

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1. Sejarah berdirinya Bank Panin

PT Bank Pan Indonesia Tbk, atau PaninBank didirikan dari penggabungan usaha Bank Kemakmuran, Bank Industri Djaja dan Bank Industri dan Dagang Indonesia pada 1971 dengan Akte No. 85 dibuat dihadapan Julian Nimrod Siregar gelar Mangaradja Namora S.H., Notaris di Jakarta.

Selanjutnya, PaninBank melakukan penggabungan usaha dengan 4 bank swasta, yaitu PT Bank Lingga Harta, Bank Abadi Djaja, Bank Pembangunan Ekonomi dan Bank Pembangunan Sulawesi. PaninBank meningkatkan pengembangan usahanya dan melakukan kerja sama dengan institusi keuangan internasional *Dai-Ichi Kangyo Bank, Jepang*, kemudian *Credit Lyonnais Perancis*, *Westpac Banking Corporation Australia* yang kemudian diambil alih oleh *ANZ Banking Group*.

Tahun 1982 merupakan tonggak penting dalam sejarah PaninBank karena pada tahun itu, perusahaan melakukan penawaran saham perdana di Bursa Efek Indonesia. Aksi korporasi itu menjadikan PaninBank sebagai bank pertama di Indonesia yang melantai di bursa saham dengan Kode PNBK. PaninBank dapat

terus tumbuh dan memantapkan operasionalnya meskipun diterpa oleh berbagai macam situasi perekonomian, salah satunya ialah saat krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada 1998. PaninBank menjadi satu-satunya bank 10 besar yang masuk ke dalam kategori “A” sehingga tidak wajib mengikuti program rekapitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Pasca krisis PaninBank memperoleh peringkat sebagai Bank terbaik di Industri perbankan nasional dari Moody’s Investor Services pada 2001.

PaninBank merangkum budaya perusahaan dan nilai-nilai kerja yang positif *I CARE (Integrity, Collaboration, Accountability, Respect dan Excellence)*. Berlandaskan nilai-nilai tersebut, perusahaan berharap dapat mencapai visi dan misi yang ditetapkan yaitu menjadi Bank Komersial Terdepan dengan pertumbuhan kinerja yang berkesinambungan.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Bank Panin**

Visi:

Menjadi Bank pilihan utama bagi nasabah individu dan bisnis dengan kearifan lokal.

Misi:

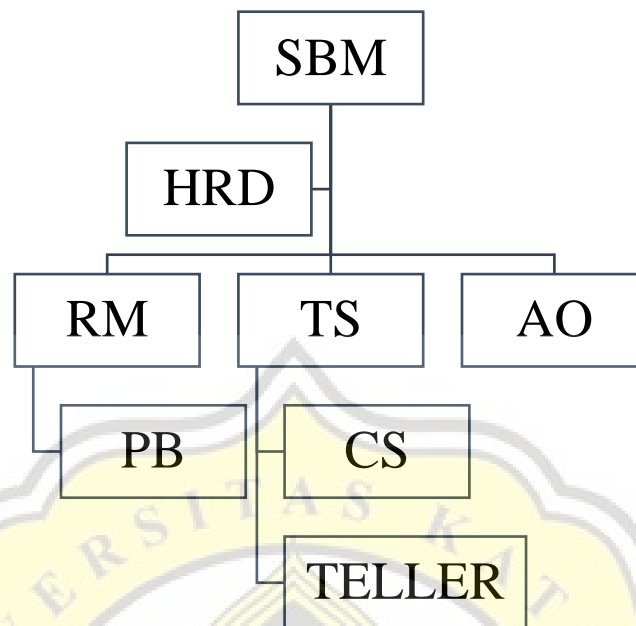
1. Menyediakan inovasi layanan dan produk yang sesuai kebutuhan nasabah dengan dukungan *digitally-enabled* dan keberlanjutan.
2. Meningkatkan taraf hidup masyarakat, ketahanan bisnis, dan pengaruh terhadap komunitas di lingkungan sekitar Bank.
3. Meningkatkan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan, terutama pemegang saham.

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berbeda di bawah dengan ketentuan kewenangan yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan. Dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan masing-masing perusahaan secara efektif dan efisien, dari semua kegiatan yang dilakukan oleh setiap karyawan perusahaan, pembagian tugas pekerjaan diberikan kepada setiap karyawan.

Begitu pula yang dilakukan di Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan, agar karyawan bekerja di perusahaan dengan tanggung jawab yang jelas, Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat telah menetapkan struktur organisasi perusahaan yang jelas agar tidak mengalami kesulitan yang berarti., gambaran struktur organisasi Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat dapat terlihat lebih jelas.

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat



Dilihat dari gambar 4.1 diatas dapat kita ketahui bahwa struktur organisasi Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat dari segi organisasi dan kepegawaian, selanjutnya dari struktur organisasi tersebut dapat dijelaskan fungsi anggota organisasi sebagai berikut:

1. *SBM (Sub Branch Manager)*

Kepala cabang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berlangsung di kantor cabang

2. *HRD (Human Resources Development)*

Bertanggung jawab dalam menyiapkan dan mengatur SDM.

3. *RM (Relationship Manager)*

Officer yang bertugas maintenance growth funding nasabah prioritas, menjual produk funding bank seperti: tabungan, giro, deposito, bancassurance dan cross selling kartu kredit, personal loan, dan lending.

4. *TS (Transaction Supervisor)*

Melakukan Pengecekan & pengawasan Transaksi serta kegiatan operasional Sehari-hari di Customer Services, Teller, BackOffice, Relationship Manager, lalau memastikan tidak adanya selisih di akhir hari.

5. *AO (Account Officer)*

Memasarkan / menjual produk-produk Kredit sesuai kebutuhan nasabah, Memproses permohonan kredit, Menganalisa segala aspek perkreditan terhadap semua permohonan kredit, Melengkapi semua dokumen yang diperlukan sebelum pengikatan kredit dan Memelihara dan menjaga mutu portofolio kredit yang menjadi tanggung jawabnya.

6. *PB (Personal Banking)*

Bertugas mengelola hubungan (*relationship*) dengan nasabah bank, baik nasabah *funding (depositor)* maupun lending/kredit (debitur).

7. *CS (Customer Service)*

memberi layanan kepada pihak nasabah, mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah, membuat berbagai jenis administrasi dalam bank, melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.

8. *Teller*

Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

## 4.2. Gambaran Umum Responden

### 4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Tabel dibawah ini adalah gambaran umum responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia responden.

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin dan usia responden

Jenis Kelamin	Usia				Total
	19-25 Tahun	26-30 Tahun	31-35 Tahun	36-40 Tahun	
Laki – laki	0	3 (9.4%)	4 (12.5%)	0	7 (21.9%)
Perempuan	5 (15.6%)	17 (53.1)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	25 (78.1%)
Total	5 (15.6%)	20 (62.5%)	6 (18.8%)	1 (3.1%)	32 (100%)

Sumber : Data Primer diolah,2022

Berdasarkan hasil tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa proporsi responden yang memiliki jumlah paling banyak berdasarkan jenis kelaminnya yaitu perempuan dengan berjumlah 27 responden atau 78% berdasarkan dari seluruh responden yang terpilih. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 7 responden atau 22% dari keseluruhan responden yang ada serta sebagian besar responden berusia antara 26-30 Tahun dan juga 31-35 Tahun.

### 4.2.2. Responden Berdasarkan Lama bekerja dan Pendidikan Terakhir

Tabel di bawah ini adalah gambaran umum responden yang dikelompokkan berdasarkan lama bekerja dan Pendidikan terakhir responden,

Tabel 4. 2 Berdasarkan Lama bekerja dan Pendidikan Terakhir

Lama Bekerja	Pendidikan Terakhir			Total
	SMA	D3	S1	
1-5 Tahun	0	1 (3.1%)	12 (37.5%)	13 (40.6%)
6-10 Tahun	0	1 (3.1 %)	12 (37.5)	13 (40.6%)
11-15 Tahun	1 (3.1%)	0	5 (15.6%)	6 (18.8%)
16-20 Tahun	1 (3.1%)	2 (6.3%)	29(90.6)	32 (100%)

Sumber : Data Primer diolah,2022

Berdasarkan hasil tabel lama bekerja responden dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak yaitu berjumlah 13 orang atau 40.6 % lama bekerja 1-5 tahun, dan juga yang lama bekerja 5-10 tahun dengan berjumlah 13 orang atau 40.6%, dan urutan terakhir yaitu lama bekerja 10-15 tahun dengan berjumlah 6 orang atau 18.8%. Kemudian pendidikan terakhir responden dapat dilihat bahwa komposisi yang paling banyak ditempuh yaitu S1 dengan 29 responden atau 90.6%, urutan kedua yaitu D3 dengan berjumlah responden 2 atau 6.3%, kemudian urutan ketiga yaitu SMA dengan berjumlah 1 responden atau 3.1%, dan yang terakhir yaitu SMK dengan berjumlah 0 responden.

#### 4.3. Hasil Analisis Deskripsi

Hasil analisis data ini untuk mendeskripsikan penggunaan teknologi yang sangat mudah digunakan bagi responden yang berarti berarti bahwa karyawan dapat dengan mudah menggunakan dan mempelajari teknologi

informasi yang digunakan, kemudian responden merasa mampu berkomunikasi interpersonal dengan cukup baik yang berarti bahwa karyawan mengerti dalam berkomunikasi membutuhkan perasaan *positif* serta saling mendukung dengan rekan kerja dan juga kinerja karyawan tergolong tinggi, yang berarti kinerja karyawan baik, dapat diandalkan, dan saling mendukung.

#### 4.3.1. Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi merupakan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dalam membantu pekerjaan mereka. Penggunaan teknologi informasi pada penelitian ini diukur dengan 4 indikator yaitu Penggunaan teknologi informasi mudah dipelajari, mudah digunakan, dapat dikendalikan pengguna dan meningkatkan kemampuan pengguna.

Berikut ini adalah deskripsi responden mengenai penggunaan teknologi informasi.

Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi

No	Butir Pernyataan	Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Indikator Penggunaan Teknologi Informasi Mudah Dipelajari								
1	Penggunaan internet Panin/ browser Panin untuk mengetahui informasi terupdate mengenai Panin Bank mudah dipelajari oleh	1 (1)	0 (0)	8 (24)	15 (60)	8 (40)	3.91	Mudah Dipelajari



	karyawan Bank Panin KCU Pontianak dengan waktu yang singkat							
2	Penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan mudah dipelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	1 (1)	1 (3)	8 (32)	4 (20)	4.59	Mudah Dipelajari
3	Penggunaan email Panin sebagai media untuk menyampaikan informasi terbaru bagi karyawan mudah pelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	2 (4)	5 (15)	12 (48)	13 (65)	4.13	Mudah Dipelajari
4	Penggunaan microsoft office dalam menginput data mudah di pelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	0 (0)	6 (18)	13 (52)	13 (65)	4.22	Mudah Dipelajari
5	Penggunaan google meet sebagai media rapat online dan	0 (0)	1 (1)	7 (21)	12 (48)	12 (60)	4.09	Mudah Dipelajari

	training online mudah di pelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak							
6	Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online mudah di pelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	1 (1)	7 (21)	10 (40)	14 (70)	4.16	Mudah Dipelajari
7	Penggunaan internet Panin/ browser Panin untuk mengetahui informasi terupdate mengenai Panin Bank dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja	0 (0)	0 (0)	9 (27)	14 (56)	9 (45)	4.00	Mudah Dipelajari
8	Penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone	0 (0)	1 (1)	3 (9)	15 (60)	13 (65)	4.25	Mudah Dipelajari

	mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja							
9	Penggunaan email Panin sebagai media untuk menyampaikan informasi terbaru bagi karyawan dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja	0 (0)	0 (0)	9 (27)	12 (48)	11 (55)	4.06	Mudah Dipelajari
10	Penggunaan microsoft office dalam menginput data dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja	0 (0)	0 (0)	7 (21)	15 (60)	10 (50)	4.09	Mudah Dipelajari
11	Penggunaan google meet sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, komputer dan	1 (1)	0 (0)	13 (39)	13 (52)	5 (25)	3.66	Cukup Mudah Dipelajari

	smartphone mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja							
12	Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam bekerja	0 (0)	1 (1)	9 (27)	16 (64)	6 (30)	3.84	Mudah Dipelajari
	Rata-rata Indikator Penggunaan Teknologi Informasi Mudah Dipelajari						4.08	Mudah Dipelajari
Indikator Mudah Digunakan								
13	Penggunaan internet Panin/ browser Panin untuk mengetahui informasi terupdate mengenai Panin Bank mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu karyawan dalam	0 (0)	0 (0)	5 (15)	16 (64)	11 (55)	4.19	Mudah Digunakan

	menyelesaikan pekerjaan							
14	Penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	0 (0)	0 (0)	6 (18)	14 (56)	12 (60)	4.19	Mudah Digunakan
15	Penggunaan email Panin sebagai media untuk menyampaikan informasi terbaru bagi karyawan mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	0 (0)	1 (1)	6 (18)	14 (56)	11 (55)	4.09	Mudah Digunakan
16	Penggunaan microsoft office dalam menginput data mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu	0 (0)	0 (0)	7 (21)	13 (52)	12 (60)	4.16	Mudah Digunakan

	karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan							
17	Penggunaan google meet sebagai media rapat online dan training online mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	0 (0)	1 (1)	7 (21)	14 (56)	10 (50)	4.03	Mudah Digunakan
18	Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online mudah digunakan sehingga membantu mempersingkat waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	0 (0)	0 (0)	9 (27)	14 (56)	9 (45)	4.00	Mudah Digunakan
19	Penggunaan internet Panin/ browser Panin untuk mengetahui informasi terupdate mengenai Panin Bank sangat membantu	0 (0)	0 (0)	9 (27)	16 (64)	7 (35)	3.94	Mudah Digunakan

	dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan							
20	Penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan sangat membantu dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan	0 (0)	0 (0)	4 (12)	14 (56)	14 (70)	4.31	Mudah Digunakan
21	Penggunaan email Panin sebagai media untuk menyampaikan informasi terbaru bagi karyawan sangat membantu dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan	0 (0)	0 (0)	3 (9)	18 (72)	11 (55)	4.25	Mudah Digunakan
22	Penggunaan microsoft office dalam menginput data sangat membantu dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan	0 (0)	0 (0)	2 (6)	13 (52)	17 (85)	4.47	Mudah Digunakan
23	Penggunaan google meet sebagai media	0 (0)	0 (0)	1 (3)	15 (60)	16 (80)	4.47	Mudah Digunakan

	rapat online dan training online sangat membantu dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan							
24	Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online sangat membantu dalam memberikan informasi yang di perlukan karyawan	0 (0)	1 (2)	9 (27)	19 (76)	3 (15)	3.75	Mudah Digunakan
25	Penggunaan internet Panin/ browser Panin untuk mengetahui informasi terupdate mengenai Panin Bank dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (60)	17 (85)	4.53	Mudah Digunakan
26	Penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan dengan perangkat laptop,	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (68)	15 (75)	4.47	Mudah Digunakan



	komputer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah							
28	Penggunaan microsoft office dalam menginput data dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (84)	11 (55)	4.34	Mudah Digunakan
29	Penggunaan google meet sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah	0 (0)	0 (0)	4 (12)	17 (68)	11 (55)	4.22	Mudah Digunakan
30	Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone membuat	0 (0)	0 (0)	1 (3)	11 (44)	20 (100)	4.59	Mudah Digunakan

	pekerjaan karyawan menjadi mudah							
	Rata-rata indikator Mudah Digunakan						4.24	Mudah Digunakan
<b>Indikator Dapat Dikendalikan Oleh Pengguna</b>								
31	Penggunaan teknologi informasi mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan ketika bekerja di Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	2 (4)	8 (24)	11 (44)	11 (55)	3.97	Dapat Dikendalikan Oleh Pengguna
32	Penggunaan teknologi informasi sangat membantu dalam menyusun data dengan cepat ketika bekerja di Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	0 (0)	4 (12)	20 (80)	8 (40)	4.13	Dapat Dikendalikan Oleh Pengguna
33	Penggunaan teknologi informasi sangat membantu memperoleh informasi terbaru yang dibutuhkan oleh karyawan ketika bekerja di Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	1 (2)	7 (21)	16 (64)	8 (40)	3.97	Dapat Dikendalikan Oleh Pengguna

	Rata-rata indikator dapat dikendalikan oleh pengguna						4.02	Dapat Dikendalikan Oleh Pengguna
<b>Indikator Ketrampilan Pengguna Meningkat</b>								
34	Karyawan mengetahui berbagai teknologi informasi yang digunakan di Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	0 (0)	8 (24)	18 (72)	6 (30)	3.94	Ketrampilan Pengguna Meningkat
35	Karyawan mengerti dengan baik cara menggunakan teknologi informasi di Bank Panin KCU Pontianak	0 (0)	0 (0)	5 (15)	20 (80)	7 (35)	4.06	Ketrampilan Pengguna Meningkat
36	Karyawan dapat menggunakan teknologi informasi yang ada di Bank Panin KCU Pontianak dengan baik dan terampil	0 (0)	0 (0)	5 (15)	20 (80)	7 (35)	4.06	Ketrampilan Pengguna Meningkat
	Rata-rata indikator Ketrampilan Pengguna Meningkat						4.02	Ketrampilan Pengguna Meningkat
	Total Indikator Penggunaan Teknologi Informasi						4.09	Mudah Digunakan

Sumber : Data Primer diolah,2022

Berdasarkan tabel 4.5 dapat ditunjukkan bahwa rata-rata penggunaan teknologi informasi karyawan Bank Panin KCU Pontianak sebesar 4.09 termasuk dalam kategori bermanfaat. Artinya responden merasa penggunaan teknologi mudah digunakan, mudah dipelajari, dapat dikendalikan, serta meningkatkan ketrampilan dari pengguna. Untuk indikator pertama yaitu penggunaan teknologi informasi mudah dipelajari memperoleh kategori bermanfaat dengan nilai mean 4.08 dan dengan pernyataan tertinggi pada indikator pertama yaitu “penggunaan whatsapp group untuk bertukar informasi sesama karyawan mudah dipelajari oleh karyawan Bank Panin KCU Pontianak”. Untuk indikator kedua yaitu penggunaan teknologi informasi mudah digunakan memperoleh kategori bermanfaat dengan nilai mean 4.24 dan dengan pernyataan tertinggi pada indikator kedua yaitu ” penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, computer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah”. Untuk indikator ketiga yaitu penggunaan teknologi informasi dapat dikendalikan oleh pengguna memperoleh kategori bermanfaat dengan nilai mean 4.02 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “penggunaan teknologi informasi sangat membantu dalam menyusun data dengan cepat ketika bekerja di Bank Panin KCU Pontianak” dan untuk indikator keempat yaitu penggunaan teknologi informasi membantu meningkatkan ketrampilan pengguna memperoleh kategori bermanfaat dengan mean 4.02 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan mengerti dengan baik cara menggunakan teknologi informasi di Bank Panin KCU Pontianak” dan “ karyawan dapat menggunakan teknologi informasi yang ada di Bank Panin KCU Pontianak dengan baik dan ketrampilan”. Kemudian untuk nilai tertinggi pada indikator penggunaan teknologi informasi ada pada indikator “teknologi informasi mudah digunakan” Responden merasa dengan penggunaan teknologi informasi akan mempermudah para responden dalam mengerjakan tugasnya, dapat dilihat dari rata-rata nilai tertinggi pada pernyataan “Penggunaan zoom meeting sebagai media rapat online dan training online dengan perangkat laptop, komputer dan smartphone membuat pekerjaan karyawan menjadi mudah”

sedangkan nilai rata rata terendah terdapat pada indikator “ teknologi informasi dapat dikendalikan oleh pengguna” ”, meskipun mendapatkan nilai rata-rata terendah, namun tetap termasuk kedalam kategori bermanfaat.

#### 4.3.2. Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal

Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal

No	Butir Pernyataan	Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Indikator Keterbukaan								
1	Karyawan memiliki kesediaan untuk mengungkapkan identitas diri terhadap karyawan lain	0 (0)	0 (0)	6 (18)	16 (64)	10 (50)	4,13	Mampu
2	Karyawan memiliki kesediaan mengungkapkan pikiran terhadap karyawan lain	0 (0)	0 (0)	9 (27)	12 (48)	11 (55)	4,06	Mampu
3	Karyawan bersedia menerima	0 (0)	0 (0)	8 (24)	16 (64)	8 (40)	4,00	Mampu

	karyawan lain apa adanya							
	Rata-rata indikator keterbukaan						4.06	Mampu
indikator Rasa Positif								
4	Karyawan bersedia untuk mengawali / memulai komunikasi dengan karyawan lain baik secara langsung maupun secara online	0 (0)	0 (0)	6 (18)	17 (68)	9 (45)	4.09	Mampu
5	Karyawan memperhatikan dengan serius ketika diajak berkomunikasi baik atasan maupun bawahan dan rekan kerja baik itu secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	4 (12)	22 (88)	6 (30)	4.06	Mampu

6	Karyawan cepat merespon ketika sedang berkomunikasi dengan karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	4 (12)	18 (72)	10 (50)	4.19	Mampu
7	Karyawan tanggap ketika sedang berkomunikasi dengan karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	1 (2)	4 (12)	18 (72)	9 (45)	4.09	Mampu
8	Karyawan berpikiran positif kepada karyawan lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	4 (12)	16 (64)	12 (60)	4.25	Mampu

9	Karyawan tidak menaruh curiga kepada karyawan lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	1 (2)	3 (12)	17 (68)	11 (55)	4.19	Mampu
10	Karyawan meyakini pentingnya karyawan lain	0 (0)	0 (0)	2 (6)	14 (56)	16 (80)	4.44	Mampu
11	Karyawan memberikan apresiasi terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	1 (3)	13 (52)	18 (90)	4.53	Mampu
12	Karyawan memberikan pujian terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika	0 (0)	0 (0)	1 (3)	15 (60)	16 (80)	4.47	Mampu



	menggunakan media online							
	Rata-rata indikator rasa positif						4.26	Mampu
indikator Empati								
13	Karyawan merasakan apa yang karyawan lain rasakan ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	1 (3)	14 (56)	17 (85)	4.50	Mampu
14	Karyawan perhatian terhadap karyawan lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	2 (4)	7 (21)	13 (52)	10 (50)	3.97	Mampu
15	Karyawan memahami sikap orang lain ketika berkomunikasi	0 (0)	2 (4)	8 (24)	16 (64)	6 (30)	3.81	Mampu

	baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online							
16	Karyawan memahami perilaku orang lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	3 (9)	11 (44)	18 (90)	4.47	Mampu
	Rata-rata indikator empati						4.19	Mampu
indikator Sikap Dukungan								
17	Karyawan memiliki komitmen untuk berinteraksi secara terbuka sesama karyawan	0 (0)	0 (0)	10 (30)	9 (32)	13 (65)	4.09	Mampu
18	Karyawan memberikan masukan/nasehat terhadap karyawan lain baik secara	0 (0)	0 (0)	8 (24)	12 (48)	12 (60)	4.13	Mampu

	langsung maupun ketika menggunakan media online							
19	Karyawan mengikuti masukan/nasehat dari karyawan lain	0 (0)	1 (2)	11 (33)	11 (44)	9 (45)	3.87	Mampu
20	Karyawan memberikan bantuan secara sukarela terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	1 (2)	9 (27)	14 (56)	8 (40)	4.12	Mampu
	Rata-rata indikator sikap dukungan						4.00	Mampu
indikator Kesetaraan atau Kesamaan								
21	Karyawan memiliki peran yang sama dengan karyawa lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika	0 (0)	1 (2)	3 (9)	19 (76)	9 (45)	4.12	Mampu

	menggunakan media online							
22	Karyawan menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda dalam berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	1 (3)	11 (44)	20 (100)	4.59	Mampu
23	Karyawan tidak memaksakan kehendak terhadap karyawan lain ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online	0 (0)	0 (0)	7 (21)	10 (40)	15 (75)	4.25	Mampu
24	Karyawan melakukan komunikasi dua arah baik dengan atasan, bawahan	0 (0)	0 (0)	6 (18)	14 (56)	12 (60)	4.19	Mampu

	atau rekan baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online							
25	Karyawan saling memerlukan dengan karyawan lain	0 (0)	1 (2)	8 (24)	12 (48)	11 (55)	4.03	Mampu
	Rata-rata indikator kesetaraan atau kesamaan						4.18	Mampu
	Total indikator kemampuan berkomunikasi interpersonal						4.14	Mampu

Sumber : Data Primer diolah,2022

Untuk hasil perolehan perhitungan penjelasan dibagian atas, untuk hasil dari nilai pada variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal yaitu 4,14. Dengan begitu bisa diartikan jika karyawan Bank Panin KCU Pontianak mampu dalam berkomunikasi interpersonal, seperti berkomunikasi ketika bekerja para responden akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, membantu rekan kerja serta mencari jalan keluar secara bersama-sama ketika menghadapi suatu permasalahan. Untuk indikator pertama pada variabel kemampuan berkomunikasi yaitu indikator karyawan memiliki keterbukaan memperoleh kategori mampu dengan mean 4.06 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan memiliki kesediaan untuk mengungkapkan identitas diri terhadap karyawan lain”. Untuk indikator kedua yaitu karyawan memiliki rasa atau perasaan positif memperoleh kategori mampu

dengan mean 4.26 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan mampu memberikan apresiasi terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online”. Untuk indikator ketiga yaitu karyawan memiliki rasa empati memperoleh kategori mampu dengan mean 4.19 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan merasakan apa yang karyawan lain rasakan ketika berkomunikasi baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online”. Untuk indikator keempat yaitu karyawan memiliki sikap dukungan memperoleh kategori mampu dengan mean 4.00 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan memberikan masukan/nasehat terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online”. Dan untuk indikator terakhir yaitu karyawan memiliki rasa kesetaraan atau kesamaan memperoleh kategori mampu dengan mean 4.18 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda dalam berkomunikasi secara langsung maupun ketika menggunakan media online”. Kemudian untuk indikator tertinggi pada variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal yaitu pada indikator karyawan memiliki rasa atau perasaan positif. Responden merasa selama bekerja dan berkomunikasi pikiran para responden sebaiknya *positif* dan tenang, dapat dilihat dari rata-rata nilai tertinggi pada pernyataan “Karyawan memberikan apresiasi terhadap karyawan lain baik secara langsung maupun ketika menggunakan media online”. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “sikap dukungan” meskipun mendapatkan nilai rata-rata terendah, namun tetap termasuk kedalam kategori mampu.

#### 4.3.3. Deskripsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan

No	Butir Pernyataan	Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		

Indikator Kuantitas Kerja								
1	Karyawan memiliki hasil kerja sesuai dengan standar kinerja perusahaan	0 (0)	1 (2)	6 (18)	13 (52)	12 (60)	4.13	Tinggi
2	Karyawan berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan	0 (0)	1 (2)	8 (24)	14 (56)	9 (45)	3.97	Tinggi
3	Karyawan memahami tugas yang diberikan kepadanya dan aturan yang ada di tempat kerja	0 (0)	0 (0)	4 (12)	11 (44)	17 (85)	4.41	Tinggi
	Rata-rata indikator kuantitas kerja						4.17	Tinggi
Indikator Kualitas Kerja								
4	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang di targetkan	0 (0)	0 (0)	8 (24)	13 (52)	11 (55)	4.09	Tinggi
5	Karyawan selalu berusaha memperbaiki kesalahan yang	0 (0)	0 (0)	10 (30)	12 (48)	10 (50)	4.00	Tinggi

	pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan							
6	Karyawan memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang sedang dilakukan	0 (0)	1 (2)	9 (27)	14 (56)	8 (40)	3.91	Tinggi
7	Fasilitas kerja yang disediakan perusahaan telah sesuai dengan pekerjaan yang karyawan lakukan	0 (0)	1 (2)	7 (21)	14 (56)	10 (50)	4.03	Tinggi
	Rata-rata indikator kualitas kerja						4.01	Tinggi
<b>Indikator Dapat Diandalkan</b>								
8	Karyawan selalu mengikuti perintah yang telah diberikan	0 (0)	0 (0)	1 (3)	17 (68)	14 (70)	4.41	Tinggi
9	Karyawan selalu memiliki inisiatif untuk melaksanakan tugas	0 (0)	0 (0)	2 (6)	16 (64)	14 (70)	4.38	Tinggi
10	Karyawan selalu berhati-hati dalam	0 (0)	0 (0)	2 (6)	15 (60)	15 (75)	4.41	Tinggi



	mengerjakan tugas yang diberikan							
11	Karyawan selalu berusaha disiplin dalam melaksanakan tugas	0 (0)	1 (2)	2 (6)	21 (84)	8 (40)	4.13	Tinggi
	Rata-rata indikator dapat diandalkan						4.33	Tinggi
Indikator Sikap								
12	Karyawan selalu menghargai pekerjaan rekan kerja	0 (0)	0 (0)	6 (18)	20 (80)	6 (30)	4.00	Tinggi
13	Karyawan tidak membeda-bedakan dalam sesama karyawan	0 (0)	1 (2)	1 (3)	23 (92)	7 (35)	4.13	Tinggi
	Rata-rata indikator sikap						4.06	Tinggi
	Total indikator kinerja karyawan						4.14	Tinggi

Sumber : Data Primer diolah,2022

Berdasarkan tabel analisis deskriptif diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja karyawan sebesar 4.14 termasuk dalam kategori tinggi. Variabel kinerja karyawan memperoleh kategori tinggi pada indikator kuantitas kerja, dapat diandalkan dan memiliki sikap yang baik. Untuk indikator pertama pada variabel kinerja karyawan yaitu karyawan memiliki kuantitas kerja memperoleh kategori

tinggi dengan mean 4.17 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan memahami tugas yang diberikan kepadanya dan aturan yang ada di tempat kerja”. Untuk indikator kedua yaitu karyawan memiliki kualitas kerja memperoleh kategori tinggi yaitu dengan mean 4.01 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan”. Untuk indikator ketiga yaitu karyawan dapat diandalkan memperoleh kategori tinggi dengan mean yaitu 4.33 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan selalu memiliki inisiatif tinggi” dan “karyawan selalu berhati-hati dalam mengerjakan tugas yang diberikan”. Dan untuk indikator terakhir yaitu karyawan memiliki sikap memperoleh kategori tinggi dengan mean 4.06 dan dengan pernyataan tertinggi yaitu “karyawan tidak membedakan dalam sesama karyawan”. Kemudian untuk indikator tertinggi pada variabel kinerja karyawan adalah indikator “karyawan dapat diandalkan”. Responden mendengarkan semua instruksi pimpinan, responden mengecek pekerjaan untuk memastikan tidak ada kesalahan. dapat dilihat dari rata-rata nilai tertinggi pada pernyataan “Karyawan selalu berhati-hati dalam mengerjakan tugas yang diberikan” Sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu pada indikator “kualitas kerja”, meskipun mendapatkan nilai rata-rata terendah, namun tetap termasuk kedalam kategori tinggi.

#### 4.4. Hasil Analisis Regresi

##### 4.4.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial ( Uji t )

Tabel 4. 6 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t	Signifikan
Kinerja Karyawan	-	0.000
Penggunaan Teknologi Informasi	-1.949	0.061
Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal	5.179	0.000

Sumber : Data Primer diolah,2022

- I. Pengujian Hipotesis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan ( $H_1$ )

**Program Studi Manajemen FEB Unika Soegijapranata**

Variabel penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ ) menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Hal ini bisa dilihat dari hasil signifikansi pada penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ )  $0,061 > 0,05$ . Untuk nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 32-2-1) = t(0,025; 29) = 2,045$ . Variabel penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ ) untuk hasil uji t mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,949$  dan juga nilai signifikansi sebesar  $0,061$ . Dari hasil ini bisa disimpulkan jika penggunaan teknologi informasi diuji secara parsial maka menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk keputusannya untuk  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, dengan demikian hasil hipotesisnya ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara *positif* dan *signifikan* antara variabel penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan parsial

## II. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan ( $H_2$ )

Variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal ( $X_2$ ) menunjukkan hasil positif atau berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Hal ini bisa dilihat dari hasil signifikansi pada kemampuan berkomunikasi interpersonal ( $X_2$ )  $0,000 < 0,05$ . Untuk nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 32-2-1) = t(0,025; 29) = 2,045$ . Variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal ( $X_2$ ) untuk hasil uji t mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,179$  dan juga nilai signifikansi sebesar  $0,000$ . Maka dapat disimpulkan bahwa untuk keputusannya yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dengan hasil tersebut maka

disimpulkan jika variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan secara parsial.

#### 4.4.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4. 7 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model	Nilai F	Signifikan
Regression Residual	45.557	0.000

Pengujian Hipotesis Pengaruh Penggunaan Teknologi In  
Susumber : Data Primer diolah,2022

#### III. formasi dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan ( $H_3$ )

Dilihat pada tabel 4.9 pada uji F ini digunakan untuk membandingkan signifikansi  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat yang artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai  $F_{tabel} = f(k;n-k) = F(2; 32-2)$ ,  $F_{tabel} = (2;30) = 3,32$  dengan tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 45.557 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,32 sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $45.557 > 3,32$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kemampuan berkomunikasi interpersonal ( $X_2$ ) secara bersamaan berpengaruh *positif* secara signifikansi terhadap kinerja karyawan (Y) pada Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat.

#### 4.4.3. Pengujian Regresi Linier Berganda

Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	t	Signifikan
Kinerja Karyawan	-	0.000
Penggunaan Teknologi Informasi	-1.949	0.061
Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal	5.179	0.000

Sumber : Data Primer diolah,2022

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 7,929 + (-0.234) + 0.766 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai konstanta 7.929, yang berarti nilai dari konstanta yang *positif* menunjukkan bahwa pengaruh *positif* pada variabel *independen* seperti variabel pada penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal. Jika pada variabel *independen* mengalami kenaikan atau berpengaruh dalam satuannya, maka untuk variabel kinerja karyawan juga ikut mengalami kenaikan atau tercapai.
2. Nilai koefisien regresi variabel penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ ) adalah sebesar (-0.234), maka pengertiannya adalah penggunaan teknologi informasi ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan karena hasil koefisien menunjukkan hasil yang *negatif*
3. Nilai koefisien regresi variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal ( $X_2$ ) adalah sebesar 0.766 yang artinya jika terjadi peningkatan pada variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal

( $X_2$ ) sebesar 1% dan untuk variabel lainnya dianggap tetap, maka dapat disimpulkan bahwa akan terjadi peningkatan kinerja sebesar 76% pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat.

#### 4.5. Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan terhadap ketiga hipotesis penelitian, maka didapati bahwa Hipotesis Pertama ditolak yang berarti bahwa penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Hasil ini juga berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Vandela & Sugiarto, 2021, Fitriani, 2018, Handayani et al., 2018) dengan hasil penelitian bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

Hasil penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak menunjukkan jika karyawan yang selalu menggunakan teknologi informasi dalam bekerja merasa tidak terganggu atau kesulitan jika teknologi informasi mengalami kendala atau masalah. Seperti pada bagian AO (*Accounting Officer*) dan PB (*Personal Banking*) yang masih bisa bekerja meskipun penggunaan teknologi informasi sedang mengalami kendala. Kemudian pada bagian Teller yang penggunaan teknologi informasi tidak mempengaruhi kinerjanya karena pada bagian *teller* lebih banyak menggunakan teknologi mesin dari pada teknologi informasi, penggunaan teknologi mesin ini untuk membantu karyawan *teller* dalam menghitung jumlah uang yang disetorkan oleh nasabah.

Hasil pengujian pada Hipotesis Kedua yaitu bahwa kemampuan berkomunikasi *interpersonal* berpengaruh secara *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan di Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat

yang berarti bahwa Hipotesis Kedua diterima. Hasil yang diperoleh ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitriani, 2018, Andriani et al., 2018, Lawasi & Triatmanto, 2017, Vandela & Sugiarto, 2021).

Hasil bahwa kemampuan berkomunikasi *interpersonal* berpengaruh secara *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat dikarenakan menurut para responden berdasarkan jawaban kuesioner penelitian, dimana menurut para responden dalam berkomunikasi ketika bekerja para responden akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, membantu rekan kerja serta mencari jalan keluar secara bersama-sama ketika menghadapi suatu permasalahan. Dengan berkomunikasi juga para responden dapat saling memberi dan menerima saran serta kritik yang berkaitan dengan pekerjaan para responden. Proses berkomunikasi yang baik dan benar, akan meminimalkan adanya salah penyampaian dan penangkapan suatu informasi.

Hasil dari Hipotesis Ketiga yaitu hipotesis diterima dimana penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi *interpersonal* berpengaruh secara *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian (Cadas, 2021, Vandela & Sugiarto, 2021).