

SKRIPSI

Perbedaan Kinerja Individual Sebelum dan Sesudah Pergantian Sistem BOSS ke Sistem iCons” (Studi Pada PT. Bank BNI Semarang)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2009**

PENGESAHAN SKRIPSI

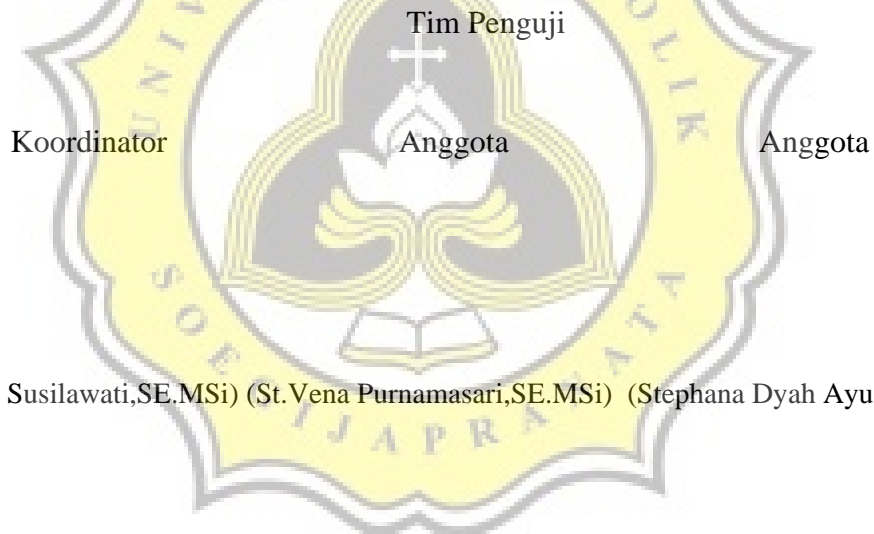
Judul : “Perbedaan Kinerja Individual Sebelum dan Sesudah Pergantian Sistem BOSS ke Sistem iCons” (Studi Pada PT. Bank BNI Semarang)”

Disusun Oleh :

Nama : **Anton Hadi Pramana**

NIM : **04.60.0205**

Program Studi : Akuntansi



(Clara Susilawati,SE.MSi) (St.Vena Purnamasari,SE.MSi) (Stephana Dyah Ayu,SE.MSi)

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

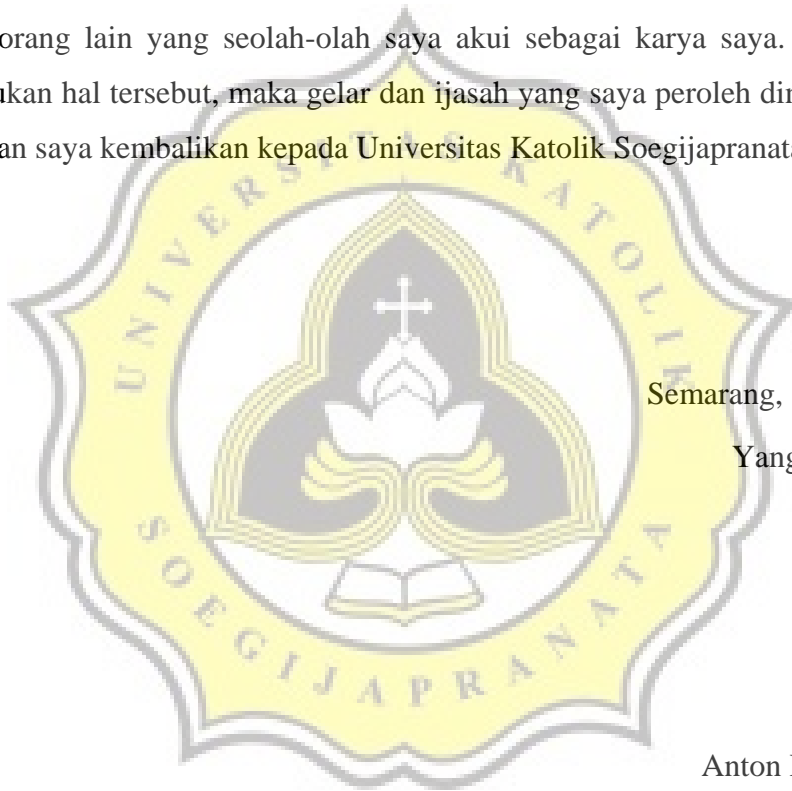
(DR. Andreas Lako)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**Perbedaan Kinerja Individual Sebelum dan Sesudah Pergantian Sistem
BOSS ke Sistem iCons” (Studi Pada PT. Bank BNI Semarang)**

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.



Semarang, Januari 2010

Yang menyatakan,

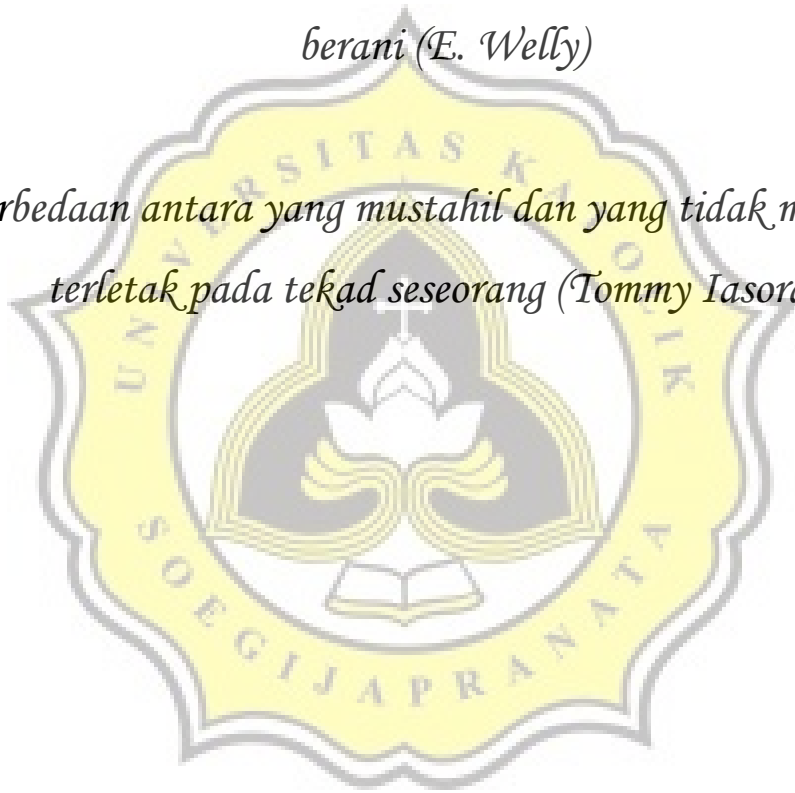
Anton Hadi Pramana

HALAMAN MOTTO

DAN PERSEMBAHAN

*Jika tidak dapat menjadi orang pandai, cobalah menjadi lebih
berani (E. Welly)*

*Perbedaan antara yang mustahil dan yang tidak mustahil,
terletak pada tekad seseorang (Tommy Iasorda)*



Skripsi ini Kupersembahkan Kepada:

Keluargaku Tercinta

ABSTRAKSI

Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan dalam bisnis pelayanan sebagaimana jasa perbankan. Penelitian ini termotivasi oleh perubahan sistem yang saat ini terjadi di PT. Bank Negara Indonesia (persero) dari BOSS ke Icons. Perubahan sistem ini dilakukan untuk meningkatkan kemudahan bagi nasabah untuk bisa mengakses layanan Bank BNI dari mana saja dan kapan saja. Dengan sistem ini aplikasinya sudah berada disatu tempat (terpusat). Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan kinerja individual sebelum dan sesudah pergantian sistem iCons.

Hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat perbedaan kinerja individu sebelum dan sesudah penggunaan sistem iCons. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) yang ada dikota Semarang sebanyak 262 karyawan. Penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* dilakukan karena sampel akan dipilih atas dasar ciri-ciri tertentu yaitu karyawan yang telah menggunakan sistem informasi (icons) lebih dari 2,5 tahun, dengan alasan bahwa mereka telah memiliki pengalaman berinteraksi dengan sistem Icons, sehingga mampu memberikan pendapatnya secara baik dalam melakukan pengisian instrumen penelitian. Data penelitian ini didapatkan dari kuesioner. Kemudian dilakukan pengujian instrumen dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Desain analisis data dan pengujian hipotesis adalah pengujian normalitas dan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan t test dengan bantuan SPSS for Windows yaitu *Paired Sample t Test*.

Berdasarkan dari hasil dan analisis pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Terdapat perbedaan kinerja individu sebelum dan sesudah penerapan sistem iCons pada PT. Bank BNI Semarang. Keterbatasan pada penelitian ini diantaranya adalah karena responden telah terbiasa menggunakan sistem lama, yaitu BOSS yang disinyalir lebih mudah daripada sistem baru yaitu sistem iCons.

Sedangkan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan pada hasil analisis statistik deskriptif dan pembahasan diketahui bahwa terdapat perbedaan kinerja sebelum dan setelah penerapan sistem iCons, dimana kinerja dengan sistem iCons lebih baik daripada sistem BOSS, maka sebaiknya pihak BNI dapat mempertahankan penggunaan sistem iCons dimasa mendatang, karena lebih praktis dan terintegratif. Akan tetapi ada beberapa bagian dimana kinerja karyawan lebih baik untuk sistem BOSS, seperti bagian Teller dan Accounting, maka pihak BNI dapat menambah keahlian karyawannya untuk pengoperasian sistem iCons ini dengan melakukan training sehingga karyawan lebih menguasai sistem iCons yang akan meningkatkan kinerja mereka. (2) Untuk bagian Teller, nilai rata-rata terendah adalah pada item kuesioner nomor 1 jadi sebaiknya bagian Teller ditraining dalam hal proses penerimaan setoran dari nasabah dan posting di sistem komputer. (3) Untuk bagian Accounting, nilai rata-rata terendah adalah pada item kuesioner nomor 4 jadi sebaiknya bagian ini ditraining dalam hal pertanggungjawaban atas semua informasi akuntansi.

KATA PENGANTAR

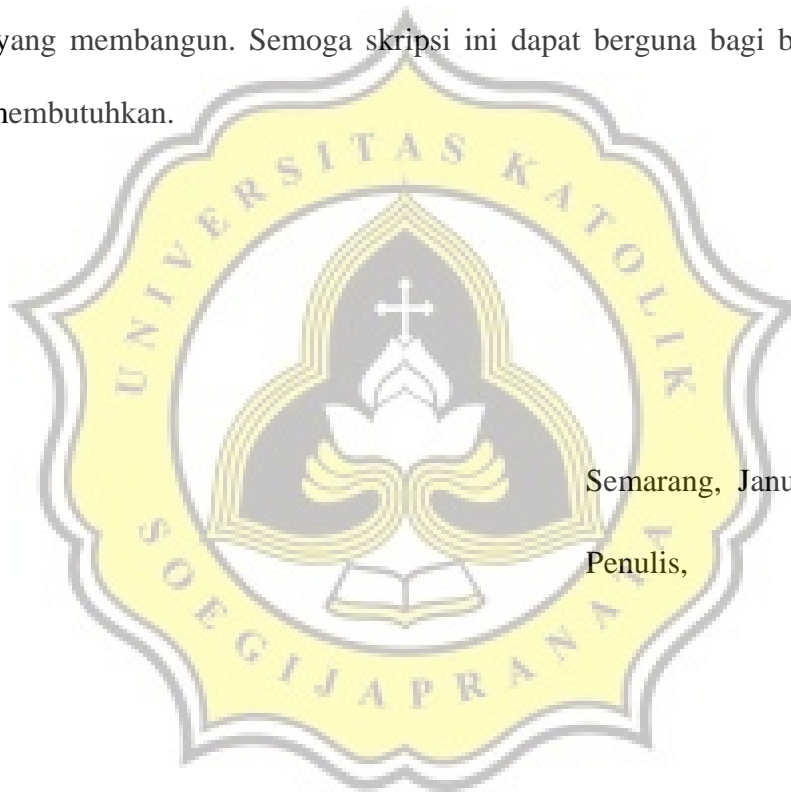
Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Perbedaan Kinerja Individual Sebelum dan Sesudah Pergantian Sistem BOSS ke Sistem iCons” (Studi Pada PT. Bank BNI Semarang)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Soegijapranata Semarang.

Selesainya skripsi ini, penulis akui tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Andreas Lako, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Stephana Dyah Ayu,SE.,MSi, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran serta waktu luangnya kepada peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu St. Vena Purnamasari,SE.,MSi dan Ibu Clara Susilawati,SE.,MSi, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran kepada peneliti demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu mendorong dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.

6. Teman-teman Akuntansi yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Akhir kata penulis ingin menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja serta mohon kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.



Semarang, Januari 2010

Penulis,

Anton Hadi Permana

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pikir Penelitian	5
BAB II: LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Teknologi Informasi.....	7
2.2 Keunggulan Komputer Sebagai Bentuk Perwujudan Teknologi Informasi.....	7
2.3. Definisi Kinerja.....	9
2. 4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	9

2.5. Penilaian Kinerja	10
2.6 Kepercayaan Pemakai terhadap Sistem Teknologi Informasi.....	12
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	13
BAB III: METODE PENELITIAN	16
3.1 Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel.....	16
3.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	16
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	16
3.4 Uji Instrumen.....	17
3.5 Desain Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	18
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	22
4.1. Gambaran Umum Responden.....	22
4.2. Deskriptif Statistik.....	23
4.3. Hasil Pengujian Normalitas.....	29
4.4. Hasil Uji Validitas.....	30
4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	35
4.7. Pembahasan.....	36
BAB V: PENUTUP.....	40
5.1. Kesimpulan.....	40
5.2. Keterbatasan dan Saran.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian.....6



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbedaan Sistem BOSS dan iCons.....	2
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden Menurut Bagiannya.....	22
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Bagian Teller	23
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Bagian Legal.....	23
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Bagian Administrasi Kredit.....	23
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Bagian Accounting.....	24
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Bagian HRD.....	24
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Bagian SPI.....	24
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Bagian Marketing.....	25
Tabel 4.9. Gambaran Umum Responden Bagian Teller.....	25
Tabel 4.10. Gambaran Umum Responden Bagian Legal.....	26
Tabel 4.11. Gambaran Umum Responden Bagian Administrasi Kredit.....	26
Tabel 4.12. Gambaran Umum Responden Bagian Accounting.....	27
Tabel 4.13. Gambaran Umum Responden Bagian HRD.....	28
Tabel 4.14. Gambaran Umum Responden Bagian SPI.....	28
Tabel 4.15. Gambaran Umum Responden Bagian Marketing.....	29
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas.....	30
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Validitas Bagian Teller.....	31
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Validitas Bagian Legal.....	31
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Validitas Bagian Administrasi Kredit.....	32
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Validitas Bagian Accounting.....	33

Tabel 4.21. Hasil Pengujian Validitas Bagian HRD.....	33
Tabel 4.22. Hasil Pengujian Validitas Bagian SPI.....	34
Tabel 4.23. Hasil Pengujian Validitas Bagian Marketing.....	34
Tabel 4.24. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	36
Tabel 4.25. Hasil Pengujian Hipotesis	36
Tabel 4.32. Perbandingan Kinerja Sistem BOSS dan iCons.....	37

