



**PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. TELKOMSEL CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**MHD. NURUDDIN ZEIN**  
**NPM 1725310565**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISEJUKUI OLEH PANITIA  
UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

**PERSETUJUAN UJIAN**

**NAMA : MHD. NURUDDIN ZEIN  
NPM : 1725310565  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.  
TELKOMSEL CABANG MEDAN**

MEDAN,

2019

**KETUA**

  
**(NURAINI SIREGAR, SE., M.Si.)**

**ANGGOTA I**

  
**(FEBRILIAN LESTARIO, ST., M.Si)**

**ANGGOTA II**

  
**(RAHMAT HIDAYAT, SE., MM.)**

**ANGGOTA III**

  
**(NASHRUDIN SETIAWAN, SE., MM)**

**ANGGOTA IV**

  
**(ABDI SETIAWAN, SE., M.Si)**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : MHD. NURUDDIN ZEIN  
**NPM** : 1725310565  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**JENJANG** : S1 (STRATA SATU)  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. TELKOMSEL CABANG  
MEDAN

MEDAN,

2019

**KETUA PROGRAM STUDI**

**DEKAN**

  
**(NURAFRINA SIREGAR, SE., M.Si.)**

**PEMBIMBING I**

  
**(BERILIAN LES'CARIO, ST., M.Si)**



**(Dr. SURYA NITA, S.H., M.Hum.)**

**PEMBIMBING II**

  
**(RAHMAT HIDAYAT, SE., MM.)**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MHD. NURUDDIN ZEIN  
NPM : 1725310565  
Fakultas / Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. TELKOMSEL CABANG  
MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpub untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 15 September 2019



(MHD. NURUDDIN ZEIN)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mhd. Nuruddin Zein  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan / 19 Febuari 1991  
NPM : 1725310565  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jl Bunga Mawar XXI No 99 Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 15 September 2019



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Mhd. Nuruddin Zein".

(MHD. NURUDDIN ZEIN)

Permohonan Meja Hijau



Medan, 08 Oktober 2019  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat



Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :  
 Nama : MHD. NURUDDIN ZEIN  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 19 Pebruari 1991  
 Nama Orang Tua : SUYARNO M ZEIN  
 No. M : 1725310565  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 085270928492  
 Alamat : JL Bunga Mawar XXI No.99

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **Pengaruh Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan**, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp. 450.000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp. 1.500.000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp. 100.000
4. [221] Bebas LAB	: Rp. 0
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp. 2.050.000</b>
<b>5- Uang Kuliah</b>	<b>Rp 4.200.000</b>
	<b>6.250.000</b>

19/10/19  
 M  
 Utk

Ukuran Toga : **M**



Hormat saya  
  
**MHD. NURUDDIN ZEIN**  
 1725310565

- Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



# Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

Analyzed document: 23/09/2019 08:03:17

## "MHD. NURUDDIN ZEIN\_1725310565\_MANAJEMEN.docx"

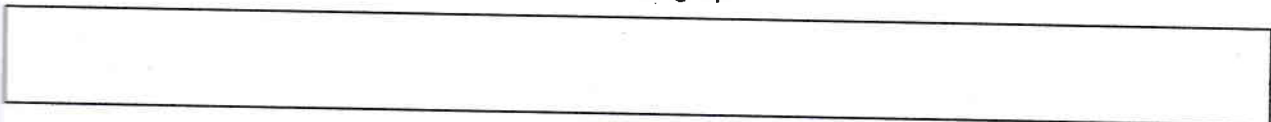
Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License4



Relation chart:



Distribution graph:



Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

### Top sources of plagiarism:

% 89	wrds: 8649	<a href="http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63282/Appendix.pdf?sequence=1&amp;i...">http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63282/Appendix.pdf?sequence=1&amp;i...</a>
% 62	wrds: 6360	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id/24325/6/Tri%20Wahyuni_G93214036.pdf">http://digilib.uinsby.ac.id/24325/6/Tri%20Wahyuni_G93214036.pdf</a>
% 30	wrds: 3767	<a href="http://eprints.stainkudus.ac.id/2317/7.BAB%20IV.pdf">http://eprints.stainkudus.ac.id/2317/7.BAB%20IV.pdf</a>

[Show other Sources:]

### Processed resources details:

245 - Ok / 48 - Failed

[Show other Sources:]

### Important notes:

Wikipedia:	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:

Excluded Urls:





# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

## PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : MHD. NURUDDIN ZEIN  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 19 Februari 1991  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310565  
 Program Studi : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen SDM  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 121 SKS, IPK 3.33

Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul SKRIPSI	Persetujuan
1.	PENGARUH GAJI DAN TUNJANGAN KESEJAHTERAAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT TELKOMSEL CABANG MEDAN	<input type="checkbox"/>
2.	PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOMSEL CABANG MEDAN	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	PENGARUH GENDER TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PADA PT TELKOMSEL CABANG MEDAN	<input type="checkbox"/>

Judul yang disetujui oleh Kepala Program Studi diberikan tanda



Rektor I,  
  
 ( Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D. )

Medan, 24 November 2018

Pemohon,  
  
 ( Mhd. Nuruddin Zein )

Nomor : .....  
 Tanggal : .....  
 Disahkan oleh :  
 Dekan  
  
 ( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )



Tanggal : 08/12/18  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
  
 ( NURAFRINA SIREGAR, SE., M.Si. )

Tanggal : .....  
 Disetujui oleh :  
 Dosen Pembimbing I :  
  
 ( Febrilian Lesario ST.Mg )

Tanggal : 01 Des 2018  
 Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:  
  
 ( Rahmat Hidayat SE.MH )

No. Dokumen: FM-LPPM-08-01	Revisi: 02	Tgl. Eff: 20 Des 2015
----------------------------	------------	-----------------------





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpub@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Febilian Lestario ST, MSt  
 Dosen Pembimbing II : Rahmat Hidayat, SE, MM  
 Nama Mahasiswa : MHD. NURUDDIN ZEIN  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310565  
 Bidang Pendidikan : Strata 1  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel Cabang Medan.

ANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
109	Perbaiki Identifikasi Masalah		
109	Perbaiki Daftar Pustaka		
	Spasi pada Bab IV diperbaiki		
	Tabelnya Bisa diperbaiki sesuai dengan panduan.		
109/2019	Ada sedang masa trial		

Medan, 03 September 2019  
 Diketahui/Disetujui oleh :  
 Dekan,

Febilian Lestario



Dr. Surya Nita S.H., M.Hum.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Febrilian Lestario S.T., Msi  
 Dosen Pembimbing II : Rahmat Hidayat, SE., MM  
 Nama Mahasiswa : MHD. NURUDDIN ZEIN  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310565  
 Bidang Pendidikan : Strata 1  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
10/09	hal pengesahan	<i>[Signature]</i>	
	hal persetujuan	<i>[Signature]</i>	
	hal pernyataan	<i>[Signature]</i>	
10/09	Draftor Isi	<i>[Signature]</i>	
	Letter pengantar	<i>[Signature]</i>	
	Abstrak	<i>[Signature]</i>	
17/09	Bab II → Pelatihan & yang sudah di lakukan	<i>[Signature]</i>	
	Bab → Unit penduan	<i>[Signature]</i>	
10/09	Lampiran & Perbaiki sesuai uraian	<i>[Signature]</i>	
	Doc Sidney	<i>[Signature]</i>	

*[Signature]*  
 pntj

Medan, 03 September 2019  
 Diketahui/Ditetujui oleh :  
 Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jln. Jend. Gatot Subroto Km 4,5 Telp. (061) 30106060 PO BOX. 1099 Medan  
Email : [unpab@pancabudi.ac.id](mailto:unpab@pancabudi.ac.id) Website: <http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

**UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCABUDI**  
**Fakultas : SOSIAL SAINS**  
**Dosen Pembimbing : Rahmat Hidayat, SE., MM**  
**Nama Mahasiswa : Mhd. Nuruddin Zein**  
**Program Studi : Manajemen**  
**No. Stambuk/ NPM : 1725310565**  
**Jenjang Pendidikn : Strata 1**  
**Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT TELKOMSEL CABANG  
MEDAN**

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
4/3/2019	Identifikasi masalah		
6/3/2019	Dasar I		
12/3/2019	Dasar II Uraian teori		
	Dasar III		
14/3/2019	ACC seminar 15/03 2019		

Medan,  
Diketahui / Disetujui Oleh :  
Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

Dosen Pembimbing II

Rahmat Hidayat, SE., MM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km 4,5 Telp. (061) 30106060 PO BOX. 1099 Medan  
Email : [unpab@pancabudi.ac.id](mailto:unpab@pancabudi.ac.id) Website: <http://www.pancabudi.ac.id>

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCABUDI  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Dosen Pembimbing : Febrilian Lestario, ST., MSi  
Nama Mahasiswa : Mhd. Nuruddin Zein  
Program Studi : Manajemen  
No. Stambuk/ NPM : 1725310565  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT TELKOMSEL CABANG  
MEDAN

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
2/3/2019	Perbaikan cover Judul		
9/3/2019	Bab I Identifikasi masalah diperbaiki		
11/3/2019	Ketentuan penulisan Bab harus diperbaiki		
13/3/2019	Ace conduct seminar proposal		

Medan,  
Diketahui / Disetujui Oleh :  
Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

Dosen Pembimbing I

Febrilian Lestario, ST., MSi

Ace untuk ridang  
maja hrfau -



13/09/19



ang.  
18/09/2019  
PST

**PENGARUH PELATIHAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. TELKOMSEL CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial dan Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**MHD. NURUDDIN ZEIN**  
**NPM 1725310565**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan pendekatan penelitian Asosiatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Sampel penelitian ini dengan 50 responden.. Pengujian hipotesis dengan regresi linear berganda dengan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pemanfaatan teknologi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkomsel Cabang Medan. Secara parsial pemanfaatan teknologi berpengaruh positif signifikan pada Kinerja Karyawan pada PT Telkomsel Cabang Medan, pelatihan secara parsial berpengaruh pada Kinerja Karyawan pada PT Telkomsel Cabang Medan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkomsel Cabang Medan.

**Kata Kunci:** pelatihan, pemanfaatan teknologi, kinerja

## **ABSTRACT**

*This research aimed to examine the effect of the training and utilization of information technology to employee performance using Associative research approach. Collecting data in this study conducted by distributing questionnaires. The research sample of 50 respondents. Testing the hypothesis with multiple linear regression with the program Statistical Package for Social Science (SPSS). The results of this study indicate that the training and utilization of technology simultaneously positive and significant impact on employee performance in PT Telkomsel Branch Medan. Partially use of technology significant positive effect on employee performance in PT Telkomsel Branch Medan, training partially influence on employee performance in PT Telkomsel Branch Medan. Based on the results, it can be concluded that there is influence between the Utilization of Information Technology and Training on Employee Performance at PT Telkomsel Branch Medan.*

**Keywords: training, utilization of information technology, performance**

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Sebelumnya .....	21
C. Kerangka Konseptual .....	22
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Definisi Operasional Variabel .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data. ....	28
H. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	34
1. Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	34
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	36



3. Uraian Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
4. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
5. Deskripsi Karakteristik Variabel Penelitian .....	42
6. Hasil Uji Kualitas Data.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan .....	61
2. Pengaruh Pelatihan Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan.....	62
3. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan..	62

## **BAB V. KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran .....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Halaman</b>	
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	21
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian .....	26
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Usia .....	41
Tabel 4.4 Masa Kerja .....	41
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4.6 Pelatih dalam proses pelatihan yang saya ikuti berkompeten .....	43
Tabel 4.7 Saya bersemangat dalam mengikuti pelatihan .....	43
Tabel 4.8 Saya sering mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan Saya .....	44
Tabel 4.9 Hasil dari pelatihan yang selalu saya ikuti, bermanfaat kepada kinerja saya .....	44
Tabel 4.10 Saya selalu mendapatkan pelatihan yang terancang Dengan baik .....	45
Tabel 4.11 Kelengkapan Alat Teknologi Di Kantor Saya Sudah terpenuhi ....	46
Tabel 4.12 Saya dapat menggunakan alat teknologi dengan baik .....	46
Tabel 4.13 Saya paham penggunaan internet .....	47
Tabel 4.14 Jaringan internet di kantor saya baik .....	47
Tabel 4.15 Saya mampu menggunakan software yang ada di komputer .....	48
Tabel 4.16 Saya telah melaksanakan tugas (jod desc) saya dengan baik .....	49
Tabel 4.17 Saya dapat mengerjakan tugas dengan cepat .....	49
Tabel 4.18 Saya menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas saya ....	50
Tabel 4.19 Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain ketika Mengerjakan tugas saya .....	50
Tabel 4.20 saya berkomitmen dengan pekerjaan yang saya lakukan .....	51
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	52
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Pelatihan .....	53
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan .....	53
Tabel 4.24 Hasil Uji Realibilitas .....	54
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.28 Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4.29 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	57
Tabel 4.30 Uji Signifikan Parsial (Uji-t) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

<b>Halaman</b>	
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.25 Hasil Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.26 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	56

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Pelatihan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkomsel Cabang Medan.” Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E, M.M.** selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
2. Ibu **Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
3. Ibu **Nurafrina Siregar, SE, M.Si.** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
4. Bapak **Febrilian Lestario, ST, M.Si.** selaku dosen pembimbing I yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya
5. Bapak **Rahmat Hidayat, SE, M.M.** selaku dosen pembimbing II yang juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi saya.
6. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Panca Budi yang telah berjasa memberikan ilmu dan pengetahuan selama kuliah
7. Kedua orangtua saya, Suyarno M Zein dan Ma'rufah yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi bisa terselesaikan.
8. Teman – teman KK II LA yang sangat banyak membantu dalam memberikan masukan terhadap skripsi saya.

9. Teman – teman Kantor Telkomsel Gedung Graha Merah Putih khusus buat teman – teman Administration Support, yang selalu memberikan pengetahuan- pengetahuan terbaru tentang dunia skripsi.
10. Untuk Adek ku Nurul Nadia Zein, yang selalu memberikan masukan dan ilmu yang sangat berharga
11. Seluruh Sahabat – sahabat Kuliah D3 Ekonomi 2008, yang telah berjasa memberikan ilmu dan masukan kepada skripsi saya.

Medan, 15 September  
2019  
Penulis

Mhd. Nuruddin Zein  
1725310565

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

- Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu ~ Bobby Unser

### **Kupersembahkan kepada :**

- Allah SWT pemberi rahmat dan kekuatan bagi penulis
- Ibu dan Bapak yang penulis cintai atas segala do'a yang selalu dipanjatkan
- Saudara – saudara ku yang selalu mendukung
- Teman – teman kantor yang selalu mendukung dalam penulisan skripsi ini
- Teman – teman Angkatan 2017

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sejak ditemukan Komputer pada tahun 1967, sejak saat itu pula perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis pada teknologi. Pada saat ini, seluruh perusahaan di seluruh Indonesia, sangat memanfaatkan teknologi tersebut. Hampir seluruh pekerjaan yang kita lakukan sangat berhubungan erat dengan aplikasi komputer. Berbagai aplikasi memungkinkan pemrosesan data dan laporan dengan sangat cepat. Saat ini karyawan suatu perusahaan sudah terbiasa memproses data secara elektronik, ragam penggunaan teknologi mengakibatkan seluruh bidang kehidupan berubah, tidak terkecuali organisasi bisnis. Para manajer baik pada saat dituntut untuk mengetahui perkembangan informasi yang dapat diakses dari media telekomunikasi.

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 seorang karyawan dapat terselesaikan secara lebih efisien dan efektif serta mendapatkan hasil yang maksimal. Teknologi digital kini merupakan bagian yang integral dari sumber daya perusahaan dan manajer menggunakannya dalam pengelolaan bisnis sehari – hari. Setiap aktivitas bisnis penting perusahaan seperti melakukan pemeriksaan stok barang, arus kas, serta evaluasi karyawan. Teknologi informasi berfungsi untuk memperoleh dan

menyimpan informasi yang akan diputuskan oleh pembuat keputusan manajemen dan orang lain untuk membuat produk atau mengirimkan jasa kepada pelanggan.

Dalam lingkungan bisnis teknologi informasi sangat diperlukan untuk membantu kegiatan operasional perusahaan. Dengan peralatan teknologi yang canggih akan mempercepat kinerja dan memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Teknologi informasi diterapkan perusahaan juga dapat digunakan untuk analisis pengelolaan bisnis, pengambilan keputusan, serta kebutuhan yang lainnya bisa terpenuhi secara tepat guna.

Yang tak kalah paling penting, semua hal itu dapat terrealisasikan apabila sebuah perusahaan dapat memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang dimiliki dengan sangat baik. Agar pemanfaatan teknologi informasi di sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan sebuah pelatihan supaya meningkatkan kinerja karyawan tersebut

Pelatihan dan pengembangan sering kita dengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, maupun sebuah lembaga. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan. Pelatihan dan pengembangan sering dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja para karyawan karena faktor perkembangan kebutuhan masyarakat supaya dapat mengimbangi perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini. Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah *Training and Development* artinya bahwa untuk mendapatkan tenaga kerja yang bersumber daya manusia yang baik dan tepat sangat diperlukan pelatihan dan pengembangan. Menurut Taylor dalam Nashrudin Setiawan SE,MM, Dr. Mhd Isa Indrawan SE,MM, dan Emi Wakhyuni SE,M.Si



(2018:46) bahwa tenaga kerja membutuhkan latihan kerja yang tepat. Teori ini sangat untuk menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab bekerja, sehingga dalam menyelesaikan tugas jabatan lebih efisien dan efektif sesuai aturan yang ditetapkan.

Objek Penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi Seluler atau Telkomsel Area Medan Di Lingkungan Gedung Graha Merah Putih. Saat ini Telkomsel adalah operator selular terbesar di Indonesia dengan 178 juta pelanggan dan untuk melayani pelanggannya yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk juga di daerah terpencil dan pulau terluar serta daerah perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS. Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi selular terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan jaringan 4G LTE di Indonesia. Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis digital, diantaranya *Digital Advertising*, *Digital Lifestyle*, *Mobile Financial Services*, dan *Internet of Things*. Sesuai dengan perkembangan jaman yang sangat pesat. Maka penggunaan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan usaha. Maka, dukungan karyawan yang memahami teknologi informasi, sangatlah dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Walaupun pelatihan sudah dilaksanakan, tingkat kinerja karyawan belum menunjukkan peningkatan.
- b. Banyaknya karyawan yang belum memahami penggunaan pemanfaatan teknologi informasi, sehingga tingkat kinerja karyawan tidak maksimal

### **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi agar pembahsannya lebih focus dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan yang di inginkan. Dengan demikian penulis membatasi masalah hanya pada Pelatihan dan Pemanfaatan sebagai variabel bebas, kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

## **C. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan?
2. Apakah pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan
- b. Untuk mengetahui apakah pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan pengetahuan dan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya, khususnya yang terkait dengan pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dengan dimoderasi oleh kemampuan pengguna
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan terutama dalam bidang penerapan teknologi informasi, peningkatan kinerja dan kemampuan karyawan sebagai penunjang dalam meningkatkan perkembangan perusahaan.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian sebelumnya diteliti oleh Azwir Nasir dan Ranti Oktari dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerinatah”. Sedangkan Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pelatihan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel Cabang Medan”.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitin sebelumnya yang terletak pada:

1. Jumlah Sampel (n) : Penelitan terdahulu sampel berjumlah 55 satuan kerja. Sedangkan penelitian ini menggunakan sampel yang diambil berjumlah 87 karyawan.
2. Waktu penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2012, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.
3. Lokasi penelntian : Lokasi penelitian sebelumnya pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Telkomsel Area Medan di Gedung Graha Merah Putih.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

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

###### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:2) “Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Data-data yang dapat diolah oleh perangkat komputer dapat berupa angka maupun gambar. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang berhubungan dengan jarak jauh (misalnya telepon, radio, dan televisi). Komputer dapat mengolah data menjadi informasi seperti komunikasi lisan maupun tulisan, dan dengan komputer pula hal itu dapat diakses. Jadi teknologi komputer dan teknologi komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan.

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 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, menstransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi mengacu kepada sumber daya yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola informasi yang diperlukan demi mewujudkan misinya. 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.

## **b. Ruang Lingkup Teknologi Informasi**

### **1) 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 (2008:152), 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:

a) *Hardware*, yaitu perangkat komputer yang bisa dilihat dan dijamah secara fisik. Contoh : *Monitor, Keyboard, CPU, CDROM, printer*, dll.

b) *Software*, yaitu perangkat lunak yang menjalankan aplikasi - aplikasi dalam komputer. Contoh : *DOS, Windows, Linux, Machintosh*, dll.

c) *Brainware*, adalah pengguna dari teknologi komputer tersebut.

## **2) 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 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.

### 3) Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Janner Simarmata dalam Tri Wahyuni (2018:12) Ada enam fungsi dari teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

- 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

## 2. Pemanfaatan 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. 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.

Pemanfaatan Teknologi Informasi sangat penting bagi kita teruntuk bagi dunia kerja. Setiap pekerjaan yang kita lakukan dibuat efektif dan efisien berkat teknologi. Kemajuan yang telah dicapai manusia dalam bidang Teknologi Informasi merupakan sesuatu yang patut kita syukuri karena dengan kemajuan tersebut akan memudahkan manusia dalam mengerjakan pekerjaan dan tugas yang harus dikerjakannya. Namun, tidak semua kemajuan yang telah dicapai tersebut membawa dampak positif. Diantara kemajuan yang telah dicapai tersebut ternyata dapat membawa dampak negatif bagi manusia. Dibawah ini akan dipaparkan dampak positif (keuntungan) dan negatif (kerugian) dari penggunaan Teknologi Informasi.

Keuntungan :

- a. Kemajuan teknologi komunikasi yang cepat dapat mempermudah komunikasi antara suatu tempat dan tempat yang lain.
- b. Semakin maraknya penggunaan Teknologi Informasi akan semakin membuka lapangan pekerjaan.

- c. Bisnis yang berbasis Teknologi Informasi atau yang biasa disebut e-commerce dapat mempermudah transaksi-transaksi bisnis suatu perusahaan atau perorangan
- d. Informasi yang dibutuhkan akan semakin cepat dan mudah di akses untuk kepentingan pendidikan.

Kerugian :

- a. Dengan pesatnya teknologi informasi baik di internet maupun media lainnya membuat peluang masuknya hal-hal yang berbau pornografi, pornoaksi, maupun kekerasan semakin mudah.
- b. Dengan mudahnya melakukan transaksi di internet menyebabkan akan semakin memudahkan pula transaksi yang dilarang seperti transaksi barang selundupan atau transaksi narkoba.

Tugas akan lebih mudah terselesaikan dengan adanya teknologi informasi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan hingga memanipulasi data untuk menghasilkan informasi berkualitas yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Bahkan bidang teknologi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat.

Tingkat efektivitas penggunaan suatu sistem informasi akan bergantung pada pengguna sistem itu sendiri. Sehingga penerapan teknologi dalam sistem informasi hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem agar teknologi yang diterapkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Selanjutnya Menurut Kristiani (2012:1) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi informasi telah

menjadi hal yang umum bagi perusahaan atau organisasi, tetapi baru sebagian kecil fungsi teknologi informasi tersebut yang dimanfaatkan dari seluruh kemampuan teknologi informasi dalam dunia usaha. Menurut Panggeso (2014:1) bahwa perkembangan sebuah sistem informasi juga perlu didukung oleh banyak faktor yang diharapkan bisa memberikan keberhasilan dari sistem tersebut. Keberhasilan aplikasi sistem informasi dipengaruhi dari cara sistem itu dijalankan, tingkat kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Teknologi saat ini banyak menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi akan memberi kontribusi agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Hal itu dapat diperoleh dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menurunkan human error, seperti lupa, turunnya presisi karena kelelahan, dan lain-lain.

Menurut Sabihaini (2006:10) dalam Tri Wahyuni (2018:14) indikator pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- a. Faktor sosial (Social Factors), merupakan salah satu faktor yang beranggapan bahwa ada orang lain yang mendukung dirinya untuk menggunakan teknologi informasi
- b. 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

- c. 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
- d. Konsekuensi jangka panjang, hasil yang diperoleh untuk manfaat di masa mendatang. Dapat diukur melalui output yang dihasilkan apakah mempunyai manfaat jangka panjang
- e. Kondisi yang memfasilitasi, faktor objektifitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan dan membantu pemakai dalam melakukan pekerjaan

Menurut Tri Wahyuni (2018:16) Teknologi informasi mempunyai beberapa manfaat dalam lingkungan bisnis antara lain :

- a. Memudahkan dalam memperoleh informasi.

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

- b. 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

c. 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

d. Fokus pada konsumen dan layanan

Teknologi informasi dapat digunakan untuk mendukung proses kustomisasi massal

### **3. Pelatihan**

#### **a. Pengertian Pelatihan**

Menurut William G. Scott (2010:163) dalam Nashrudin Setiawan, SE, MM (2018:47) Pelatihan adalah Suatu Kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan pemimpin untuk mencapai efektivitas pekerjaan perorangan yang lebih besar, hubungan antara pribadi dalam organisasi yang lebih baik dan menyesuaikan pemimpin kepada konteks seluruh lingkungannya.

Menurut Arif Yusuf Hamali, S.S., M.M. (2018:63) Pelatihan adalah sebagai suatu belajar mengajar dengan mempergunakan teknik dan metode tertentu, guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang (karyawan atau sekelompok orang).

## **b. Tujuan Pelatihan**

Menurut Nashrudin Setiawan, SE, MM, Dr, Muhammad Isa Indrawan, SE, MM, dan Emi Wakhyuni, SE, M.Si (2018:51) Tujuan Pelatihan adalah sebagai berikut ::

- 1) untuk meningkatkan keterampilan para karyawan sesuai dengan perubahan teknologi
- 2) untuk meningkatkan produktivitas kerja organisasi
- 3) untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten
- 4) untuk membantu masalah operasional
- 5) memberi wawasan kepada para karyawan untuk lebih mengenal organisasinya
- 6) meningkatkan kemampuan peserta latihan mengerjakan tugasnya yang sekarang
- 7) kemampuan menumbuhkan sikap empati dan melihat sesuatu dari kaca mata orang lain
- 8) meningkatkan kemampuan menginterpretasikan data dan daya nalar karyawan
- 9) meningkatkan kemampuan dan ketrampilan para karyawan dalam menganalisis suatu permasalahan serta pengambilan keputusan.

## **c. Tahap - Tahap Pelatihan**

Menurut Bernardin dan Russell (dalam Arif Yusuf Hamali, S.S., M.M, 2018: 70-71) mengemukakan bahwa program pelatihan mempunyai tiga tahap aktivitas, yaitu:

1) Penilaian Kebutuhan Pelatihan (*need assessment*)

Tujuan penilaian kebutuhan pelatihan adalah mengumpulkan informasi untuk menentukan dibutuhkan atau tidaknya program pelatihan. Penilaian kebutuhan pelatihan yang dilakukan secara sistematis dan objektif melakukan tiga tipe analisis yaitu Analisis organisasional, karyawan dan individu.

2) Pengembangan Program Pelatihan (*development*)

Tujuan adalah untuk merancang lingkungan pelatihan dan metode – metode pelatihan yang dibutuhkan guna mencapai tujuan pelatihan. Metode pelatihan diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu *Informational methods* dan *Experimental methods*.

3) Evaluasi Program Pelatihan (*evaluation*)

Tujuannya adalah untuk menguji dan menilai apakah program – program pelatihan yang telah dijalani, secara efektif mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **4. Kinerja**

##### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja Sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) adalah

: “perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”.

Selanjutnya, definisi kinerja karyawan menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) bahwa Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas dan kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara(2015:67) yang merumuskan bahwa:

##### 1) Faktor kemampuan (ability)

Dalam arti psikologis kemampuan karyawan terbagi dalam dua jenis kemampuan yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill). Jadi dapat disimpulkan karyawan yang memiliki IQ yang tinggi (diatas rata-rata) dengan didukung latar pendidikan yang tinggi dan sesuai dengan jabatan yang diduduki serta terampil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka kinerja karyawan tersebut dapat dengan mudah untuk ditingkatkan.



## 2) Faktor motivasi (motivation)

Motivasi merupakan suatu kondisi yang memberikan dorongan terhadap diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Secara umum motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang individu dalam menghadapi situasi (situation) atau kondisi tertentu. Dalam melakukan suatu pekerjaan motivasi sangat dibutuhkan seorang karyawan agar bisa mencapai kinerja yang tinggi.

### **c. Langkah – langkah meningkatkan kinerja**

Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai, menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:22-23) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja.
- 2) Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan
- 3) Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- 4) Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
- 5) Melakukan rencana tindakan tersebut.
- 6) Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum. Mulai dari awal, apabila perlu.

### **d. Alat ukur kinerja**

Gary Dessler, dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2008:329) alat ukur kinerja antara lain :

- 1) Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan
- 2) Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu
- 3) Pengetahuan pekerjaan adalah ketrampilan dan informasi praktis atau teknis yang digunakan pada pekerjaan
- 4) Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas
- 5) Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan
- 6) Kebebasan adalah tingkatan kinerja pekerjaan dengan sedikit atau tanpa supervise.

Sedangkan, Menurut Stephen P. Robbins dalam buku Perilaku Organisasi (2017:260) alat ukur kinerja seorang karyawan dapat diukur melalui :

- 1) Kualitas, diukur dari mutu tugas yang dikerjakan telah mendekati nilai kesempurnaan terhadap ketrampilan, kemampuan, ketelitian, ketepatan.
- 2) Kuantitas, jumlah keluaran yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan.
- 3) Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, material, teknologi), untuk meningkatkan hasil dari setiap penggunaan sumber daya
- 4) Ketepatan waktu, tingkat kegiatan diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

## B. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

Nama/Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
Azwir Nasir dan Ranti Oktari (2012)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintahan	1.Pemanfaatan Teknologi Informasi 2.Pengendalian Intern	Kinerja Instansi Pemerintah	Regresi Parsial	Hasil Penelitian Menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Instansi Pemerintah
Khairunnisa (2016)	Pengaruh Efektifitas Penggunaan, Kepercayaan, Pemanfaatan dan Keahlian pada Tehnologi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Terhadap Kinerja Individu Pegawai (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta	1. Efektifitas Penggunaan 2. Kepercayaan 3. Pemanfaatan 4. Keahlian	Kinerja Individu Pegawai	Regresi Linier Berganda	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa kepercayaan dan keahlian pengguna teknologi SIMDA berpengaruh terhadap kinerja individu pegawai, efektivitas penggunaan dan pemanfaatan teknologi SIMDA tidak berpengaruh terhadap kinerja individu pegawai.

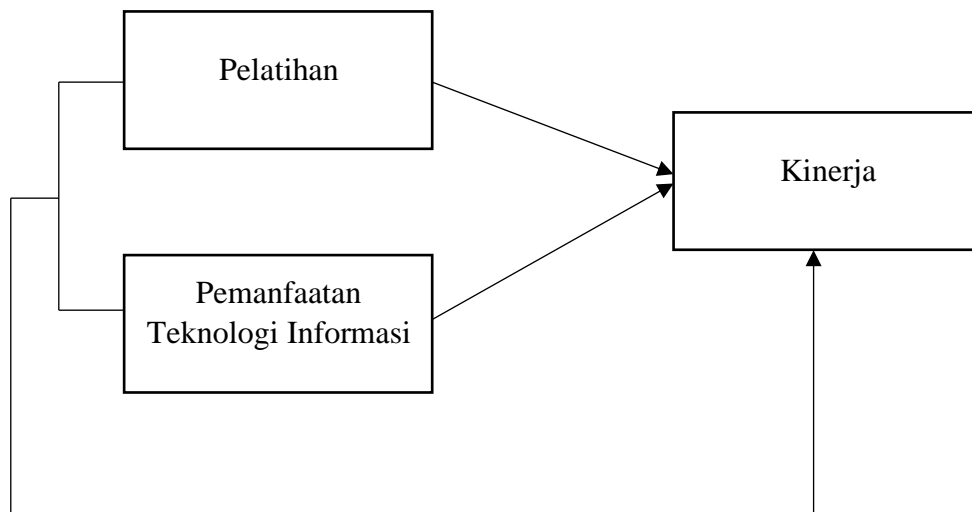
Ririn Wiseliner (2013)	Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru	1. Teknologi Informasi	Kinerja Karyawan	Regresi Linier Sederhana	Hasil Penelitian Menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan Pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Renta Car Cabang Pekanbaru.
------------------------	--	------------------------	------------------	--------------------------	--

Sumber : Penulis (2019)

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka konsep akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu variabel bebas dengan variabel terikat (Erlina, 2008).

Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual**

Sumber : Diolah Penulis 2019

#### **D. Hipotesis**

Menurut Manullang M dan Pakpahan, M (2014:761), mengemukakan bahwa hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian.

Atas dasar pemikiran diatas, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas Kinerja Karyawan PT. Telkomsel, Tbk. Cabang Medan
- 2) Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas Kinerja Karyawan PT. Telkomsel, Tbk. Cabang Medan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Menurut Manullang, M dan Pakpahan, M (2014:135) Pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung atau terikat, sehingga dapat diketahui besar pengaruh dan erat hubungannya.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkomsel tepatnya di Gedung Graha Merah Putih yang terletak di Jl. Putri Hijau No. 1 Medan.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 hingga Agustus 2019, dengan format berikut ini :

**Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian**

No	Aktivitas	Bulan																				
		Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September											
1	Riset awal/Pengajuan Judul	■	■	■																		
2	Penyusunan proposal		■	■	■	■	■															
3	Seminar proposal								■													
4	Perbaikan/Acc Proposal								■	■												
5	Pengolahan data									■	■	■	■	■	■							
6	Penyusunan skripsi													■	■	■	■					
7	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■	■

Sumber : Penulis (2019)

### C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan definisi yang dijadikan sebagai dasar dalam menetapkan besarnya nilai dari masing-masing variabel tersebut. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen, variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014) variabel independen adalah variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh keberadaan variabel bebas. Penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu pelatihan dan pemanfaatan teknologi serta satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan

#### 1. Variabel Dependen

##### a. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) bahwa Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas dan kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **2. Variabel Independen**

### **a. Pelatihan**

Menurut Andrew E. Sikula, Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek memanfaatkan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dimana personal non manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu.

Pelatihan adalah suatu pendidikan jangka pendek tentang sistem informasi manajemen daerah yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir baik teori maupun praktek guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengukuran variabel pelatihan dengan indikator: pendidikan, prosedur sistematis, keterampilan teknis, mempelajari pengetahuan, mengutamakan praktek dari pada teori. Pengukuran variabel ini dengan menggunakan 5 (lima) pertanyaan yang diadaptasi dan dimodifikasi dari Sikula dalam Mangkunegara (2011) dan Simamora (2015).

### **b. Pemanfaatan Teknologi**

Pemanfaatan teknologi adalah penggunaan teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi yang berfungsi untuk sarana pengolahan maupun



penyimpanan data sistem informasi manajemen daerah yang nantinya dikirimkan melalui saluran komunikasi/ internet. Indikator variabel ini adalah pemanfaatan komputer dan jaringan internet, pengolahan data yang terintegrasi, pemeliharaan komputer (Davis dan Thompson, 1989 dalam Indriasari, 2008).

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyanto, (2014:6-7) Populasi adalah jumlah dari seluruh yang obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik masing-masing yang ditetapkan sesuai kebutuhan peneliti untuk dijadikan obyek penelitian yang akan dilakukan agar bisa menarik sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan dari segala bidang dan yang menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya di PT. Telkomsel Cabang Medan

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan dipilih untuk dijadikan perwakilan oleh peneliti dari jumlah populasi tersebut. Pengambilan sampel harus dipilih yang benar-benar sesuai melalui teknik-teknik pengambilan sampel (sampling) agar dapat diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili (representative) dari jumlah populasi yang sebenarnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkomsel sebanyak 50 orang yaitu seluruh karyawan PT

Telkomsel Gedung Graha Merah Putih di Medan yang memanfaatkan penerapan teknologi informasi dalam menjalankan pekerjaannya.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada responden, wawancara dan dokumentasi.

## **E. 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.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor dari item-item pertanyaan. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pertanyaan/ Pernyataan kuisisioner adalah Korelasi Product Moment dari Karl Pearson dengan ketentuan: jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$ -tabel, maka skor butir pertanyaan/ pernyataan kuisisioner valid, tetapi

sebaliknya jika  $r$ -hitung lebih kecil dari  $r$ -tabel maka skor butir pertanyaan/pernyataan kuesioner tidak valid. (Ghozali, 2016: 53).

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha.

Berikut kriteria keputusan uji statistik Cronbach Alpha.

- 1) Jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ , kuesioner dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,70$ , kuesioner dinyatakan tidak reliable  
(Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016: 48 - 51).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda akan memberikan hasil yang baik jika model regresi memenuhi semua asumsi klasik berikut: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan analisis statistik. Uji autokorelasi tidak dilakukan karena untuk penelitian dengan data silang waktu (time series) (Ghozali, 2015: 107).

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, model pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk

mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik histogram dikatakan normal atau mendekati normal jika grafik bentuk lonceng (bell shaped). Analisis grafik plot berdistribusi normal jika titik-titik menyebar disekitar atau membentuk garis lurus diagonal. Uji Normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik non parametrik Kolmogrov smirnov (uji K-S). Uji K-S dilihat dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yang berarti data residual berdistribusi normal (Ghozali, 2016: 154 - 156).

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolinearitas adalah nilai Tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2016: 103 - 104).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual antara suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model, yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID, dengan melihat pola gambar scatterplot. Bila titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

Uji heteroskedastisitas berikutnya dengan melakukan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai absolut residual (AbsUt). Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 138).

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Keputusan diambil berdasarkan tabel ANOVA dalam output SPSS.

Berikut kriteria keputusan uji F:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ , variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 99). Apabila nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, bisa juga dilakukan dengan melihat nilai signifikan dari masing-masing variabel. Hipotesis diterima apabila nilai signifikan  $< 5\%$ .

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  antara nol dan satu. Kelamahan mendasar menggunakan  $R^2$  adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted*  $R^2$  karena apabila ditambahkan satu variabel independen ke dalam model nilai *Adjusted*  $R^2$  dapat naik atau turun (Ghozali, 2016: 95).

Berikut kriteria interpretasi nilai *Adjusted*  $R^2$  (Basri, 2011):

1. Jika nilai *Adjusted*  $R^2 \leq 0,10$ , buruk ketepatannya.
2. Jika nilai  $0,11 \leq$  nilai *Adjusted*  $R^2 \leq 0,30$ , rendah ketepatannya.
3. Jika nilai  $0,31 \leq$  nilai *Adjusted*  $R^2 \leq 0,50$ , cukup ketepatannya.
4. Jika nilai *Adjusted*  $R^2 > 0,50$ , tinggi ketepatannya

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Perkembangan Perusahaan**

Telkomsel pada awalnya adalah layanan dari jasa sistem komunikasi seluler yang dikelola oleh PT Telkom. Diawali dengan proyek percontohan pada akhir tahun 1993 di Pulau Batam dan Pulau Bintan dengan menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) yang telah dikenal luas di dunia internasional. Proyek yang pertama kali menggunakan teknologi GSM di Indonesia ini berhasil membangun jaringan komunikasi seluler hingga dapat melakukan pembicaraan pada sistem telekomunikasi bergerak hanya 2 bulan sejak dimulainya proyek ini. Sejak berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel secara konsisten melayani negeri, menghadirkan akses telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke.

Proyek percontohan ini berkembang ke propinsi-propinsi lain di Indonesia mengantar pada pendirian Telkomsel pada 26 Mei 1995 sebagai satu dari tiga pemegang ijin nasional penyelenggaraan GSM di Indonesia. Pada saat pendirian, saham Telkomsel dipegang oleh PT Telkom (51%) dan PT Indosat (49%). Kemudian mengalami perubahan dimana komposisi pemegang saham Telkomsel menjadi PT Telkom dengan 42,72%, lalu PT Indosat 35%, PT Telecom Netherlands 17,28%, dan Setco Megacell Asia 5%. Namun sampai saat ini (sejak tahun 2001) komposisi pemegang saham



Telkomsel adalah PT Telekomunikasi Indonesia sebesar 65% dan Singapore Telecom 35%.

Saat ini Telkomsel adalah operator selular terbesar di Indonesia dengan 178 juta pelanggan dan untuk melayani pelanggannya yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk juga di daerah terpencil dan pulau terluar serta daerah perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS.

Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi seluler terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia. Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis *digital*, diantaranya *Digital Advertising*, *Digital Lifestyle*, *Mobile Financial Services*, dan *Internet of Things*. Untuk melayani kebutuhan pelanggan, Telkomsel menggelar call center 24 jam dan layanan GraPARI yang tersebar di seluruh Indonesia.

Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (*digital lifestyle*), Telkomsel turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (*Device*, *Network* dan *Applications*), yang diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia. Selain itu Telkomsel juga aktif mendorong generasi muda untuk secara positif menggunakan teknologi.

Telkomsel akan selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini akan mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis broadband sesuai roadmap teknologi

selular. Kecintaan pada negeri mendorong Telkomsel untuk terus berkreasi menghadirkan layanan telekomunikasi terbaik bagi masyarakat Indonesia.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi**

Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup *digital mobile* kelas dunia yang terpercaya.

### **b. Misi**

Memberikan layanan dan solusi *digital mobile* yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

## **3. Uraian Struktur Organisasi Perusahaan**

Manajemen Telkomsel berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, menawarkan yang terbaik dalam aspek kualitas jaringan dan pelayanan. Dewan Komisaris dan Dewan Direktur terpisah dan tidak bisa satu individu menjadi kedua anggota Dewan tersebut. Anggota dari Dewan Komisaris dan Dewan Direktur dipilih oleh Rapat Umum Pemegang Saham. Telkom berhak memberikan empat calon Komisaris dan tiga Direktur dimana Sing Tel Mobile berhak memberikan dua calon Komisaris dan dua Direktur. Dewan Direktur bertugas memimpin dan mengatur organisasi dan mengatur asset Telkomsel. Dewan Direktur, yang terdiri dari empat Pengaruh Direktur dan Presiden Direktur, bertanggung jawab terhadap manajemen Telkomsel di bawah pengawasan Dewan Komisaris.

Setelah mengalami beberapa kali melakukan perubahan struktur organisasi, maka sesuai dengan keputusan direksi PT.Telkomsel, pada

Januari 2001 dilakukan pengelompokan aktivitas didalam proses dan sub proses bisnis yang dilakukan berdasarkan kesamaan kompetensi dan lingkup pekerjaan membentuk bagan organisasi kantor pusat yang terdiri atas : Dewan Direksi (Board of Directors) dengan anggota dewan yaitu Direktur Utama (President Director), Direktur Perencanaan & Pengembangan (Planning & Development Director), Direktur Keuangan & Sumber Daya Manusia (Financial & HRD Director) dan Direktur Pemasaran & Penjualan (Marketing & Sales Director). Topik yang dibahas dalam tugas akhir ini berada dalam lingkup dan tanggung jawab Direktur Pemasaran & Penjualan (Marketing & Sales Director).

Dalam operasionalnya sehari - hari Direktorat Pemasaran dan Penjualan terdiri dari empat divisi, yaitu :

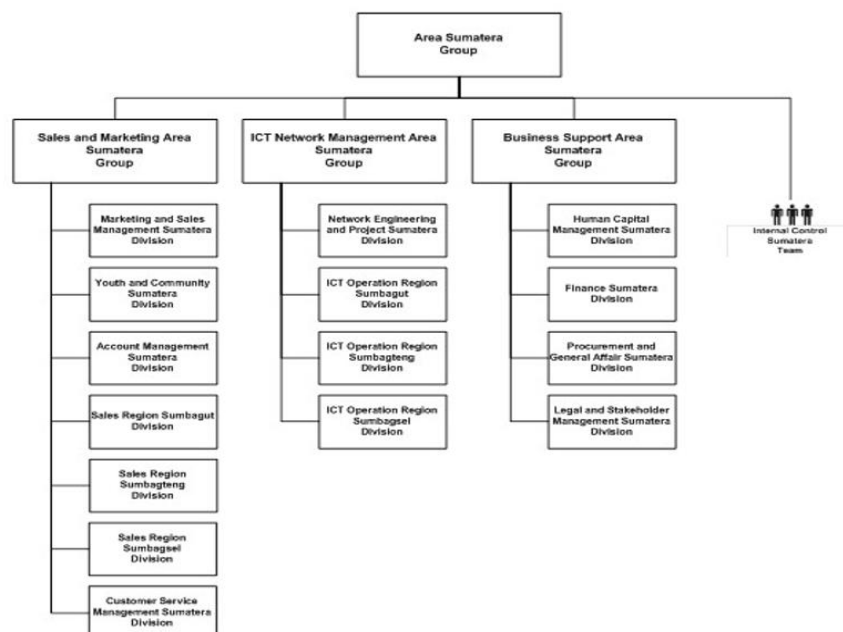
1. Divisi Marketing Strategy & Planning, yang terdiri dari tiga bagian:
  - a. Bagian Marketing Research.
  - b. Bagian Product & Pricing Management.
  - c. Bagian Marketing Communication & Promotion.
2. Divisi Sales, yang terdiri dari tiga bagian :
  - a. Bagian Distribution Management.
  - b. Bagian Sales Support.
  - c. Bagian Account Management.
3. Divisi Customer Service, yang terdiri dari tiga bagian :
  - a. Bagian Customer Management Process.
  - b. Bagian Call Center Management.
  - c. Bagian Billing & Collection Assurance.

4. Divisi Relation Management, yang terdiri dari dua bagian :

- a. Bagian Interconnection & Roaming Dealing.
- b. Bagian Third Parties Relation.

Struktur organisasi merupakan suatu alat untuk melakukan pengendalian internal, dengan adanya struktur organisasi yang dibentuk dengan benar dan adanya pemisahan wewenang serta fungsi dan perbedaan tanggung jawab dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan. PT Telkomsel memberikan wewenang kepada kantor-kantor pelayanan untuk bertanggung jawab penuh atas pencapaian sasaran operasional penyelenggaraan jasa telekomunikasi selular serta pengelolaan administrasinya dalam wilayah kerja tertentu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dilimpahkan oleh General Manager.

**Struktur organisasi PT. Telkomsel dapat dilihat pada Gambar 4.1.**



Dalam struktur organisasi PT Telkomsel di masing – masing wilayah ini dipimpin oleh seorang Manager yang secara struktural bertanggung jawab

kepada General Manager. Manager Kantor unit pelayanan ini membawahi masing - masing sub-unit dengan sebutan supervisor, diantaranya :

#### 1. Unit Pelayanan

a. Sub unit pelayanan pelanggan Menerima keluhan pelanggan mengenai permasalahan yang terjadi pada kartu HALO dan simpatinya baik kartu hilang, rusak atau penambahan memory maupun pengajuan persyaratan sebagai pelanggan baru. Memberi penjelasan mengenai kartu HALO dan Simpati berikut tarif yang diberlakukan pada kedua produk tersebut.

b. Sub unit penjualan menjual produk-produk PT Telkomsel berupa : pasang baru kartu HALO, migrasi (pertukaran status dari prabayar ke pasca bayar).

#### 2. Unit Keuangan

a. Sub unit keuangan melaksanakan kegiatan verifikasi penerimaan dan pengeluaran keuangan. Melaksanakan kegiatan distribusi dan monitoring kwitansi penagihan dan administrasi pendapatan. Menyusun rencana anggaran pendapatan dan biaya serta melakukan kegiatan akuntansi. Memberikan laporan secara berkala maupun isidentil kepada Manager Pelayanan.

b. Sub unit administrasi melaksanakan kegiatan administrasi perkantoran, sumber daya manusia serta kesekretariatan. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan sarana kator, keamanan dan kendaraan bermotor. Memberikan laporan secara berkala maupun isidentil kepada manager pelayanan.

c. Sub unit inventory merencanakan dan melaksanakan kegiatan logistik berupa : Membuat replasment order (pengajuan permintaan barang). Melakukan Receiving (penerimaan barang) melakukan stok transfer ke gudang customer service. Menjaga stok kartu, agar tidak terjadi stockout di gudang. Membuat laporan harian dan bulanan secara berkala maupun isidentil kepada Manager. Laporan stock Opname perakhir tahun.

#### 4. Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 40 orang responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkomsel Cabang Medan. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki – laki	32	64.0	64.0	64.0
Perempuan	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan adalah laki-laki sebanyak 32 (64%) dan perempuan 18 orang (36%).

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**  
**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 - 25 Tahun	7	14.0	14.0	14.0
26 - 30 Tahun	20	40.0	40.0	54.0
31 - 35 Tahun	12	24.0	24.0	78.0
di atas 35 Tahun	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan adalah 20 - 25 Tahun sebanyak 7 orang (14%), 26 – 30 Tahun sebanyak 20 orang (40%), 31 – 35 Tahun sebanyak 12 orang (24%), diatas 35 Tahun ada 11 Orang (22%).

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

**Tabel 4.4**  
**Masa Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 3 Tahun	13	26.0	26.0	26.0
4 - 6 Tahun	19	38.0	38.0	64.0
7 - 9 Tahun	7	14.0	14.0	78.0
diatas 10 Tahun	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan adalah masa kerja 1 – 3 Tahun sebanyak 13 orang (26%), 4 – 6

Tahun sebanyak 19 orang (38%), 7 – 9 Tahun sebanyak 7 orang (14%), dan diatas 10 Tahun sebanyak 11 orang (22%).

#### **d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4.5**  
**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	5	10.0	10.0	10.0
S1	42	84.0	84.0	94.0
S2	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan berdasarkan pendidikan terakhir adalah D3 sebanyak 5 orang (10%), S1 sebanyak 42 orang (84%) dan S2 sebanyak 3 orang (6%).

#### **5. Deskripsi Karakteristik Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel bebas yaitu Pelatihan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan 1 (satu) variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan. Dalam penyebaran angket, masing-masing variabel diwujudkan menjadi 5 butir pernyataan yang harus diisi oleh

Responden yang berjumlah 50 orang. Jawaban kuesioner. Jawaban kuesioner disediakan dalam 4 alternatif jawaban, yaitu :

yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju



**a. Data Variabel X1 (Pelatihan)**

**Tabel 4.6 pelatih dalam proses pelatihan yang saya ikuti berkompeten**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	20.0	20.0	20.0
2	13	26.0	26.0	46.0
3	10	20.0	20.0	66.0
4	15	30.0	30.0	96.0
5	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (20%), tidak setuju sebanyak 13 orang (26%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (20%), setuju sebanyak 15 orang (30%), sangat setuju sebanyak 2 orang (4%). Jadi dapat disimpulkan responden tidak setuju bahwa pelatih dalam proses pelatihan yang saya ikuti berkompeten.

**Tabel 4.7 saya bersemangat dalam mengikuti pelatihan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	3	6.0	6.0	16.0
3	7	14.0	14.0	30.0
4	18	36.0	36.0	66.0
5	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (10%), tidak setuju sebanyak 3 orang (6%), ragu – ragu sebanyak 7 orang (14%), setuju

sebanyak 18 orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa responden bersemangat dalam mengikuti pelatihan.

**Tabel 4.8 saya sering mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan saya.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	4	8.0	8.0	18.0
3	6	12.0	12.0	30.0
4	18	36.0	36.0	66.0
5	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.8 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (10%), tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (12%), setuju sebanyak 18 orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa karyawan sering mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan saya.

**Tabel 4.9 hasil dari pelatihan yang selalu saya ikuti, bermanfaat kepada kinerja saya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	18.0	18.0	18.0
2	10	20.0	20.0	38.0
3	8	16.0	16.0	54.0
4	12	24.0	24.0	78.0
5	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (18%), tidak setuju sebanyak 10 orang (20%), ragu – ragu sebanyak 8 orang (16%), setuju sebanyak 12 orang (24%), sangat setuju sebanyak 11 orang (22%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa hasil dari pelatihan yang selalu saya ikuti, bermanfaat kepada kinerja saya.

**Tabel 4.10 saya selalu mendapatkan pelatihan yang terancang dengan baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	18.0	18.0	18.0
2	8	16.0	16.0	34.0
3	10	20.0	20.0	54.0
4	14	28.0	28.0	82.0
5	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (18%), tidak setuju sebanyak 8 orang (16%), setuju sebanyak 14 orang (28%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (20%), sangat setuju sebanyak 9 orang (18%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa saya selalu mendapatkan pelatihan yang terancang dengan baik.

**b. Data Variabel X2 (Pemanfaatan Teknologi)**

**Tabel 4.11 Kelengkapan alat teknologi di kantor saya sudah terpenuhi**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	5	10.0	10.0	10.0
2.0	4	8.0	8.0	18.0
3.0	6	12.0	12.0	30.0
4.0	18	36.0	36.0	66.0
5.0	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (10%), tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), ragu – ragu sebanyak 6 (12%), setuju sebanyak 18 orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Kelengkapan alat teknologi di kantor sudah sangat terpenuhi.

**Tabel 4.12 Saya dapat menggunakan alat teknologi dengan baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	4	8.0	10.0	10.0
2.0	5	10.0	8.0	18.0
3.0	6	12.0	12.0	30.0
4.0	18	36.0	36.0	66.0
5.0	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), tidak setuju

sebanyak 5 orang (10%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (12%), setuju sebanyak 18 orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa Saya dapat menggunakan alat teknologi dengan baik.

**Tabel 4.13 Saya paham penggunaan internet.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	6	12.0	10.0	10.0
2.0	3	6.0	8.0	18.0
3.0	6	12.0	12.0	30.0
4.0	18	36.0	36.0	66.0
5.0	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (12%), tidak setuju sebanyak 3 orang (6%), ragu – ragu 6 orang (12%), setuju sebanyak 18 orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Saya paham penggunaan internet.

**Tabel 4.14 Jaringan internet di kantor saya baik.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	10	20.0	20.0	20.0
2.0	13	26.0	26.0	46.0
3.0	10	20.0	20.0	66.0
4.0	15	30.0	30.0	96.0
5.0	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.14 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (20%), tidak setuju sebanyak 13 orang (26%), ragu – ragu sebanyak 10 orang (20%), setuju sebanyak 15 orang (30%), sangat setuju sebanyak 2 orang (4%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa Jaringan internet dikantor baik.

**Tabel 4.15 Saya mampu menggunakan software yang ada di komputer.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	9	18.0	18.0	18.0
2.0	10	20.0	20.0	38.0
3.0	8	16.0	16.0	54.0
4.0	12	24.0	24.0	78.0
5.0	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (18%), tidak setuju sebanyak 10 orang (20%), ragu – ragu 8 orang (16%), setuju sebanyak 12 orang (24%), sangat setuju sebanyak 11 orang (22%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa saya mampu menggunakan software yang ada di komputer.

**c. Data Variabel Y (Kinerja)**

**Tabel 4.16 saya telah melaksanakan tugas (jod desc) saya dengan baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	18.0	18.0	18.0
2	8	16.0	16.0	34.0
3	10	20.0	20.0	54.0
4	14	28.0	28.0	82.0
5	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.16 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (18%), tidak setuju sebanyak 8 orang (16%), ragu - ragu sebanyak 10 orang (20%), setuju sebanyak 14 orang (28%), sangat setuju sebanyak 9 orang (18%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa karyawan telah melaksanakan tugas (jod desc) saya dengan baik.

**Tabel 4.17 saya dapat mengerjakan tugas dengan cepat.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	4	8.0	8.0	18.0
3	6	12.0	12.0	30.0
4	18	36.0	36.0	66.0
5	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.17 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (10%), tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), ragu – ragu sebanyak 6 orang (12%), setuju sebanyak 18

orang (36%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa karyawan dapat mengerjakan tugas dengan cepat.

**Tabel 4.18 saya menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas saya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	8.0	8.0	8.0
2	4	8.0	8.0	16.0
3	5	10.0	10.0	26.0
4	20	40.0	40.0	66.0
5	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.18 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), tidak setuju sebanyak 4 orang (8%), ragu – ragu sebanyak 5 orang (10%), setuju sebanyak 20 orang (40%), sangat setuju sebanyak 17 orang (34%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa karyawan menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas saya.

**Tabel 4.19 saya tidak membutuhkan bantuan orang lain ketika mengerjakan tugas saya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	48.0	48.0	48.0
2	6	12.0	12.0	60.0
3	3	6.0	6.0	66.0
4	8	16.0	16.0	82.0
5	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*



Pada Tabel 4.19 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 24 orang (48%), tidak setuju sebanyak 6 orang (12%), ragu – ragu sebanyak 3 orang (6%), setuju sebanyak 8 orang (16%), sangat setuju sebanyak 9 orang (18 %). Jadi dapat disimpulkan responden sangat tidak setuju bahwa karyawan tidak membutuhkan bantuan orang lain ketika mengerjakan tugas saya.

**Tabel 4.20 saya berkomitmen dengan pekerjaan yang saya lakukan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	14.0	14.0	14.0
2	3	6.0	6.0	20.0
3	4	8.0	8.0	28.0
4	21	42.0	42.0	70.0
5	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS ver. 23.0*

Pada Tabel 4.20 diatas, menunjukkan bahwa yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (14%), tidak setuju sebanyak 3 orang (6%), ragu - ragu sebanyak 4 orang (8%), setuju sebanyak 21 orang (42%), sangat setuju sebanyak 15 orang (30%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa saya berkomitmen dengan pekerjaan yang saya lakukan.

## 6. Hasil Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dalam sebuah penelitian guna untuk mengukur valid atau tidaknya suatu indicator variabel dalam kuesioner. Suatu indikator variabel dapat dikatakan valid apabila nilai  $R_{hit}$ , begitu sebaliknya. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 10 responden, maka nilai  $R_{tabel}$  dihitung dari analisi *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df=n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden, dan  $k$  adalah jumlah variabel independen, jadi  $df= 10-2= 8$ , berdasarkan tabel *r product moment* diperoleh nilai  $R_{tabel}$  0.6319.

Hasil uji validitas masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel-tabel dibawah ini:

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Pemanfaatan	X1.1	0.961	0.631	VALID
Teknologi	X1.2	0.960	0.631	VALID
	X1.3	0.899	0.631	VALID
Informasi	X1.4	0.979	0.631	VALID
	X1.5	0.984	0.631	VALID

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS 23

Berdasarkan data dari tabel diatas hasil uji validitas variabel pemanfaatan teknologi informasi masing-masing item menunjukkan

nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator variabel penerapan teknologi informasi dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Validitas Pelatihan**

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Pelatihan	X2.1	0.839	0.631	VALID
	X2.2	0.964	0.631	VALID
	X2.3	0.891	0.631	VALID
	X2.4	0.863	0.631	VALID
	X2.5	0.941	0.631	VALID

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS 23

Berdasarkan data dari tabel diatas hasil uji validitas variabel pelatihan masing-masing item menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator variabel pelatihan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Kinerja Karyawan	Y1	0.889	0.631	VALID
	Y2	0.785	0.631	VALID
	Y3	0.635	0.631	VALID
	Y4	0.772	0.631	VALID
	Y5	0.712	0.631	VALID

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS 23

Berdasarkan data dari tabel diatas hasil uji validitas variabel kinerja karyawan masing-masing item menunjukkan nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator variabel kinerja karyawan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

#### b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk uji realibilitas menggunakan *cronbach alpha*. Suatu instrument dapat dinyatakan reliable apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar (>) 0.6.

$R_{hitung} > R_{tabel}$  = Reliabel

$R_{hitung} < R_{tabel}$  = Tidak reliabel

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Batas Realibitas	Keterangan
Pemanfaatan Teknologi Informasi	5	0.971	0.6	Reliabel
Pelatihan	5	0.957	0.6	Reliabel
Kinerja Karyawan	5	0.860	0.6	Reliabel

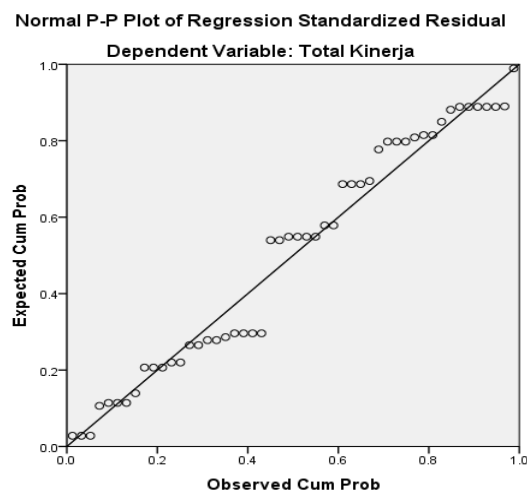
*Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23*

Hasil tersebut menjelaskan bahwa setiap masing-masing variabel menunjukkan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari batas relibilitas yaitu sebesar 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dalam penelitian ini oleh variabel penerapan teknologi informasi, pelatihan, dan kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai alat ukur indicator suatu variabel karena hasilnya reliabel.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Uji Asumsi Klasik tersebut antara lain :

### a. Uji Normalitas Data

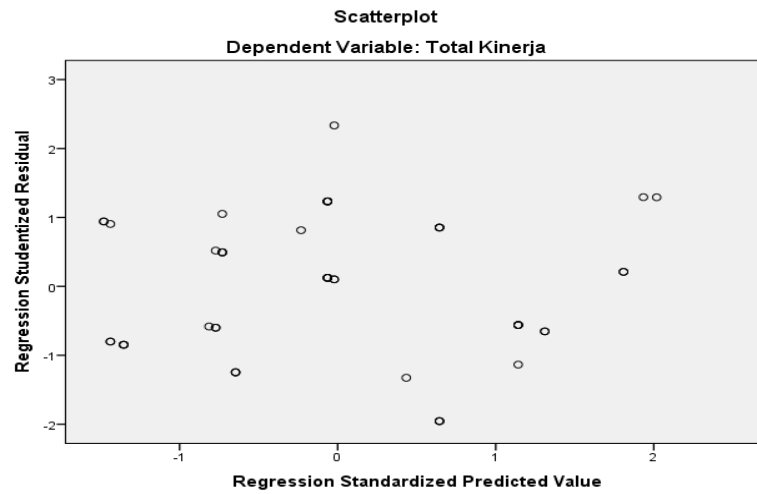


Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23

### Gambar 4.25 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan *Chart* diatas, maka dapat diketahui bahwa titik – titik plotting yang terdapat dalam gambar *Normal P-P Plot of Regression* selalu mengikuti dan mendekati garis diagonal nya. Dengan demikian data berdistribusi normal.

## b. Uji heteroskedasitas



Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23

**Gambar 4.26 Hasil Uji Heteroskedasitas**

Berdasarkan hasil *scatterplots* di atas diketahui bahwa:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.468	3.037		1.801	.078		
	Total P-Teknologi	.704	.262	.524	2.691	.010	.428	2.336
	Total Pelatihan	-.042	.160	-.051	-.261	.796	.428	2.336

a. Dependent Variable: Total Kinerja

Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel > 0.10 dan nilai *VIF* masing-masing variabel < 10.00, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas dalam data penelitian tersebut.

### 3. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 23.0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 4.28 Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.468	3.037		1.801	.078
Total Teknologi P-	.704	.262	.524	2.691	.010
Total Pelatihan	-.042	.160	-.051	-.261	.796

a. Dependent Variable: Total Kinerja

Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23

Berdasarkan hasil uji yang ditunjukkan oleh tabel di atas, maka dapat dibuat sebuah persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5.468 + 0.704 X_1 - 0.042 X_2$$

Artinya melambangkan:

1. Apabila penerapan teknologi informasi dan pelatihan tidak diberikan kepada subjek atau bernilai 0, maka nilai kinerja subjek akan tetap bernilai sebesar 5.486 satuan.
2. Apabila penerapan teknologi informasi ditingkatkan 1 (satu) satuan atau 100% maka kinerja akan meningkat 0.704 atau 70.4%.
3. Apabila pelatihan ditingkatkan 1 (satu) satuan atau 100% maka akan menurun 0.042 atau 4.2%.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK) adalah:

Terima  $H_0$  (tolak  $H_1$ ), apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F > \alpha = 5\%$

Tolak  $H_0$  (terima  $H_1$ ), apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $\text{sig } F < \alpha = 5\%$



Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS 23.0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 4.29 Uji Signifikan Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.514	2	24.257	7.299	.002 <sup>b</sup>
	Residual	156.206	47	3.324		
	Total	204.720	49			

a. Dependent Variable: Total Kinerja

b. Predictors: (Constant), Total Pelatihan, Total P-Teknologi

*Sumber: data primer diolah oleh SPSS 23*

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7.299 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3.20. Nilai sig adalah 0.002, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ .

#### **b. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)**

Uji Parsial (Uji-t) dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel lain dianggap konstan. Uji-t dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat dengan taraf signifikan 5%. Kuncoro dalam Rusiadi dkk (2013).

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS 23.0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 4.30 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.468	3.037		1.801	.078
Total P-Teknologi	.704	.262	.524	2.691	.010
Total Pelatihan	-.042	.160	-.051	-.261	.796

a. Dependent Variable: Total Kinerja

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS 23

Uji-t menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK) adalah:

Hasil Uji-t secara parsial diketahui :

- Terima  $H_0$  (tolak  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $\text{sig } t > \alpha = 5\%$
- Tolak  $H_0$  (terima  $H_i$ ), apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{sig } t < \alpha = 5\%$

1. Nilai  $t_{hitung}$  pemanfaatan teknologi informasi sebesar  $2.691 > 2.011$  dan signifikan sebesar  $0,010$  sehingga  $t_{hitung} 2.691 > t_{tabel} 1.675$  dan signifikan sebesar  $0,010 < 0,05$  sehingga  $H_i$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya pemanfaatan teknologi informasi signifikan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan. Maka hipotesis ( $H_i$ ) sebelumnya diterima.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pelatihan sebesar  $-0.261 < -2.011$  dan signifikan sebesar  $0,769$  sehingga  $t_{hitung} -0.261 > t_{tabel} -2.011$  dan signifikan sebesar  $0,796 > 0,05$  sehingga  $H_i$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya pelatihan

mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan. Maka  $H_0$  sebelumnya diterima.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini dapat dilihat dari analisis regresi linier berganda melalui uji-t positif dengan nilai thitung sebesar 2,691 dengan sig 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis sebelumnya secara parsial diterima.

Dalam penelitian ini teruji dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap dilakukannya Pemanfaatan Teknologi akan meningkatkan kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan secara bersamaan sebesar 0,704 (1) satu satuan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Erni Hidayati (2017) yang menyatakan variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi manajemen daerah terhadap kinerja pegawai.

Pemanfaatan Teknologi yang digunakan secara maksimal dapat menjadikan efisiensi waktu dan mempermudah pekerjaan. Juga, untuk mengurangi resiko kesalahan yang terjadi. Hal – hal yang dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam hal pemanfaatan teknologi antara lain dengan pemanfaatan komputer dan jaringannya, pengolahan data yang terintegrasi dan pemeliharaan komputer yang baik dan benar.

## **2. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan menggunakan uji statistik T dan diperoleh hasil tingkat koefisien regresi pelatihan sebesar -0.042. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noviantoro (2009) yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sejalan juga dengan hasil penelitian Silvia (2013) yang menyatakan pelatihan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

## **3. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel Cabang Medan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja dan pengembangan karir berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan. Hal ini terlihat dari analisis regresi linier berganda melalui uji-F yang bertanda positif dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,299 dengan tingkat sig 0,002. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 (dua) dalam penelitian ini teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap di adakannya Pemanfaatan Teknologi dan Pelatihan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan. Maka ketika faktor-faktor yang Pemanfaatan Teknologi terpenuhi oleh perusahaan maka prestasi kerja karyawan akan meningkat.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Dari analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Hasil analisa simultan menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7.299 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3.20. Nilai sig adalah 0.002, dimana lebih kecil dari 0.05, maka ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Cabang Medan.
2. Hasil analisa parsial menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  2.691 >  $t_{tabel}$  2.011 dan signifikan sebesar  $0,010 < 0,05$ , maka ada pengaruh positif dan signifikan secara individu (parsial) pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan. Lalu,  $t_{hitung}$  -0.261 <  $t_{tabel}$  -2.011 dan signifikan sebesar  $0,796 > 0,05$ , maka ada pengaruh negatif dan signifikan secara individual (parsial) pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebagaimana telah di disebutkan diatas, dapat dibuat saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, disarankan sebaiknya mempertahankan pemanfaatan teknologi informasi karena terbukti dapat memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kinerja karyawan PT. Telkomsel Cabang Medan dan juga diharapkan agar lebih memperbanyak pelatihan terkait jenis teknologi informasi untuk semua tim terkait di dalam perusahaan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan.
2. Bagi para peneliti selanjutnya, disarankan supaya lebih memperluas penelitian yang terkait dengan penelitian ini dan juga memperbanyak sampel agar hasil data lebih signifikan, serta menambahkan variabel-variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks.
- Fauzi, A. (2008). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Fadly, Y. (2019). PERFORMA MAHASISWA AKUNTANSI DALAM IMPLEMENTASI ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSE (ESP) DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI (UNPAB) MEDAN. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(2), 190-201.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hamali, S.S., M.M., A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Buku Seru.
- Haryati, T. (2014). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Di BKKBN Kabupaten Madiun.*, *Jurnal, Magister Akuntansi Universitas Sebelas Maret: Surakarta*.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing
- Kadir, A., & Triwahyuni, T. C. (2013). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Malayu, H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama. .
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Nasution, M. D. T. P., & Rossanty, Y. (2018). Country of origin as a moderator of halal label and purchase behaviour. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(2).

Nasution, M. D. T. P., Rossanty, Y., Achmad Daengs, G. S., Sahat, S., Rosmawati, R., Kurniasih, N., ... & Rahim, R. (2018). Decision support rating system with Analytical Hierarchy Process method. *Int. J. Eng. Technol*, 7(2.3), 105-108.

Nasution, M. D. T. P., & Rossanty, Y. (2018). Country of origin as a moderator of halal label and purchase behaviour. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(2).

Nashrudin, S. M. (2018). *Human Resources Development*. Medan: Unpab Press.

Nasir, A., & Oktari, R. (2014). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah ( Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)*, Universitas Riau.

Pakpahan, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bandung: Cipta Pustakan Media Perintins.

Panggeso, N. F. (2014). *Efektivitas Penggunaan Dan Kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sulselbar Di Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Ritonga, H. M., Hasibuan, H. A., & Siahaan, A. P. U. (2017). Credit Assessment in Determining The Feasibility of Debtors Using Profile Matching. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1), 73079.

RITONGA, H. M., PANE, D. N., & RAHMAH, C. A. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *JUMANT*, 12(2), 30-44.

Ritonga, H. M., Setiawan, N., El Fikri, M., Pramono, C., Ritonga, M., Hakim, T., ... & Nasution, M. D. T. P. (2018). Rural Tourism Marketing Strategy And Swot Analysis: A Case Study Of Bandar PasirMandoge Sub-District In North Sumatera. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(9).



- Rivai, V. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, Edisi 1 – 4*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2006). *Essential of Organizational Bahavior, 5th ed. Perilaku Organisasi. Edisi Ke-dua belas. Penerjemah Diana Engelica, SS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rossanty, Y., & PUTRA NASUTION, M. D. T. (2018). INFORMATION SEARCH AND INTENTIONS TO PURCHASE: THE ROLE OF COUNTRY OF ORIGIN IMAGE, PRODUCT KNOWLEDGE, AND PRODUCT INVOLVEMENT. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 96(10).
- Rossanty, Y., Hasibuan, D., Napitupulu, J., Nasution, M. D. T. P., & Rahim, R. (2018). Composite performance index as decision support method for multi case problem. *Int. J. Eng. Technol*, 7(2.29), 33-36.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour In Era Millennial*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Saiful, R., Susilo, H., & Hilmi M, M. (2016). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya)*., *Jurnal, Universitas Brawijaya*: Malang.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Wahyu, K. (2012). *Analisis Pengaruh Efektivitas Teknologi Sistem Informasi*. *Ekonomi : Jurnal Akutansi dan Bisnis*.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wilson, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

[https://toghr.com/id\\_ID/cara-meningkatkan-kinerja-karyawan/](https://toghr.com/id_ID/cara-meningkatkan-kinerja-karyawan/)

<https://wqa.co.id/langkah-untuk-meningkatkan-kinerja-karyawan/>

<https://id.wikipedia.org>

[www.telkomsel.co.id](http://www.telkomsel.co.id)

## DAFTAR PERNYATAAN (ANGKET)

Angket ini digunakan untuk melengkapi data penelitian **berjudul Pengaruh Pelatihan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkomsel Cabang Medan.**

Responden yang terhormat

Saya mohon kesedian anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap anda menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang anda rasakan, lakukan dan alami bukan apa yang seharusnya / yang ideal. Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar dan salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesedian anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerja samanya

Peneliti,

MHD NURUDDIN ZEIN

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon terlebih dahulu anda membaca pernyataan dengan cermat, sebelum mengisinya
2. Jawablah dengan sebenarnya
3. Jawaban dengan cek tanda ✓

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Nomor Responden :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia Responden :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Masa Kerja :

### Keterangan

- SS : Sangat Setuju : Nilai 5
- S : Setuju : Nilai 4
- R : Ragu – ragu : Nilai 3
- TS : Tidak Setuju : Nilai 2
- STS : Sangat Tidak Setuju : Nilai 1

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL Y**

**KINERJA**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1	saya telah melaksanakan tugas (jod desc) saya dengan baik					
2	saya dapat mengerjakan tugas dengan cepat.					
3	saya menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas saya					
4	saya tidak membutuhkan bantuan orang lain ketika mengerjakan tugas saya					
5	saya berkomitmen dengan pekerjaan yang saya lakukan.					

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL X**

**PELATIHAN**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pelatih dalam proses pelatihan yang saya ikuti berkompeten					
2	Saya berantusias dalam mempelajari pengetahuan dalam masa pelatihan.					
3	Saya sering mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
4	Hasil dari pelatihan yang selalu saya ikuti, bermanfaat kepada kinerja saya					
5	Saya selalu mendapatkan pelatihan yang terancang dengan baik					

**PERNYATAAN ATAS VARIABEL X**

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
1	Kelengkapan alat teknologi di kantor saya sudah terpenuhi					
2	Saya dapat menggunakan alat teknologi dengan baik					
3	Saya paham penggunaan internet.					
4	Jaringan internet di kantor saya baik.					
5	Saya mampu menggunakan software yang ada di komputer.					

## Tabulasi Kuesioner

No	PEMANFAATAN TEKNOLOGI					SUM	PELATIHAN					SUM
	X1	X2	X3	X4	X5		X1	X2	X3	X4	X5	
1	1	5	5	1	3	15	4	1	5	3	2	15
2	2	5	5	1	3	16	4	2	5	3	2	16
3	3	5	5	2	4	19	4	3	5	4	5	21
4	3	5	5	2	4	19	4	3	5	4	5	21
5	4	5	5	2	4	20	4	4	5	4	5	22
6	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	1	16
7	4	4	4	3	1	16	3	4	4	1	1	13
8	4	4	4	3	1	16	3	4	4	1	1	13
9	5	4	4	4	2	19	2	5	4	2	4	17
10	5	2	2	4	5	18	1	5	2	5	3	16
11	5	2	1	4	5	17	1	5	2	5	3	16
12	1	5	5	1	3	15	4	1	5	3	2	15
13	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	1	16
14	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	1	16
15	4	4	4	2	1	15	3	4	4	1	1	13
16	4	4	4	3	1	16	3	4	4	1	1	13
17	4	4	4	3	2	17	2	4	4	2	4	16
18	5	4	4	4	2	19	2	5	4	2	4	17
19	5	3	3	4	2	17	2	5	3	2	4	16
20	5	3	3	4	5	20	1	5	3	5	3	17
21	5	2	2	4	5	18	1	5	2	5	3	16
22	5	1	1	5	5	17	1	5	1	5	3	15
23	5	1	1	5	5	17	1	5	1	5	3	15
24	1	5	5	1	3	15	5	1	5	3	2	16
25	1	5	5	1	3	15	4	1	5	3	2	15
26	2	5	5	1	3	16	4	3	5	3	2	17
27	2	5	5	1	3	16	4	2	5	3	2	16
28	3	5	5	2	4	19	4	3	5	4	5	21
29	3	5	5	2	4	19	4	3	5	4	5	21
30	3	5	5	2	4	19	4	3	5	4	5	21
31	4	5	5	2	4	20	4	4	5	4	5	22
32	4	4	4	2	1	15	3	4	4	1	1	13
33	4	4	4	3	1	16	3	4	4	1	4	16
34	4	4	4	3	1	16	2	4	4	1	4	15
35	4	4	4	3	2	17	2	4	4	2	4	16
36	4	4	4	3	2	17	2	4	4	2	4	16

37	5	3	3	4	2	17	2	5	3	2	4	16
38	5	3	3	4	2	17	2	5	3	2	4	16
39	5	3	3	4	5	20	2	5	3	5	4	19
40	5	2	2	4	5	18	1	5	2	5	3	16
41	5	2	1	4	5	17	1	5	1	5	3	15
42	5	1	1	4	5	16	1	5	1	5	3	15
43	5	1	1	4	5	16	1	5	1	5	3	15
44	1	5	5	1	3	15	5	1	5	3	2	16
45	2	5	5	1	4	17	4	2	5	4	5	20
46	3	5	5	1	4	18	4	3	5	4	5	21
47	4	4	4	2	1	15	3	4	4	1	1	13
48	4	4	4	3	1	16	2	4	4	1	4	15
49	4	4	4	3	2	17	2	4	4	2	4	16
50	5	3	3	4	2	17	2	5	3	2	4	16



No	KINERJA					SUM
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	2	1	5	5	1	14
2	2	2	5	5	1	15
3	5	3	5	1	3	17
4	5	3	5	1	3	17
5	5	4	5	1	4	19
6	1	4	4	1	4	14
7	1	4	4	1	4	14
8	1	4	4	1	4	14
9	4	5	4	2	2	17
10	3	5	2	4	5	19
11	3	5	2	4	5	19
12	2	1	5	5	4	17
13	1	4	4	1	4	14
14	1	4	4	1	4	14
15	1	4	4	1	4	14
16	1	4	4	1	4	14
17	4	4	4	1	4	17
18	4	5	4	2	2	17
19	4	5	3	2	5	19
20	3	5	4	4	5	21
21	3	5	2	4	5	19
22	3	5	1	3	5	17
23	3	5	1	3	5	17
24	2	1	5	5	4	17
25	2	1	5	5	1	14
26	2	2	5	5	1	15
27	2	2	5	5	1	15
28	5	3	5	1	2	16
29	5	3	5	1	3	17
30	5	3	5	1	3	17
31	5	4	5	1	4	19
32	1	4	4	1	4	14
33	4	4	4	1	4	17
34	4	4	4	1	4	17
35	4	4	4	1	4	17
36	4	4	4	1	4	17
37	4	5	3	2	5	19
38	4	5	3	2	5	19
39	4	5	3	4	5	21

40	3	5	2	4	5	19
41	3	5	4	4	5	21
42	3	5	1	4	5	18
43	3	5	1	3	5	17
44	2	1	5	5	4	17
45	5	2	5	5	1	18
46	5	3	5	1	1	15
47	1	4	4	1	4	14
48	4	4	4	1	4	17
49	4	4	4	1	4	17
50	4	5	3	2	5	19