

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI EMPIRIS PADA BANK SYARIAH DI KOTA AMBON)**

**Ilham Habibi Zakaria**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pattimura  
iltronzakaria@gmail.com

**Theophilia Fina F Leiwakabessy**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pattimura  
philiafina89@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah di Kota Ambon. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada tiga Bank Syariah yang terdapat di Kota Ambon. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dengan menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

***Kata Kunci: Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan, dan Kinerja Karyawan***

**ABSTRACT**

*This was study aimed to examined the effect of the use of information technology, interpersonal communication skills, and leadership styles on employee performance at Islamic Banks in Ambon City. The population of this research are all employees at three Islamic banks in Ambon City. Sampling was conducted using a purposive sampling and number of samples are 65 respondents. Technique of data collection is survey by using questionnaires. Analysis using multiple regression analysis. The results showed that the use of information technology had a positive and significant effect on employee performance. While interpersonal communication skills and leadership style variables do not significantly affect on employee performance.*

***Keywords: Information Technology, Interpersonal Communication Ability, Leadership Style, and Employee Performance***

**PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut adanya berbagai perubahan terhadap praktek bisnis yang telah dilakukan. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi bisnis tetap berjalan dan

bahkan dapat meningkatkan kinerja bisnisnya (Sigalotang, Pontoh dan Syahrir, 2006). Hal ini dapat dilihat dari perubahan di sekitar kita, misalnya fenomena banyaknya fasilitas layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank berupa automatic teller machine (ATM), phone banking, internet banking,

mobile banking (m-banking), payment point dan lain sebagainya. Ini menunjukkan bahwa peranan sistem informasi menjadi semakin meningkat mengikuti teknologi informasi (McLeod, 1996).

Perkembangan layanan digital (digital banking) sebagai tolak ukur penggunaan teknologi informasi pada perbankan syariah sangatlah tertinggal bila dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini dapat terlihat dari level penggunaan teknologi bank syariah yang hingga tahun 2017 masih berada di level 2.0 atau hanya sekedar elektronik banking padahal sebenarnya sejak tahun 2015 level teknologi perbankan syariah harusnya itu 4.0 atau level internet of everything ([www.koran-jakarta.com](http://www.koran-jakarta.com)). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku otoritas perbankan menilai terdapat beberapa tantangan yang dihadapi perbankan dalam mengimplementasikan layanan digital. Kepala Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan OJK Antonius Hari menyatakan ada empat tantangan bagi perbankan ketika meluncurkan layanan digital. Yang pertama ada gangguan strategi dari fintech, ancaman kejahatan dunia maya (cyber crime), regulasi, dan yang terakhir adanya variasi karakteristik nasabah yang berbeda-beda.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia juga masih kalah jauh jika dibandingkan dengan negara Asia lainnya seperti di Malaysia (23,8%) dan Arab Saudi (52,1%). Padahal berdasarkan data yang dikutip dari CIA World Factbook, Indonesia merupakan negara dengan pemeluk agama Islam terbanyak di Asia, yang sebenarnya secara teori mampu meningkatkan eksistensi dan perkembangan bank syariah ke arah yang lebih baik ([www.krjogja.com](http://www.krjogja.com)). Namun, demikian hal tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh industri perbankan syariah.

Dalam roadmap perbankan syariah OJK tahun 2015-2019 menyebutkan kuantitas dan kualitas SDM yang belum memadai serta teknologi informasi (TI) yang belum dapat mendukung pengembangan produk dan layanan. Sumber daya manusia dan teknologi informasi merupakan dua faktor utama yang menentukan keberhasilan pengembangan produk dan layanan perbankan, serta

operasional perbankan secara umum. Disadari bahwa kualitas sumber daya manusia dan teknologi informasi pada perbankan syariah secara umum masih dibawah perbankan konvensional (Roadmap PSI, 2015-2019: X).

Kebutuhan sumber daya manusia (SDM) merupakan hal terpenting untuk mendorong literasi maupun potensi keuangan syariah ke arah yang lebih baik lagi. Menurut Habib Ahmed seorang ahli dalam bidang keuangan syariah menyebutkan bahwa salah satu masalah dalam kebutuhan SDM syariah karena biasanya para karyawan pada Bank syariah masih berasal dari perbankan konvensional yang pola berpikir mereka masih mengikuti sistem konvensional ([www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)).

Ketua Komite Bidang Pendidikan, Pelatihan Profesi & Vokasi Pengurus Pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) Putu Rahwidhiyasa mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada perbankan syariah setidaknya harus memenuhi empat aspek, yaitu operasional perbankan, manajerial, kepemimpinan, dan pemahaman syariah.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan kembali menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya (Undang-Undang RI no 10 Tahun 1998) sudah seharusnya memiliki cara interaksi dan komunikasi yang baik antar tiap bagian internal bank dan juga dengan pihak luar seperti nasabah. Hal ini disebabkan karena komunikasi mempunyai peran penting dalam hal memberikan pelayanan serta penjelasannya kepada nasabah dengan cara interaksi langsung.

Menurut Kotler dan Armstrong (1999) dalam Weningtyas dan Suseno (2012: 1), menyimpulkan teknik berinteraksi dengan orang lain dan kemampuan dalam persepsi sosial sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini, komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan mampu menciptakan sikap keterbukaan dan rasa empati untuk membuat suasana yang nyaman dan harmonis.

Penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan akan berhasil jika orang lain bersedia mengikuti dan mendengarkan beberapa informasi yang disampaikan. Namun terkadang terjadi perbedaan persepsi yang salah satunya disebabkan karena kurang jelasnya informasi dan kurangnya komunikasi sehingga dapat terjadi kesalahpahaman persepsi. Oleh karena itu diperlukan sebuah bentuk komunikasi yang efektif untuk dapat mengubah atau menyesuaikan persepsi seseorang, yaitu melalui komunikasi interpersonal salah satunya dengan mengetahui dan memahami kepercayaan dan sikap orang lain untuk menyusun strategi agar dapat menciptakan dan mempertahankan loyalitas terhadap perusahaan (Nurhayati & Silalahi, 2008).

Dalam konteks perusahaan, manajemen adalah pihak yang bekerja dengan dan melalui orang lain dengan mengordinasikan kegiatan-kegiatan pekerjaan guna mencapai suatu tujuan organisasi (Arfan 2014: 46). Kinerja perusahaan merupakan cerminan kinerja manajemen, oleh karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dalam mengelola segala sumber daya yang ada (Simanjuntak 2005: 13).

Untuk melaksanakan fungsi manajemen tersebut, maka diperlukan seorang pemimpin yang baik. Seorang pemimpin adalah orang yang memiliki wewenang untuk memerintah orang lain, yang didalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi memerlukan bantuan orang lain. Sebagai seorang pemimpin ia mempunyai peranan yang aktif dan senantiasa ikut campur tangan dalam segala masalah yang berkenaan dengan kebutuhan-kebutuhan dan dapat membantu mendorong para anggotanya dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang memiliki sistem yang berbeda dengan bank konvensional pada umumnya yang mana prinsip pengelolaannya berdasarkan pada nilai-nilai syariah. Hal ini juga berlaku bagi manajemen bank syariah yang sudah sepatutnya memiliki penguasaan mendalam terkait bidang keuangan syariah.

Keberhasilan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas tidak lepas dari pengaruh seorang pemimpin. Gaya kepemimpinan dalam perbankan syariah memiliki karakter dan kualifikasi yang berbeda, selain pemimpin tersebut cerdas dalam penguasaan skill mengatur dan mengawasi sumber daya manusia, pemimpin dalam bank syariah juga dituntut memiliki pengetahuan akan syariah itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung pada tanggal 15 Juli 2019 dengan pimpinan Bank Syariah Mandiri kantor cabang utama kota Ambon bapak Fahmy Ahmad Murady ditemukan fakta bahwa dalam proses memimpin sudah seharusnya lebih fleksibel dalam memahami segala kebutuhan dan potensi yang dimiliki oleh karyawan, selain itu juga seorang pemimpin harus lebih peka terhadap setiap masalah yang sedang dihadapi karyawan. Setiap individu (karyawan) memiliki karakter yang berbeda-beda. Hal yang penting guna mengakomodir seluruh kepentingan dan kebutuhan individu dengan ragam yang tidak sama yakni melalui pendekatan. Dengan melalui pendekatan yang tepat seperti membuat kebijakan yang sesuai kebutuhan individu, akan berdampak terhadap produktivitas perusahaan yang lebih terarah sesuai dengan target. Ibarat karyawan sebagai roda penggerak dan pimpinan sebagai kemudinya harus dapat terintegrasi dengan baik agar semuanya berjalan efektif dan efisien, ungap beliau.

Pengembangan ekonomi keuangan syariah dibutuhkan untuk memperkuat struktur ekonomi dan pasar keuangan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Hal ini dilandaskan pada potensi pengembangan ekonomi dan keuangan syariah yang cukup menjanjikan. Namun pada kenyataannya pertumbuhan bank syariah sebagai salah satu indikator meningkatnya ekonomi keuangan syariah belum maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris beberapa faktor yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan pada industri perbankan syariah di Kota Ambon, yaitu penggunaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan.

## KAJIAN PUSTAKA

### Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) sebuah teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) dengan bersandar pada Theory of Reasoned Action (TRA). TAM berfokus pada sikap terhadap pemakai teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Sasaran dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan dari faktor-faktor penentu penerimaan komputer yang umum (Huda Agustiani, 2010). Tujuan inti dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah gambaran yang mendasari faktor-faktor eksternal terhadap kepercayaan (belief) internal, sikap, dan tujuan.

TAM memfokuskan pada penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, terhadap penggunaan sistem dan perasaan kegunaan. Hubungan penggunaan teknologi informasi dan kinerja karyawan berdasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja. Disamping itu didasarkan pula pada Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan pula bahwa pemafaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja (Thai, 2002).

### Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2001: 67), istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), yang merupakan suatu hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, yang dipengaruhi oleh faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

Sedangkan menurut Hasibuan (1993: 13), menyatakan bahwa karyawan adalah seseorang yang menyalurkan pikiran dan

tenaganya dalam melakukan tugas dan kinerjanya dan juga mendapatkan kompensasi/balas jasa yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, dimana mereka wajib dan terikat untuk melakukan suatu pekerjaan yang telah diberikan dan karyawan berhak memperoleh gaji sesuai dengan perjanjian.

Menurut Porter-Lawyer dalam Mulyadi (2007: 336) kinerja seorang individu ditentukan oleh tiga faktor yaitu bakat dan kemampuan, persepsi tentang peran suatu pekerjaan yang dijalannya, serta usaha. Dimana kinerja yang tinggi dihasilkan oleh seseorang yang memiliki bakat dan kemampuan serta memiliki peran yang jelas dalam suatu perusahaan.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat dinyatakan secara umum bahwa kinerja karyawan adalah perilaku pencapaian prestasi terhadap tugas yang diberikan kepada setiap individu dalam organisasi sesuai tanggung jawabnya dan dengan waktu yang telah ditentukan tanpa mengurangi kualitas output yang dihasilkan.

### Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Tjhai, 2003). Sedangkan menurut Lucas (2000) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang dapat diterapkan untuk mengirimkan sebuah informasi melalui media elektronik.

. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang

berhubungan dengan jarak jauh (misalnya telepon, radio, dan televisi).

Menurut Lucas & Spitler dalam Jin (2003), sistem informasi dan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif salah satunya dengan cara memberikan kontribusi terhadap kinerja, agar suatu anggota dalam perusahaan mampu untuk menggunakan dan mengoperasikan suatu teknologi tersebut dengan baik.

### **Komunikasi Interpersonal**

Menurut Fayol dan Barnard dalam Thoha (2004: 170) komunikasi merupakan salah satu pusat bahasan di dalam ilmu perilaku organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi bila artian yang dimaksudkan oleh pengirim berita dan artian yang ditangkap oleh penerima berita itu sama dan satu. Peningkatan kinerja yang optimal dan efektif tersebut tidak mungkin terjadi jika tidak ada komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh para pegawai.

Sedangkan komunikasi interpersonal adalah suatu komunikasi yang bersifat langsung, tatap muka, segera mendapat tanggapan dan bertujuan untuk mempengaruhi atau menyatukan suatu asumsi lawan bicara yang berada dalam suasana saling terbuka dan komunikatif, yang artinya dalam komunikasi interpersonal terjadi proses timbal balik, dimana satu sama lain saling merespon (Surbakti & Silalahi, 2008).

Menurut Effendi (2006: 7) komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan.

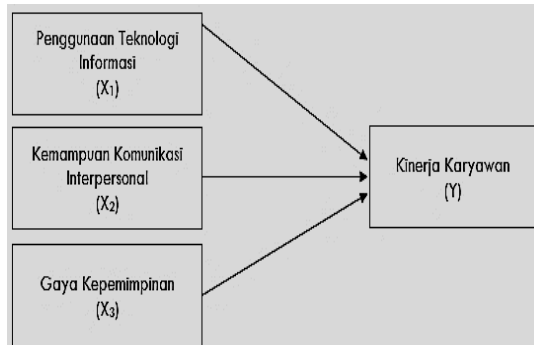
Joseph A. De Vito yang di kutip Alo Liliweri menyatakan bahwa ciri-ciri komunikasi interpersonal antara lain: keterbukaan (Openness), Empati (Empathy), Dukungan (Supportiveness), Perasaan Positif (Positiveness), dan Kesamaan (Equality).

### **Gaya Kepemimpinan**

Robbins (2006: 432) menyatakan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran. Tjiptono (2006: 161) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya. Gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai tujuan tertentu (Heidjrachman dan Husnan, 2002: 224). Sedangkan menurut Tampubolon (2007) gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya.

### **MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS**

Berdasarkan konsep tentang berbagai variabel penelitian, maka dibentuklah sebuah kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model penelitian

### **Hipotesis**

- H<sub>1</sub> : Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan
- H<sub>2</sub> : Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan
- H<sub>3</sub> : Gaya Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau gejala yang ada dengan menggunakan data-data numerik atau statistik sebagai bahan utama untuk melakukan analisisnya (Suharsaputra, 2012: 50).

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data terkini. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer yakni dengan penyebaran kuesioner.

## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Syariah yang terdapat di Kota Ambon sebanyak 85 orang. Teknik sampel yang digunakan yakni *purposive sampling*, dengan kriteria sampel yaitu: karyawan tetap dan telah menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaannya di Bank Syariah Kota Ambon. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh jumlah responden sebanyak 65 orang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Pearson Product-Moment Coefficient of Correlation dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2016: 53), yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas koefisien korelasi dari setiap pernyataan dalam variabel penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, gaya

kepemimpinan dan kinerja karyawan menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga semua item pernyataan untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005: 140). Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha masing-masing variabel penelitian yang lebih besar dari 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal ataukah tidak. (Ghozali, 2016). Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov – Smirnov*. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai *Kolmogorov – Smirnov* adalah 0,098 dan probabilitasnya 0,194. Nilai probabilitas 0,194 lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016). Hasil uji multikolinearitas menunjukkan untuk sistem pengendalian intern, kompetensi SDM, penggunaan sistem memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF-nya tidak lebih dari 10. Artinya tidak terdapat korelasi antara variabel- variabel independen tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas melalui grafik tampilan grafik scatterplot (Ghozali, 2016). Dalam tampilan grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan sebarannya berada diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal tersebut mengindikasikan tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi atau

tidak ada pola yang jelas, sehingga model ini layak di pakai.

### Uji Hipotesis dan Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi berganda, menggunakan IBM SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Hipotesis

Variabel	B	t-value	t-tabel	Prob
(Constant)	10,162	2,660	1,999	0,010
Penggunaan teknologi informasi	0,403	2,129	1,999	0,037
Kemampuan berkomunikasi interpersonal	0,254	1,709	1,999	0,093
Gaya Kepemimpinan	0,065	0,351	1,999	0,727
<b>F-Value</b>	3,257			
<b>Sig</b>	0,028			
<b>R<sup>2</sup></b>	0,138			
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	0,558			

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh hasil sebagai berikut:

Penggunaan teknologi informasi (PTI) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,129 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037. Karena nilai  $t_{hitung}$  variabel penggunaan teknologi informasi lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,999) dan taraf signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian pengujian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja karyawan berdasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja. Disamping itu didasarkan pula pada Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan pula bahwa pemafaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja (Thai, 2002). Dengan menggunakan teknologi informasi dapat mendorong kinerja karyawan pada Bank Syariah di Kota Ambon agar dapat lebih mudah dan praktis dalam melakukan pekerjaan serta

mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya sehingga akan berdampak positif dalam proses operasional perbankan.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal (KI) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,709 dengan nilai signifikansi sebesar 0,093. Karena nilai  $t_{hitung}$  kemampuan berkomunikasi interpersonal lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,999) dan taraf signifikansi yang lebih besar dari 0,05, maka keputusannya adalah menerima  $H_0$  sehingga  $H_a$  ditolak. Dengan demikian pengujian ini menunjukkan bahwa secara parsial kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi interpersonal tidak memiliki dampak yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Bank Syariah di Kota Ambon ke arah yang lebih baik. Selain itu persepsi karyawan yakin bahwa dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik sekalipun tidak akan punya pengaruh langsung terhadap kinerja dari masing-masing individu / karyawan selama melakukan aktivitas dalam pekerjaan mereka. Dalam meningkatkan kinerja

karyawan dapat disebabkan oleh faktor lain seperti memberikan motivasi berupa penghargaan kepada karyawan dengan kriteria dan syarat tertentu sehingga terdapat dorongan dalam diri karyawan guna memacu kinerjanya lebih baik lagi dan alhasil memiliki pengaruh terhadap perkembangan perusahaannya.

Gaya kepemimpinan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,351 dengan nilai signifikansi sebesar 0,727. Karena nilai  $t_{hitung}$  variabel gaya kepemimpinan lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,999) dan taraf signifikansi yang lebih besar dari 0,05, maka keputusannya adalah menerima  $H_0$  sehingga  $H_a$  ditolak. Dengan demikian pengujian ini menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan pada Bank Syariah di Kota Ambon dinilai masih belum sesuai atau belum dapat berjalan dengan baik sehingga kurang memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu hal ini juga dapat disebabkan oleh cara dan metode pimpinan bank syariah dalam berinteraksi, mengayomi, mengatur, dan mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan guna meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak positif pada perkembangan perusahaan masih belum optimal. Selain itu pula pada persepsi karyawan yakin bahwa walau dengan adanya gaya memimpin yang sudah baik sekalipun, hal tersebut tidak akan punya pengaruh terhadap kinerja mereka dalam melakukan aktivitas operasional perbankan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rini Rosmiyati (2014) dan Dwi Haryanto (2017) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1 juga diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,257 dengan nilai signifikansi 0,028. Dari tabel F statistik untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $df_1=3$ ,  $df_2=61$ ) maka diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,76. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $3,257 > 2,76$ ) dengan taraf signifikansi 0,05, maka dapat diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan penggunaan teknologi informasi, kemampuan

berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Besarnya nilai nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,138. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebesar 13,8% kinerja karyawan pada Bank Syariah di Kota Ambon dapat dijelaskan atau disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar (86,2%) kinerja karyawan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, kesesuaian tugas, lingkungan kerja, dan lain sebagainya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Secara empiris penggunaan teknologi informasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank syariah di Kota Ambon. Sedangkan pada kemampuan berkomunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan menunjukan secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa Penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan terbukti secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Syariah di Kota Ambon.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R$  square) menunjukkan bahwa hanya sebesar 13,8% kinerja karyawan pada Bank syariah di Kota Ambon dapat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar (86,2%) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## **Saran**

1. Bagi institusi perbankan syariah, hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam evaluasi dan pertimbangan internal bagi pihak bank guna meningkatkan kinerja para karyawannya di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas jangkauan penelitian dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara lebih menyeluruh. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendikia Utama.
- Annisa Octaviani. 2016. *Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Majenang*. Skripsi. IAIN Purwokerto.
- Arini Yulianita. 2017. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Cipta Nusa Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aziz, Fatul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Bisri, Mohammad. 2013. *Statistik*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- De Vito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. edisi kelima. Alih Bahasa, Agus Maulana Jakarta: Professional Books.
- Dewi Berlian Harahap. 2017. *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. Skripsi. UIN Sumatera Utara.
- Dewi Sandy Trang. 2013. *Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3: 208-216.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Eny Parjanti, dkk. 2014. *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Paradigma Vol 12 No 01, Februari – Juli: 57-70.
- Eva Nofiyanti. 2016. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta*. Skripsi. UIN Yogyakarta.
- Ganesh, Lakshmi Kumar D. Malathy L.S. 2011. *The Diffusion of ATM Technology In Indian Banking*. Journal of Economic Studies, Vol. 38 Iss 4 pp. 483 – 500.
- Gede Prawira Utama Putra dan Made Subudi. 2013. *Pengaruh Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Matahari Terbit Bali Tanjung Benoa-Nusa Dua*. Jurnal Ekonomi Universitas Udayana Bali Vol 2 No 7.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. Jilid III. Yogyakarta: Andi Offset. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. 2011. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*, cet, 2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hudaya, dkk. 2013. *Pengukuran Kinerja Teller dengan Menggunakan Metode Sampling Pekerja di Bank BRI Unit*. Jurnal STT-Garut All Right Reserved, ISSN: 2302-7320, Vol. 11, No. 1,2.

- I Made Sadha Suardhika dan Putu Diah Mirnasari. 2018. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.23.1. April: 567-594.
- Kadir, Abdul dan Triwahyuni, Terra. 2003. *Pengendalian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Lindawati dan Salamah, I. 2012. *Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 14 No. 1.
- Mangkunegara, A. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McLeod, R. JR.. 1997. *Management Information System: A Study Of Computer Based Information System*. Sixth Edition, Macmelan Publishing Company.
- Mathis, Robert. L & Jackson John. H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhlis, S.E. 2016. *Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta*. Tesis. UIN Sunan Kalijaga.
- Mulyadi 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian. Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pengertian Manajemen Bank Syariah, Prinsip, dan Tujuannya.  
<https://akuntanonline.com/pengertian-manajemen-perbankan-syariah/>, (diakses pada 11 Juli 2019).
- Perbankan Syariah.  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tenangsyariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>, (diakses pada 12 Juli 2019).
- Prasojo Diat Lantip, Rianto. 2011. *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahadi, D. Rianto. 2007. *Peranan Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik*. Seminar Nasional Teknologi, Yogyakarta.
- Regina Aditya Reza. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Rike Monika Fauziah. 2018. *Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Studi pada PD. BPR Sarimadu Kantor Pusat Bangkinang*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Rini Rosmiyati. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967*. Skripsi. Universitas Gajah Mada.
- Ririn Wiseliner. 2013. *Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru*. Skripsi. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- SDM Bank Syariah Harus Memenuhi 4 Aspek.  
<https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/16/12/08/ohv7r2368-sdm-bank-syariah-harus-memenuhi-4-aspek/>, (diakses pada 27 Agustus 2019).
- SDM Belum Mumpuni, Perkembangan Industri Keuangan Syariah Terhambat  
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/07/08/115700326/sdm-belum-mumpuni-perkembangan-industri-keuangan-syariah-terhambat/>, (diakses pada 27 Agustus 2019).