

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI
JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG PANDANARAN
SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Alvin Reynaldo
NIM. C2A009273

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Teori Kualitas Sistem Informasi.....	14
2.1.2 Teori Lingkungan Kerja.....	16
2.1.3 Teori Kinerja Karyawan.....	21
2.2 Hubungan antar Variabel	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4. Kerangka Teoritis	27
2.5 Perumusan Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.1.1.1 Variabel Dependen.....	29
3.1.1.2 Variabel Independen.....	29
3.2 Definisi Variabel Operasional.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6 Metode Analisa Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2 Pengujian Instrumen.....	46
4.2 Analisis Angka Indeks.....	49
4.2.1 Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	50
4.2.2 Variabel Lingkungan Kerja.....	52
4.2.3 Variabel Kinerja Karyawan.....	53
4.3 Metode Analisis Data.....	55
4.4 Normalitas Data.....	55
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	57
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.5 Pengujian Hipotesis.....	62
4.5.1 Uji F.....	62
4.5.2 Uji T.....	63
4.5.3 Koefisiensi Determinasi (R^2)	65
4.6 Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Bumiputera Cabang Pandanaran DI Semarang Selama 3 Tahun Terakhir.....	7
Tabel 1.2 Peringkat Perusahaan Asuransi Berdasarkan Pelayanan Nasabah di Semarang Tahun 2013.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 jumlah populasi dan sampel.....	32
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Valliditas Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	47
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Valliditas Variabel Lingkungan Kerja.....	47
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Valliditas Variabel Kinerja Karyawan.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Raliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Variabel Lingkungan Kerja.....	52
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Variabel Kinerja Karyawan.....	54
Tabel 4.10 One sample kolmog0rov-smirnov.....	56
Tabel 4.11 Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.12 Uji Geltjer.....	60
Tabel 4.13 Regresi Berganda.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	45
Gambar 4.4 Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Kuesioner.....	77
Daftar Responden.....	80
Hasil Output SPSS.....	82

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Alvin Reynaldo
Nomor Induk Mahasiswa : C2A009273
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912
CABANG PANDANARAN SEMARANG**

Dosen Pembimbing : **Ismi Darmastuti, S.E., M.Si.**

Semarang, 6 Febuari 2015

Dosen Pembimbing,

(Ismi Darmastuti, S.E., M.Si.)

NIP. 19750806200003200

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Alvin Reynaldo
Nomor Induk Mahasiswa : C2A009273
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912
CABANG PANDANARAN SEMARANG**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 6 Febuari 2015

Tim Penguji

1. Ismi Darmastuti, S.E., M.Si. (.....)
2. Idris, SE., M.Si. (.....)
3. Dra.Amie Kusumawardhani MSc, PhD. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya, Alvin Reynaldo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG PANDANARAN SEMARANG** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atautidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 6 Febuari 2015

Yang membuat pernyataan,

Alvin Reynaldo

NIM : C2A009273

ABSTRACT

This study aims to analyze the problems that occur in the office of Bumiputera Insurance Pandanaran Semarang branch of the relationship quality of management information systems and work environment on employee performance in which the quality of the management information system and an adequate working environment can increase profits for the company.

The responden used in this study were 54 samples of Bumiputera Life Insurance branch office Pandanaran Semarang. This measure stating how far have met various requirements, specifications and expectations of an activity to collect, store data, facts and opinions messages and comments, so that people can know the circumstances.

Based on the results of the regression greatest influence lies in the variable quality of information systems while the work environment variables have the lowest values. In Bumiputera Life Insurance companies expect more attention to the quality of information systems to improve employee performance

Keywords: relevant, reliable, complete, timely, understandable and verifiable, work environment and employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang terjadi di kantor Asuransi Bumiputera cabang pandanaran Semarang mengenai hubungan kualitas sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di mana kualitas sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja yang memadai dapat meningkatkan profit bagi perusahaan.

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 54 sampel dari kantor Asuransi Jiwa Bumiputera cabang pandanaran Semarang. Ukuran ini yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan dari sebuah kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi di luar dirinya

Berdasarkan hasil regresi pengaruh paling besar terletak pada variabel Kualitas sistem informasi sedangkan variabel lingkungan kerja memiliki nilai yang terendah. Di harapkan perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera lebih memperhatikan kualitas sistem informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan

Kata kunci: *relevant, reliable, complete, timely, understandable dan verifiable, lingkungan kerja dan kinerja karyawan*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepadakita bersama dan khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini diberi judul **“ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BUMIPUTERA 1912 CABANG PANDANARAN SEMARANG”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat sarjana pada Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Karunia, Rahmat, Taufik, Hidayah serta Inayah-Nya.
2. Bapak Prof.Sudharto P Hadi, MES., PH.D. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Suharnomo, SE,MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

4. Ibu Ismi Darmastuti, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing atau swaktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, pinjaman buku SPSS dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
5. Ibu Dra. Rini Nugraheni, MM. selaku Dosen wali atas bimbingan dan nasehat dan ilmu - ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
7. Papadan mama tercinta atas doa, kasih sayang, pengorbanan, motivasi, bimbingan, nasehat, bekal ilmu hidup, bekal makanan buat di kampus dan segalanya sehingga penulis dapat melewati segala sesuatu dalam menjalankan hidup. Loving you as always now and forever.
8. Kakakku Enrico Adrian Ramandha, S.E. yang terus memberi doa dan semangat.
9. Terimakasih Sasongko, Titud, Lita denay, Riza, Kukuh, Kak Novia, Hesti, Wawa, Nunung, Intan, Baskoro, Putra untuk waktu, dukungan, dan semangatnya.
10. Sahabat sekaligus teman curhat, Yashinta Pradyamitha Cendy, terimakasih pinjaman buku skripsinya, teriakan khas dan merdunya untuk menyemangati supaya skripsi ini cepat selesai. Semoga cepat diberikan titik terang dan cepet .nikah.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan dengan yang lebih baik.

Demikian penyusunan skripsi ini tidak lepas adanya kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan guna perbaikan selanjutnya serta semoga bermanfaat.

Semarang, 6 Febuari 2015

Alvin Reynaldo

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Ya Allah, Tidak ada kemudahan kecuali apa yang Engkau jadikan mudah. Sedang yang susah bisa Engkau jadikan mudah, apabila Engkau menghendakinya.”

(HR. Ibnu Hibban)

“Ikuti polanya, karena setiap manusia pun mempunyai cara tersendiri untuk bersikap baik.”

~emotsenyum~

Persembahan

- Papa
- Mama
- Mas Rico
- Mbak Karina Juwita
- Teman dan sahabat kemul terbaikku

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis saat ini dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun kualitas sistem informasi manajemen dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah kualitas sistem informasi manajemen.

Berdasarkan (Gaspersz, 2001) dalam bukunya *Quality Management System (QMS)* menyatakan kualitas sistem informasi manajemen merupakan suatu ruang lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern. Kualitas dapat melalui lima pendekatan utama, antara lain sebagai berikut: *transcendent quality* yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan; *product based quality* yaitu suatu atribut produk yang memenuhi kualitas; *user based quality* yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk; *manufacturing based quality* yaitu kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar; *value based quality* yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.

Menurut Murdick (1993) sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur/bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan – tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi atau energi atau barang. Dengan demikian sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan

saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut. maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

Sedangkan menurut Atkinson (1995) bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat digunakan untuk mengukur kinerja ekonomi dari unit organisasi dalam perusahaan. Romney (1992), menyatakan bahwa manfaat utama dari informasi adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan dan penjadualan aktivitas kerja. David Kroenke (1999) menyatakan bahwa manajemen dalam menjalankan fungsi dan aktivitas bisnisnya yang meliputi *Planning*(Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pengarahan), dan *Controlling* (Pengendalian), senantiasa memerlukan informasi untuk membuat keputusan.

Ricky W. Griffin (1991) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara(2001). Karyawan dituntut menyelesaikan apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya diperusahaan dan diharapkan dapat bekerja di dalam keterbatasan kualitas sistem informasi manajemen. Hariandja (2002) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang

dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agus Widarsono (2007) dan Nela Safelia (2012) yang meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. terdapat hubungan yang signifikan positif antara kualitas sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja atau lokasi kerja adalah keseluruhan sarana prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Rivai, 2006). Menurut Robbin (2003) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan yang selalu terjaga penerangan/penerangan, warna dinding, suara dan ketenangan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Tri Widodo (2010) dan Yanuar priambodo (2011) yang meneliti tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin baik lingkungan kerja semakin tinggi kinerja karyawan.

Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan menurut Sondang P Siagian (2001) dan Sedamayanti (dalam Lucky W Analisa, 2001). adalah lingkungan kerja

fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan yang akan menyebabkan tercapainya kinerja karyawan. Untuk pengaruh lingkungan kerja indikatornya adalah Rasa aman dalam bekerja, Sarana dan prasarana yang mendukung, Suasana kerja yang harmonis antar sesama karyawan, bawahan dan atasan.

Sejarah singkat Asuransi Jiwa Bumiputera di mulai dari semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Salah satunya Asuransi Bumiputera yang bergerak dalam bidang asuransi di mana telah melayani nasabah Indonesia selama 100 tahun. AJB Bumiputera 1912 berdiri atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo - Sekretaris Persatuan Guru-guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris I Pengurus Besar Budi Utomo. Dwidjosewojo menggagas pendirian perusahaan asuransi karena didorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi). Ia mencetuskan gagasannya pertama kali di Kongres Budi Utomo, tahun 1910. Dan kemudian terealisasi menjadi badan usaha sebagai salah satu keputusan Kongres pertama PGHB di Magelang, 12 Februari 1912. Sebagai pengurus, selain M. Ng. Dwidjosewojo yang bertindak sebagai Presiden Komisaris, juga ditunjuk M.K.H. Soebroto sebagai Direktur, dan M. Adimidjojo sebagai Bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai "tiga serangkai" pendiri Bumiputera, sekaligus peletak batu pertama industri asuransi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) - yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu; sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha "mutual" atau "usaha bersama". Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan - yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Asas mutualisme ini, yang kemudian dipadukan dengan idealisme dan profesionalisme karyawan.

Perjalanan Bumiputera yang semula bernama Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB (O.L. Mij. PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa. Sepanjang itu, tentu saja, tidak lepas dari pasang surut. Sejarah Bumiputera sekaligus mencatat perjalanan Bangsa Indonesia. Termasuk, misalnya, peristiwa sanering mata uang rupiah pada tahun 1965 - yang memangkas asset perusahaan ini; dan bencana paling hangat - multikrisis di penghujung millenium kedua. Di luar itu, Bumiputera juga menyaksikan tumbuh, berkembang, dan tumbangnya perusahaan sejenis yang tidak sanggup menghadapi ujian zaman - mungkin karena persaingan atau badai krisis. Semua ini menjadi cermin berharga dari lingkungan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran untuk upaya mempertahankan keberlangsungan.

Memasuki millenium ketiga, Bumiputera yang mengkaryakan sekitar 18.000 pekerja, melindungi lebih dari 9.7 juta jiwa rakyat Indonesia, dengan jaringan kantor sebanyak 576 di seluruh pelosok Indonesia; tengah berada di tengah capaian baru industri asuransi Indonesia. Sejumlah perusahaan asing menyerbu dan masuk menggarap pasar domestik. Mereka menjadi rekan sepermainan yang ikut

meramaikan dan bersama-sama membesarkan industri yang dirintis oleh pendiri Bumiputera, 91 tahun lampau.

Bagi Bumiputera, iklim kompetisi ini menimbulkan semangat baru; karena semakin perlunya komitmen, kerja keras, dan profesionalisme. Namun berbekal pengalaman panjang melayani rakyat Indonesia untuk melayani asuransi yang berlangsung hampir seabad, menjadikan Bumiputera bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negeri sendiri, menjadi asuransi Bangsa Indonesia - sebagaimana visi awal pendirinya. Bumiputera ingin senantiasa berada di benak dan di hati rakyat Indonesia.

Bumiputera cabang pandanaran Semarang sendiri berada di JL. Jend. Ahmad Yani 141 Semarang. Bumiputera cabang pandanaran memiliki 119 karyawan dan satu gedung terdiri 3 bagian, lantai 1 bagian disewakan untuk Bank Rakyat Indonesia cabang pandanaran, lantai 2 bagian pemasaran, lantai 3 *executive* dan syariah, sedangkan lantai 4 *human resource development*. Kualitas sistem informasi manajemen yang tersedia penggunaannya ternyata tidak sesuai dengan diharapkan seperti koneksi internet hanya digunakan untuk mengirim data antar kantor cabang di Semarang dan kantor pusat di Jakarta. Koneksi internet ini seharusnya dapat dijadikan alat pemasaran untuk meningkatkan kinerja karyawan yang kerap menurun dan lebih tepat sasaran ke nasabah. Selain kualitas sistem informasi manajemen, hal lain yang sangat berpengaruh adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang kurang nyaman, hubungan antar karyawan kurang harmonis menyebabkan kinerja mereka menurun dan berdampak pada Asuransi Bumiputera

itu sendiri. Berikut adalah data nasabah yang berhasil di ambil dari Bumiputera cabang Pandanaran:

Tabel 1.1
Data Nasabah Bumiputera Cabang Pandanaran DI Semarang Selama
3 Tahun Terakhir

Bulan	Tahun 2010 (orang)	Tahun 2011 (orang)	Tahun 2012 (orang)
Januari	161	155	112
Febuari	175	112	98
Maret	185	134	86
April	78	78	101
Mei	140	97	73
Juni	121	76	93
Juli	170	90	127
Agustus	95	130	140
September	167	142	122
Oktober	142	171	119
November	135	143	131
Desember	168	122	116
Target	1671	1490	1318
Jumlah	1612	1753	1842

Sumber: Bumiputera Cabang Pandanaran Semarang

Dari tabel 1.1 di atas terdapat penurunan nasabah yang signifikan dari tahun 2010 sampai 2012. Pada tahun 2010 jumlah pencapaian target 1612 nasabah realisasinya 1671. Penilaian kinerja tahun 2011 terjadi penurunan pencapaian 1753

namun realisasinya 1490 dan tahun 2012 terjadi penurunan dari pencapaian target 1842 namun realisasinya 1318. Bumiputera sendiri tidak menyediakan pelatihan berkala untuk para karyawannya. Sehingga di dunia bisnis pun Bumiputera kalah bersaing dengan perusahaan sejenis di Indonesia. Data pada tabel 1.2 di bawah ini menunjukkan peringkat Bumiputera di Indonesia dalam hal pelayanan kepada nasabah versi Social Live Indonesia 2013.

Tabel 1.2

Peringkat Perusahaan Asuransi Berdasarkan Pelayanan Nasabah di Semarang Tahun 2013

PERINGKAT	PERUSAHAAN ASURANSI
1	Prudential Life Assurance
2	Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG
3	Asuransi Allianz Life Indonesia
4	Asuransi jiwa Manulife Indonesia
5	AIA Financial
6	Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912
7	Axa Mandiri Financial Services
8	Indolife Pensiontama
9	Panin Life
10	Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha

Sumber: Social Live 2013

Dari Social Live 2013 peringkat Asuransi Jiwa Bumiputera dalam tabel 1.2 dapat diketahui bahwa di Tahun 2013 Asuransi Jiwa Bumiputera berada di urutan 6 di Indonesia. Asuransi Jiwa Bumiputera masih jauh dibawah dibandingkan dengan Prudential Life Assurance, Sinarmas MSIG, Allianz Life dan AIA yang kedudukannya memberikan perlindungan profesional bagi nasabah.

Kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang terdapat di Asuransi Bumiputera yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem pemasaran asuransi berbasis *online* ini seperti kurangnya sarana internet bahkan beberapa komputer tidak berfungsi atau mati. Dimana adanya saran *onlinedan* fasilitas yang mendukung diharapkan bisa memudahkan nasabah untuk mengakses lebih cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa harus ke kantor. Dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah, hali tersebut tentunya harus segera dibenahi agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah secara lebih profesional.

Penelitian ini meneliti tentang analisis kualitas sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera. Selain itu, pada penelitian ini juga meneliti tentang positif atau negatif pengaruh kualitas sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan penurunan kinerja karyawan yang terus menurun tiap tahunnya dibandingkan perusahaan asuransi sejenis di kota Semarang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Semarang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui bahwa jumlah terdapat jumlah penurunan target yang signifikan sehingga membuat Asuransi Bumiputera kalah bersaing dengan perusahaan sejenis di Indonesia, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan masih terdapat beberapa permasalahan seperti

1. Bagaimana pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ?
3. Bagaimana Pengaruh Sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas sistem informasi manajemen terhadap kinerja kerja karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera

2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera

1.3.2 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai analisis kualitas sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kualitas pelayanan

- b. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

- c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil – hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel - variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran – sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2,1.1 Teori Kualitas Sistem Informasi

Informasi yang berkualitas dan dapat dipercaya menurut Wolk et.al (1992) dan Hendriksen (1992) menjelaskan bahwa kriteria utama informasi, yaitu berguna untuk pengambilan keputusan. Agar berguna, informasi harus mempunyai dua sifat kualitas utama dan dua sifat kualitas sekunder. Dua sifat kualitas utama adalah *relevan* dan *reliability*. Informasi dikatakan *relevan* kalau memenuhi tiga elemen tersebut.

Sedangkan Pengertian Kualitas Menurut Bodnar (2003) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas diidentifikasi meliputi sebagai berikut

- a. *Relevant* : Informasi dikatakan relevan bila informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kemampuan para pengambil keputusan untuk membuat prediksi, atau mengkonfirmasi, atau mengoreksi ekspektasinya dimasa lalu.
- b. *Reliable* : Informasi dikatakan terpercaya bila dia bebas dari kesalahan dan bias, serta secara akurat menjelaskan kejadian atau aktivitas organisasi.

- c. *Complete* : Informasi dikatakan sempurna atau utuh bila dia tidak meninggalkan aspek-aspek penting yang melatarbelakangi suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.
- d. *Timely* : Informasi dikatakan tepat waktu bila informasi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.
- e. *Understandable* : Informasi dikatakan dapat dipahami bila informasi disajikan dalam format yang berguna dan dapat dimengerti.
- f. *Verifiable* : Informasi dikatakan dapat diuji bila dua orang yang berpengetahuan secara independent memeriksa, akan menghasilkan informasi yang sama.

Menurut Starer (dalam Moekijat, 1993), suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan bagian-bagian atau sub sistem yang disatukan, yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian yang dikemukakan oleh Starer ini juga kalau kita telaah pada dasarnya mengandung pengertian yang sama terhadap apa yang telah diungkapkan oleh Murdick tentang sistem. Menurut Murdick (1993), manajemen adalah terdiri dari proses atau kegiatan yang menjelaskan apa yang dilakukan menggerakkan pada operasi organisasi mereka, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memprakarsai dan mengendalikan operasi. Dengan demikian sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut. maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

Dalam penelitian Dr. Joseph M. Juran (2002) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi manajemen adalah suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda top manajemen, Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis. Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*, Sasaran disebarakan ke tingkat yang mengambil tindakan, Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat, Pengukuran ditetapkan seluruhnya, Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran, Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik, Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki.

2.1.2. Pengertian dan Jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Menurut Supardi (dalam Subroto, 2005) lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan betah kerja. Menurut Nitisemito (dalam Intanghina, 2008) mendefinisikan lingkungan

kerja sebagai berikut: Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Kondisi dan suasana lingkungan kerja yang baik akan dapat tercipta dengan adanya penyusunan organisasi secara baik dan benar sebagaimana yang dikatakan oleh Sarwoto (1991) bahwa suasana kerja yang baik dihasilkan terutama dalam organisasi yang tersusun secara baik, sedangkan suasana kerja yang kurang baik banyak ditimbulkan oleh organisasi yang tidak tersusun dengan baik pula. Dari pendapat tersebut dapat diterangkan bahwa terciptanya suasana kerja sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang ada dalam organisasi tersebut.

2.1.3. Jenis Lingkungan Kerja

Kondisi dan suasana lingkungan kerja yang baik akan dapat tercipta dengan adanya penyusunan organisasi secara baik dan benar sebagaimana yang dikatakan oleh Sarwoto (1991) bahwa suasana kerja yang baik dihasilkan terutama dalam organisasi yang tersusun secara baik, sedangkan suasana kerja yang kurang baik banyak ditimbulkan oleh organisasi yang tidak tersusun dengan baik pula. Dari pendapat tersebut dapat diterangkan bahwa terciptanya suasana kerja sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2, lingkungan kerja fisik dan non fisik. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Sedarmayanti, 2001). Menurut Komarudin (2002) Lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial - kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu. Menurut Alex S. Nitisemito (2002) Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja karyawan lebih banyak berfokus pada benda – benda dan situasi sekitar tempat kerja sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya,

Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor - faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. 2. Faktor - faktor lingkungan kerja fisik menurut (Sedarmayanti, 2001) adalah sebagai berikut:

a. Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan

tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

b. Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut.

c. Suara bising

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.

d. Ruang Gerak

Suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.

f. Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik.

g. Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat.

2.1.4. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2001). Lingkungan kerja non fisik ini tidak kalah pentingnya dengan lingkungan kerja fisik. Semangat kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pemimpinnya. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan dengan pimpinan berjalan dengan sangat baik maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja karyawan akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat.

Ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik menurut (Sedamayanti, 2001) yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

- a. Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.

- b. Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- c. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- d. Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- e. Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan. Kedua jenis lingkungan kerja di atas harus selalu diperhatikan oleh organisasi. Keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja.

2.1.5.Kinerja Karyawan

Menurut Kusnadi (2003) menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Hariandja (2002) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi..

Mathis dan Jackson, (2002) lebih lanjut memberikan standar kinerja seseorang yang dilihat kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan

organisasi untuk dikerjakan oleh karyawannya, oleh karena itu kinerja individual dalam kriteria pekerjaan haruslah diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasilnya harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Pengaruh Antara Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian Goodhue (1995) hanya menguji komponen dari tugas, teknologi dan individual serta interaksi ketiga hal tersebut terhadap dampak evaluasi pemakai tanpa mengukur hubungan evaluasi pemakai terhadap kinerja. Irwansyah (2003) memasukkan variabel kinerja individual, dengan hasil evaluasi pemakai mempunyai hubungan yang positif signifikan terhadap peningkatan kinerja individual.

Jumaili (2005) memasukkan variabel tingkat kepercayaan terhadap teknologi informasi dalam evaluasi kinerja individual dengan tetap menggunakan model Goodhue, sedangkan dalam penelitian Irwansyah (2003) menggunakan variabel teknologi dan variabel kinerja individual. Menurut Gaspersz (2001), Sistem manajemen kualitas (QMS) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau disesifikan oleh pelanggan dan organisasi.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

2.2.2. Pengaruh antara Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Siagian (2002) menyatakan kinerja karyawan akan meningkat. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun.

Menurut Anorogo dan Widiyanti (1993) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebarkannya. menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005) Keberhasilan peningkatan kinerja menuntut instansi mengetahui sasaran kinerja, sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah, Hasil penelitian yang telah dilakukan Nunung Ristiana (2012) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Lingkungan kerja, semakin nyaman lingkungan kerja maka akan semakin meningkat kinerja karyawan.

Kustiningsih (2007) dan Suryani (2008) menjelaskan Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada di sekeliling dan melingkupi kerja karyawan di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh

pimpinan. Lingkungan kerja dalam perusahaan, dapat berupa: Struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan sarana kerja, dan imbalan (*reward system*).Lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kinerja karyawan bagi perusahaan Bumiputera sehingga memberikan peluang untuk dapat bersaing dengan perusahaan asuransi sejenis.

Berdasarkan pernyataan diatas , maka dalam penelitian ini dimunculkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Topik Peneliti	Hasil Penelitian
1	Nela Safelia, Susfayeti dan Rita Friyani (2012)	Hubungan kualitas sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja individu dalam perusahaan/organisasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Dengan terdapat hubungan teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu dalam perusahaan/organisasi berarti teknologi sistem informasi baru merupakan faktor yang penting guna meningkatkan kinerja individual
2	Tri Widodo (2010)	Lingkungan kerja menunjukkan hal-hal yang berkaitan dengan struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, prasarana, dan imbalan (reward system). Kalau hal-hal dalam struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, ketersediaan alat kerja dan imbalan dapat diwujudkan maka tidak sulit untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di tempat tugas. Pada gilirannya, Karyawan akan meningkatkan kinerjanya. Hal-hal yang paling dekat yang dapat dilihat, bahwa semangat kerja karyawan

2.4 Kerangka Pemikiran

		meningkat, kohesivitas kelompok tinggi, penyelesaian tugas membaik, dan menurunnya angka absensi
3	Slamet Handoko, dkk (2012)	<p>Fungsi Sistem Informasi manajemen dapat mempermudah perusahaan untuk:</p> <p>1) Mempermudah rekap data transaksi keluar dan masuk data transaksi yang dilakukan oleh pegawai.</p> <p>2) Otomatisasi proses absensi karyawan dengan menggunakan id karyawan pada barcode sehingga hanya perlu membaca barcode untuk dapat absen pegawai.</p> <p>3) Dengan adanya sistem database semua data – data transaksi tersimpan dengan baik sehingga dalam pembuatan laporan pimpinan hanya perlu login dan melihatnya.</p> <p>4) Berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan kepada pegawai dan pimpinan di dapat nilai 81,67% dari tingkat kepuasan responden.</p> <p><i>Sumber :Berbagai jurnal yang telah diolah</i></p>

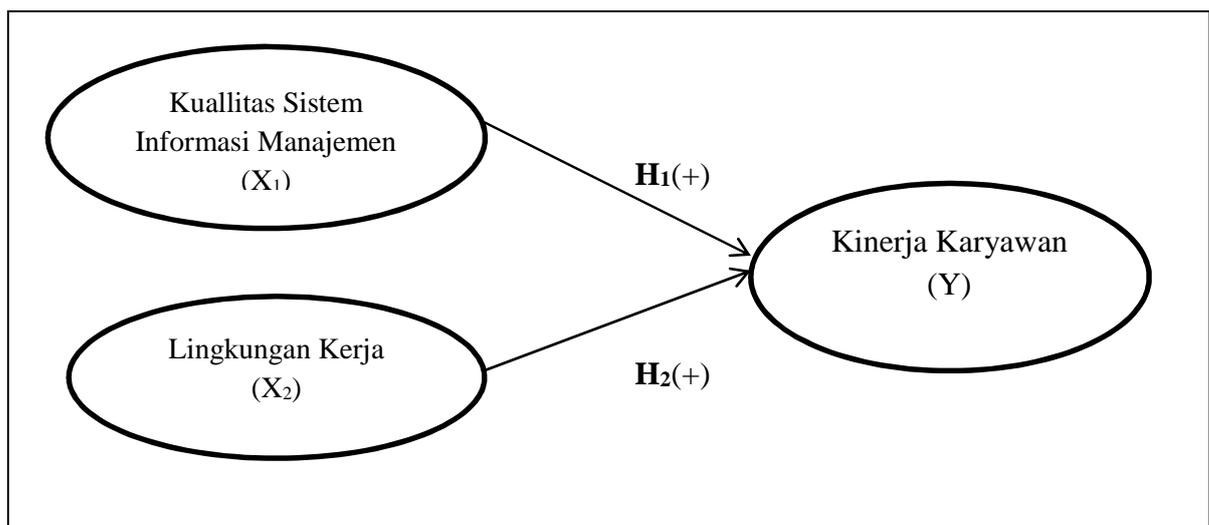
I Made Artawan(dalam Sugiyono. 2004) mengemukakan bahwa, Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementaraterhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan, adalah alur-alur pikiran yang logis dalam

membangun suatu kerangka berpikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis.

Menurut Sugiyono (2007), Kerangka pikir penelitian merupakan urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian, yang dituangkan dalam bentuk bagan dengan penjelasannya. Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Kerangka pemikiran teoritis

2.5 Perumusan Hipotesis

2.5.1 Hipotesis Kerja

Berlandaskan teori kerja dan kerangka pemikiran tersebut diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁: Kualitas sistem informasi manjaemen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H₂ :Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

3.1.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah :kinerja karyawan (Y)

3.1.1.2 Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkandengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif Ferdinand, (2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

a. Kualitas sistem informasi

b. Lingkungan Kerja

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variable tersebut yang dapat diamati Azwar (1997). Definisi operasional dalam penelitian dapat dijelaskan pada table sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Sistem informasi	Informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan oleh manajer harus merupakan informasi yang memiliki kualitas atau karakteristik informasi yang baik sehingga pengambilan keputusan tepat dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Bodnar (2003)	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Relevant:</i> b. <i>Reliable</i> c. <i>Complete`</i> d. <i>Timely</i> e. <i>Understandable</i> f. <i>Verifiable</i>
Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja menunjuk hal-hal yang berkaitan dengan struktur tugas,	<ul style="list-style-type: none"> a. Rasa aman dalam bekerja, b. Sarana dan prasarana yang mendukung,

	desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerjasama, prasarana, dan imbalan (<i>reward system</i>) Kustiningsih (2007)	c. Suasana kerja yang harmonis antar sesama karyawan, bawahan dan atasan.
Kinerja Karyawan	Menurut Rivai dan Basri (2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab	a. Perilaku Individual b. Perilaku Organisasional, c. Perilaku Psikologis,

Sumber : berbagi sumber jurnal

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian Ferdinand (2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Asuransi Bumiputera cabang Semarang

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara tertentu (Sydjana, 1992). Masalah sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Sedangkan pengambilan sample menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik judgement Sampling, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan

sesuai dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian atau masalah peneliti yang ingin dikembangkan Ferdinand (2006).

Menurut Winarno Surachmad (1990) dalam *Supranto*.(1994), jumlah sampel bagi penelitian deskriptif seperti survey, sampel hendaknya diatas 30. sedangkan teknik penentuan jumlah sampel minimal menurut rumus *Supranto*(1994), adalah :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{119}{119 \times 0.1^2 + 1}$$

n = 54,33 dibulatkan 54.

dimana :

n : Sampel

N : Populasi

d : Toleransi nilai presisi/ ketetapan data rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10%

Sehingga sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak karyawan dan populasi sebesar karyawan yang masih aktif terdaftar sebagai karyawan

Tabel 3.2
jumlah populasi dan sampel

Keterangan	Populasi	sampel
Karyawan pandanaran Semarang	119	119/119. 54 = 54

Sumber : Asuransi Bumiputera cabang pandanaran, Semarang

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan adalah berupa cross-sectional data, karena mengumpulkan data hanya pada saat riset lapangan Imam Gozhali (2006). Sedangkan jenis sumber data yang digunakan berjenis primer dan sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal langsung dari responden. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas sistem informasi dan lingkungan kerja. Dalam hal ini data diperoleh langsung dengan membagi kuisisioner atau daftar pertanyaan pada konsumen.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Algifari (2003) ,data sekunder adalah data yang diperoleh dari terbitan atau laporan suatu lembaga. Data ini diperoleh dari media internet dan lainnya yang berkaitan dengan pokok utama penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya (Indriantoro dan Supomo, 2002). Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan-pernyataan dibuat dalam

bentuk angket dengan menggunakan Skala Likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Contoh untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju :

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju			Sangat Setuju	

Sangat Setuju (SS)	=	Diberi bobot / skor 5
Setuju (S)	=	Diberi bobot / skor 4
Netral (N)	=	Diberi bobot / skor 3
Tidak Setuju (TS)	=	Diberi bobot / skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	=	Diberi bobot / skor 1

Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara Questioner kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supoo, 2002). Questioner dalam penelitian ini dilakukan pada pegawai bagian Karyawan Pandanaran untuk memperoleh data jumlah Karyawan

3.5 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan masing-masing variabel data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menjumlahkan masing-masing skor indikator, yang kemudian diolah dengan bantuan software statistik yaitu SPSS for Windows.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimal 1 maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus Ferdinand (2006):

$$\text{Nilai Indeks} = (\%F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)$$

Dimana :

F1 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 1 pada angket

F2 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 2 pada angket

F3 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 3 pada angket

F4 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 4 pada angket

F5 : frekuensi responden yang menjawab dengan poin 5 pada angket

Poin jawaban responden tidak dimulai dari angka 0 melainkan dari poin 1-5, maka perhitungan nilai indeks jawaban akan menghasilkan nilai minimal sebesar 10,8 dan nilai maksimal sebesar 54.

1. Skor minimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 1: $1 \times 100\% = 100\%$. Dengan demikian nilai indeks minimal diperoleh sebesar $100\% \text{ dibagi } 5 = 20\%$.
2. Skor maksimal diperoleh jika 100% responden menjawab skor 5: $5 \times 100\% = 500\%$. Dengan demikian nilai indeks maksimal diperoleh sebesar $500\% \text{ dibagi } 5 = 100\%$

Sedangkan rentang skala didapatkan dari perhitungan rumus berikut:

$$RS = \frac{m-n}{k}$$

$$RS = \frac{(5 \times 54) - (1 \times 54)}{3} = 1,33$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

k = Jumlah Kategori

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (Three-Box-Method), maka rentang sebesar akan dibagi tiga dan menghasilkan rentang sebesar 4,8. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar interpretasi indeks berikut:

1. 1 – 2,33 Rendah
2. 2,34– 3,67 Sedang
3. 3,68 – 5 Tinggi

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel -tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis SPSS. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows Ghozali (2005).

3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (nilai korelatif/ nilai product moment) dengan $r_{tabelnya}$. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai $r_{positif}$ dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid Imam Ghazali (2005).

3.7.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha (α). Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (alpha (α) $> 0,60$ (Nunnally, dalam Imam Ghazali, 2005).

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

3.7.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal Imam Ghozali (2005). Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah Ghozali (2005):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan varian inflation (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, maka nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai tolerance $> 0,10$ /sama dengan nilai $VIF < 10$ berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi Imam Ghozali (2005).

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain Imam Ghozali (2005). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-standardized Ghozali (2005). Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah Ghozali (2005):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui Ghozali (2005). Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Kualitas sistem informasi manajemen (X_1), Lingkungan kerja (X_2), terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y).

Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

$a_1 a_2$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Sistem Informasi Manajemen

X_2 = Lingkungan Kerja

3.8.1 Uji Goodness of Fit

Dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik, setidaknya hal ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila, nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Ghozali (2005).

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

3.8.2 Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan kebenaran yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan melalui uji F dengan membandingkan F_{hitung} (observasi) dengan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil pengujian menunjukkan:

- a. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 ditolak
artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.
- b. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_1 diterima
artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

3.8.3 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen Ghozali (2005). Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

Taraf signifikansi = 5% (0,05) ,

$t_{\text{tabel}} = 2,015$

Derajat kebebasan = (n-1-k)

Kriteria pengujian dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) ditentukan sebagai berikut:

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ H_1 diterima

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ H_1 diterima

3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dilakukan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).