	50,8	50,8	65,1
	5	22	34,9	34,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	20	31,7	31,7	31,7
	S	36	57,1	57,1	88,9
	SS	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	27,0	27,0	27,0
	4	36	57,1	57,1	84,1
	5	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	38,1	38,1	38,1
	4	33	52,4	52,4	90,5
	5	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	65,1	65,1	65,1
	4	22	34,9	34,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**p5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	3,2	3,2	3,2
3	26	41,3	41,3	44,4
4	34	54,0	54,0	98,4
5	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,694**	,389**	,268*	,361**	,555**	,436**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,034	,004	,000	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P2	Pearson Correlation	,694**	1	,336**	,222	,341**	,365**	,248	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,081	,006	,003	,050	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P3	Pearson Correlation	,389**	,336**	1	,368**	,233	,188	,245	,613**
	Sig. (2-tailed)	,002	,007		,003	,066	,141	,053	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P4	Pearson Correlation	,268*	,222	,368**	1	,378**	,276*	,292*	,625**
	Sig. (2-tailed)	,034	,081	,003		,002	,029	,020	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P5	Pearson Correlation	,361**	,341**	,233	,378**	1	,354**	,354**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,066	,002		,004	,004	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P6	Pearson Correlation	,555**	,365**	,188	,276*	,354**	1	,368**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,141	,029	,004		,003	,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
P7	Pearson Correlation	,436**	,248	,245	,292*	,354**	,368**	1	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000	,050	,053	,020	,004	,003		,000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63
TOTAL	Pearson Correlation	,784**	,681**	,613**	,625**	,638**	,664**	,631**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	63	63	63	63	63	63	63	63

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,920**	,813**	,675**	,786**	,899**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P2	Pearson Correlation	,920**	1	,885**	,758**	,797**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P3	Pearson Correlation	,813**	,885**	1	,772**	,826**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P4	Pearson Correlation	,675**	,758**	,772**	1	,831**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P5	Pearson Correlation	,786**	,797**	,826**	,831**	1	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	63	63	63	63	63	63
TOTAL	Pearson Correlation	,899**	,937**	,927**	,898**	,931**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	63	63	63	63	63	63

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

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,537**	,256*	,243	,393**	,711**
	Sig. (2-tailed)		,000	,043	,055	,001	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P2	Pearson Correlation	,537**	1	,588**	,487**	,117	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,363	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P3	Pearson Correlation	,256*	,588**	1	,545**	,117	,721**
	Sig. (2-tailed)	,043	,000		,000	,361	,000
	N	63	63	63	63	63	63
P4	Pearson Correlation	,243	,487**	,545**	1	,348**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,055	,000	,000		,005	,000
	N	63	63	63	63	63	63

P5	Pearson Correlation	,393**	,117	,117	,348**	1	,552**
	Sig. (2-tailed)	,001	,363	,361	,005		,000
	N	63	63	63	63	63	63
TOTAL	Pearson Correlation	,711**	,795**	,721**	,718**	,552**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	63	63	63	63	63	63

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,781	,787	7

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,945	,954	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,736	,740	5

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

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
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	,654 <sup>a</sup>	,428	,409	1,607

a. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115,928	2	57,964	22,448	,000 <sup>b</sup>
	Residual	154,929	60	2,582		
	Total	270,857	62			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,665	2,354		1,132	,262
	X1	,422	,094	,480	4,481	,000
	X2	,215	,080	,289	2,696	,009

a. Dependent Variable: Y