

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK PANIN KCU
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata



REINALDO SUSANTO

18.D1.0059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reinaldo Susanto

NIM : 18.D1.0059

Prodi/ Konsentrasi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat” adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 19 September 2022

Yang menyatakan



Reinaldo Susanto

18.D1.0059



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI
INFORMASI DAN
KEMAMPUAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BANK PANIN KCU
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT

Diajukan oleh : Reinaldo Susanto
NIM : 18.D1.0059
Tanggal disetujui : 24 Agustus 2022 Telah setuju oleh
Pembimbing : Ch. Tri Harjanti Nugrahaningsih S.E., M.Si.
Penguji 1 : Dra. Bernadeta Irmawati M.Si.
Penguji 2 : Rudy Elyadi S.E., M.M.
Penguji 3 : Ch. Tri Harjanti Nugrahaningsih S.E., M.Si.
Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.
Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.D1.0059

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pembuatan laporan penelitian tugas akhir perkuliahan. Penyusunan laporan skripsi ini bertujuan guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen, fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Pencapaian ini tidak lepas dari berbagai dukungan, nasihat, doa serta bimbingan dari berbagai pihak yang berada di sekeliling penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs.Theodorus Sudimin., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan dukungan serta ijin sehingga penulis dapat mengerjakan serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si. selaku Kaprogdi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan dukungan serta ijin sehingga penulis dapat mengerjakan serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Ch. Tri Harjanti Nugrahaningsih S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar, serta memberikan nasihat, dorongan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen wali kelas 1 yang telah memberikan dukungan serta ijin sehingga penulis dapat mengerjakan serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik
5. Seluruh dosen yang telah memberikan bekal dan ilmu, serta para karyawan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama penulis menjalankan kegiatan perkuliahan sampai saat ini.

6. Bapak Purnomo Gunawan selaku *Branch Manager* bank Panin KCU Pontianak yang telah memberikan izin kepada penulis agar dapat mengumpulkan data serta melakukan penelitian di Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat.
7. Ibu Agustini selaku HRD Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data penelitian dan memberikan masukan-masukan mengenai penelitian ini.
8. Seluruh karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan selama penulisan laporan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis yaitu Susanto dan Susan, serta kokoku Denny Meirianto Susanto dan ciciku Lia Ristiyana Susanto yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman kuliahku dan teman viharaku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dorongan agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis sadar bahwa selama menulis laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Sehingga penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 19 September 2022



Reinaldo Susanto

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reinaldo Susanto

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK PANIN KCU PONTIANAK KALIMANTAN BARAT ” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 19 September 2022

Yang Menyatakan



Reinaldo Susanto

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin canggih, memaksa setiap individu agar dapat mengerti dan memahami apa itu teknologi. Dalam dunia bisnis, penggunaan teknologi menjadi salah satu alternatif untuk mempermudah pekerjaan. Ketika bekerja, kita bertemu dengan banyak pihak sehingga dibutuhkan kemampuan berkomunikasi *interpersonal* agar proses komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi *interpersonal* merupakan hal yang penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi *interpersonal* terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Sampel penelitian adalah karyawan yang menggunakan teknologi informasi dalam bekerja berjumlah 32 karyawan. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Variabel kemampuan berkomunikasi *interpersonal* berpengaruh secara *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat.

Kata Kunci : penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi *interpersonal* dan kinerja karyawan

ABSTRACT

The development of increasingly sophisticated technology, forcing every individual to be able to understand and understand what technology is. In the business world, the use of technology is an alternative to make work easier. When working, we meet with many parties so that interpersonal communication skills are needed so that the communication process goes well. So the use of information technology and interpersonal communication skills are important. The purpose of this study was to determine the effect of the use of information technology and interpersonal communication skills on the performance of Bank Panin KCU employees, Pontianak, West Kalimantan. Data collection using a questionnaire. The research population is all employees of Bank Panin KCU Pontianak, West Kalimantan. The research sample is employees who use information technology in their work totaling 32 employees. The research method uses multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it was shown that the variable of the use of information technology had no effect on the performance of the employees of Panin Bank KCU Pontianak, West Kalimantan. The variable of interpersonal communication ability has a positive and significant effect on the performance of Bank Panin KCU Pontianak West Kalimantan employees.

Keywords: use of information technology, interpersonal communication skills and employee performance

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Reinaldo Susanto

Nim : 18.D1.0059

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul : PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK PANIN KCU
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT

Semarang 10 Oktober 2021

Pembimbing



Ch. Tri Harjanti N., SE., M.SI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSRTAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Pengertian dan Ruang lingkup Penggunaan Teknologi Informasi.....	8
2.1.2. Pengertian dan Ruang lingkup Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal	11
2.1.3. Pengertian dan Ruang Lingkup Kinerja Karyawan	14
2.1.4. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan	17

2.1.6.	Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	17
2.2.	Penelitian Sebelumnya	18
2.3.	Kerangka Pikir Penelitian	22
2.4.	Hipotesis Penelitian	23
2.5.	Definisi Operasional	24
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1.	Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	37
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	37
3.2.1.	Populasi.....	37
3.2.2.	Sampel.....	38
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.3.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
3.4.	Analisis Data.....	57
3.4.1.	Analisis Deskriptif	57
3.4.2.	Pengujian Hipotesis.....	58
3.4.3.	Analisis Regresi Linier.....	59
BAB IV	61
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1.	Sejarah berdirinya Bank Panin.....	61
4.1.2.	Visi dan Misi Bank Panin	62
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	63
4.2.	Gambaran Umum Responden	66
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	66
4.2.2.	Responden Berdasarkan Lama bekerja dan Pendidikan Terakhir.....	66
4.3.	Hasil Analisis Deskripsi.....	67

4.3.1.	Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi	68
4.3.2.	Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal 81	
4.3.3.	Deskripsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan	90
4.4.	Hasil Analisis Regresi.....	94
4.4.1.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	94
4.4.2.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	96
4.4.3.	Pengujian Regresi Linier Berganda	97
4.5.	Pembahasan.....	98
BAB V	100
PENUTUP	100
5.1.	Kesimpulan	100
5.2.	Saran	101
5.2.1.	Saran Teoritis	101
5.2.2.	Saran Praktis	101
5.3.	Keterbatasan Peneliti dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Penggunaan Teknologi Informasi (X1).....	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Penggunaan Teknologi Informasi (X1).....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal (X2) .	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 3.6 Rentang Skala	57
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin x Usia	65
Tabel 4.2 Gambaran Responden berdasarkan Lama Bekerja x Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi.....	67
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal.....	80
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	89
Tabel 4.6 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	93
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	95
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	108
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisisioner	123
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	128
Lampiran 4 Uji Validitas.....	138
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	161
Lampiran 6 Uji Deskriptif.....	162
Lampiran 7 Uji Hipotesis	167

