

## TESIS

# PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM KONTEKS IMPLEMENTASI ONLINE SYSTEM TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN, DAN KINERJA PEGAWAI PADA PT. BANK JATIM DI SURABAYA

TPS 04/08

Mur  
P



Oleh:

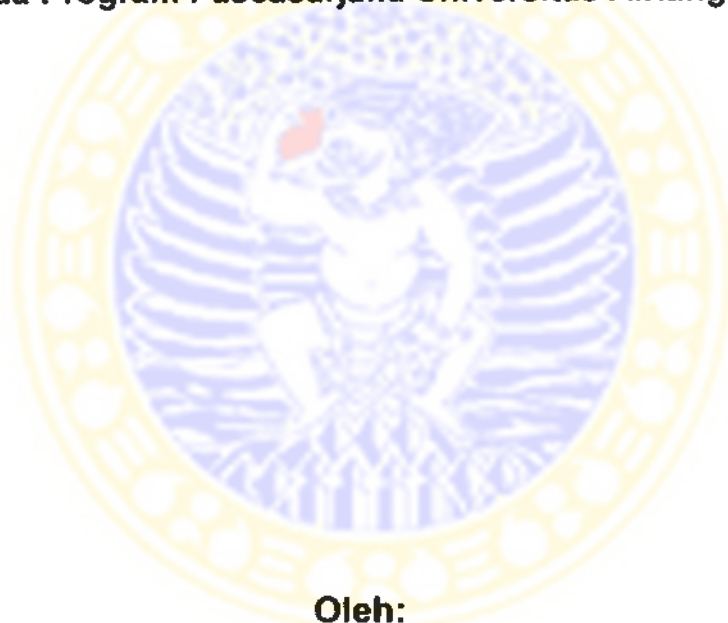
**IDA MARTININGSIH**  
**NIM: 090510877 / L**

**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ILMU PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2007**

**PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM  
KONTEKS IMPLEMENTASI ONLINE SYSTEM TERHADAP  
KEPUASAN KERJA, KOMITMEN, DAN KINERJA PEGAWAI  
PADA PT. BANK JATIM DI SURABAYA**

**TESIS**

**Untuk memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**



**Oleh:  
IDA MARTININGSIH  
NIM: 090510877 / L**

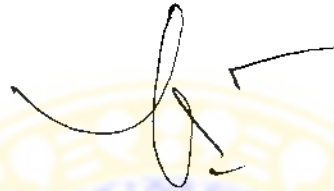
**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2007**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 29 AGUSTUS 2007**

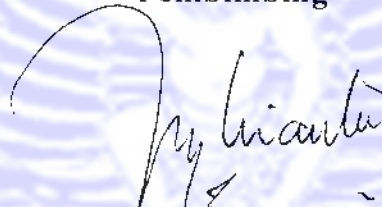
Oleh

**Pembimbing Ketua**



**Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc.**  
**NIP. 130 685 841**

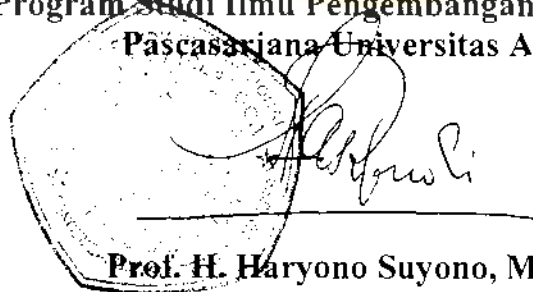
**Pembimbing**



**Dr. Jusuf Irranto, Drs., M.Com**  
**NIP. 132 048 915**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Pascasarjana Universitas Airlangga**




**Prof. H. Haryono Suyono, MA., Ph.D.**

Telah diuji pada

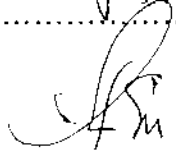
Tanggal : 29 Agustus 2007

PANITIA PENGUJI TESIS

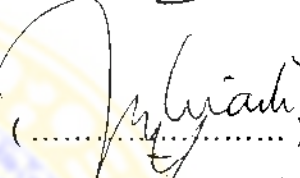
Ketua : Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc.

(.....)

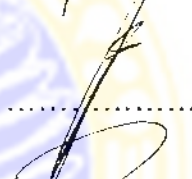
Anggota : 1. Prof. Haryono Suyono, MA., PhD.

(.....)

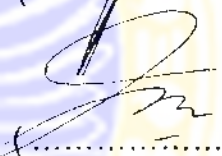
2. Dr. Jusuf Irianto, Drs., MCom.

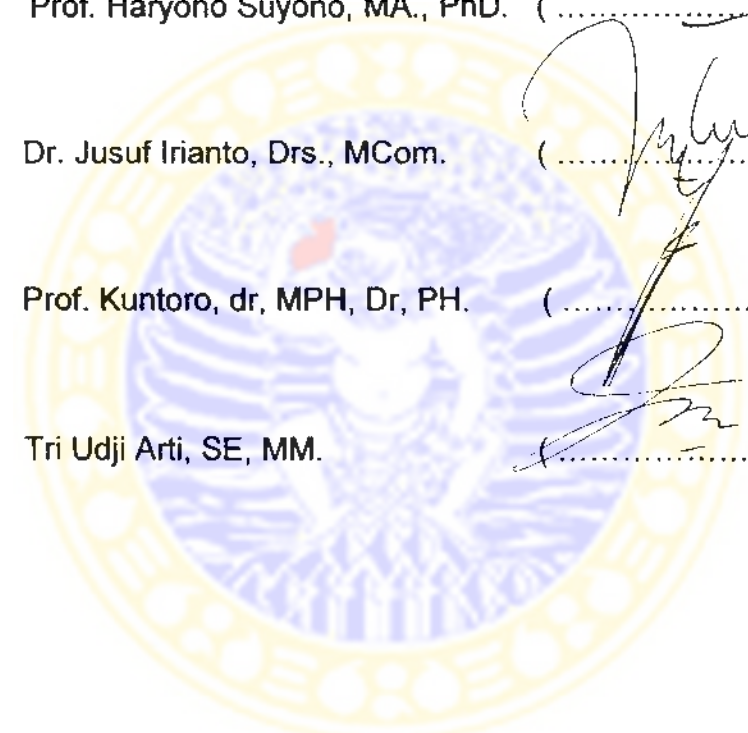
(.....)

3. Prof. Kuntoro, dr, MPH, Dr, PH.

(.....)

4. Tri Udji Arti, SE, MM.

(.....)



## UCAPAN TERIMA KASIH

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pertama tama saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala rahmat, hidayah dan karunia Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya , kepada Orangtua saya tercinta yang dengan kesabarannya membimbing ananda sehingga menjadi orang yang berguna.

Sebagai insan akademis saya telah berusaha untuk menyelesaikan karya ilmiah sederhana ini. Saya menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan tesis ini banyak pihak yang telah membantu. Oleh karena itu saya mengucapkan **terima kasih** kepada yang terhormat :

Terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Bapak-bapak para pembimbing

1. Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. H. Fasich, Apt. dan Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr. atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Airlangga atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Magister.
3. Prof. Haryono Suyono, MA., Ph.D. Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
4. Dr.Soenarjo,dr.,MS.,MSC, selaku pembimbing ketua yang dengan tulus ikhlas memberikan perhatian, bimbingan, nasehat dan masukan yang sangat berarti atas penyelesaian tesis ini.
5. Dr.H.Jusuf Irianto,Drs.,M Com yang dengan tulus ikhlas memberikan perhatiannya, dorongan, bimbingan, saran serta pendapat yang sangat berarti atas penyelesaian tesis ini.
6. Kepada seluruh Dosen pengajar Program Studi Pengembangan Sumber Daya manusia yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas semua ilmu, bimbingan tuntunannya sehingga saya dapat menyelesaikan semua tugas saya.

7. Terima kasih yang tak terhitung kepada yang terhormat Bapak.Suradi selaku Pemimpin PT.Bank Jatim Cabang Utama di Surabaya, Ibu Tri Uji Arti,SE,MM selaku Pemimpin Cabang PT.Bank Jatim Cabang Perak dan juga Ibu.Setyowati selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Jatim Cabang Dr.Soetomo semua berada disurabaya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian Tesis.
8. Terima kasih kepada Bapak.Eddy Rusianto,SH.M Hum ,Pemimpin Corporate Secretary sebagai atasan saya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan ini.
9. Terima kasih kepada Bapak Tri Swasono Irianto,SE,MM selaku Pimp. Sub. Div. Tehnologi Informasi PT. Bank Jatim Kantor Pusat beserta Staff yang banyak membantu saya dalam penyelesaian tesis ini, mengenai online sistem.
10. Terima kasih kepada Bapak.Eko Antono,SH. Sebagai Pemimpin Divisi Sumber Daya Manusia, Bapak Basuki Budi Wuryanto ,SE,.MM Pimp Sub.Div Sumber Daya Manusia PT.Bank Jatim Kantor Pusat beserta Staff Divisi Sumber Daya Manusia, yang banyak memberikan masukan-masukkan kepada saya.
11. Terimakasih kepada seluruh teman-teman PT.Bank Jatim Cabang Utama, Cabang Dr,Soetomo dan Cabang Perak dan semua teman teman di Divisi Tehnologi Informasi Divisi Perencanaan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan waktunya yang diberikan kepada saya.
12. Terima kasih yang sebesar-besarnya pula kepada Bapak.Sanaji,SE,MM yang banyak membantu atas peminjaman buku-buku dan referensinya juga Bapak Agus Prasetya SE,MM. Thanks.
13. Tidak lupa pula semua teman-teman kuliah angkatan 2005 Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga pada khususnya teman-teman Bisnis dan Industri (Ibu Tatik, Mas Aditya, Mas Wibi) yang selalu saling memberikan Informasi, saran dan pendapat semuanya terima kasih atas bantuannya semoga Allah SWT membalas kebaikan kita semua Amieen....
14. Sekretariat PSDM dan Pascasarjana Universitas Airlangga, Ibu Ira, Pak.Tino. Mbak Adri, Ibu Berti dan Mas Dani. Terima kasih yang tak terhitung atas bantuannya selama saya menuntut ilmu di kampus ini.

Akhir kata penulis menyampaikan **Maaf** apabila dalam penyusunan tesis ini jauh dari apa yang diharapkan, karena keterbatasan waktu, akan tetapi penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan, dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran bagi sempurnanya tesis ini.

Semoga ALLAH SWT memberikan Rahmad dan Hidayah –Nya kepada kita semua Amieen.....

Surabaya.20 Agustus 2007

## RINGKASAN

### PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM KONTEKS IMPLEMENTASI ONLINE SYSTEM TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN DAN KINERJA PEGAWAI PT. BANK JATIM DI SURABAYA

IDA MARTININGSIH

Pelaku industri perbankan dituntut menyesuaikan teknologi informasi yang digunakan, antara lain dengan melakukan inovasi sistem informasi berbasis komputer yang baru, agar tetap kompetitif. Mulai tahun 2003, PT. Bank Jatim mengimplementasikan online system, sebagai bentuk otomatisasi operasional Bank Jatim, yang memfasilitasi fungsi operasi, akuntansi dan komunikasi data. Keberhasilan implementasi suatu inovasi, termasuk implementasi teknologi informasi online system di Bank Jatim sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia yang mau menerima perubahan dan mampu menggunakan inovasi sesuai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukan program pelatihan teknologi informasi online system sebagai bentuk pengembangan pegawai untuk memperbaharui pengetahuan dan keterampilan pegawai sesuai tuntutan tugas. Peningkatan kemampuan pegawai sesuai peralatan kerja dan tuntutan tugas pekerjaan. Pelatihan teknologi informasi pada pegawai yang bertujuan memperbaharui kemampuannya dalam menggunakan teknologi informasi online system, diharapkan dapat membangun sikap dan perilaku positif pegawai terhadap pekerjaan dan perusahaan, yaitu dalam bentuk kepuasan kerja, komitmen pegawai pada perusahaan dan kinerja.

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh pelatihan pegawai dalam konteks implementasi *online system* di PT. Bank Jatim terhadap kepuasan kerja, komitmen, dan kinerja dengan menempatkan kemampuan pegawai sebagai variabel antara. Kepuasan kerja dan komitmen pegawai sebagai dampak pelatihan teknologi informasi online system, juga dihipotesiskan berpengaruh terhadap kinerja, sehingga secara keseluruhan terdapat tiga variabel antara dalam penelitian ini. Pelatihan pegawai dalam konteks implementasi online system dihipotesiskan baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja, komitmen pegawai pada perusahaan dan kinerja pegawai, melalui kemampuan pegawai, sehingga ada 9 jalur dalam model yang diuji. Masing-masing variabel diukur secara multi item. Jumlah item keseluruhan adalah 67, dan alternatif jawaban dibobot pada skala Likert 4 interval. Sampel ditarik secara random dari 3 kantor cabang Bank Jatim di Surabaya. Hipotesis penelitian diuji dengan teknik analisis model persamaan struktural (SEM) pada sampel 126 pegawai operasional yang menjadi pemakai online system. Untuk memenuhi kriteria kecukupan jumlah sampel dalam SEM, digunakan pendekatan skor komposit dimensi yang diperoleh dari analisis faktor eksploratoris pada setiap konstruk. Uji measurement model dengan skor komposit dimensi sebagai indikator, disimpulkan model pengukuran diterima, kecuali untuk konstruk kepuasan kerja, karena model tidak dapat diidentifikasi (*unidentified*). Oleh

karena itu, digunakan *correlational method* untuk membentuk skor komposit pada konstruk kepuasan kerja, dan hasil pengujian measurement model dapat diterima.

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa 7 dari 9 jalur terbukti berpengaruh positif signifikan pada alpha 5%. Pengembangan pegawai melalui pelatihan dalam konteks implementasi *online system* di PT. Bank Jatim terbukti secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen pegawai melalui kemampuan pegawai. Pengembangan pegawai melalui pelatihan dalam konteks implementasi *online system* di PT. Bank Jatim terbukti secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kemampuan pegawai dan kepuasan kerja. Pegawai melalui pelatihan dalam konteks implementasi *online system* di PT. Bank Jatim secara tidak langsung tidak terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui komitmen pegawai. Berdasarkan tes mediasi disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dan kepuasan kerja terbukti mampu menjadi mediasi secara penuh (*fully mediated*) pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya komitmen pegawai tidak terbukti menjadi variabel antara pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai. Akhirnya, berdasarkan temuan tersebut dapat diperoleh pemahaman menyeluruh bahwa untuk mendukung keberhasilan implementasi teknologi informasi, kemampuan pegawai merupakan variabel kunci, yang hanya akan terbentuk jika perusahaan memberikan pelatihan yang sesuai dengan tuntutan teknologi dan tuntutan tugas pekerjaan.





## SUMMARY

### THE INFLUENCE OF EMPLOYEE DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF ONLINE SYSTEM IMPLEMENTATION TOWARD JOB SATISFACTION, EMPLOYEE COMMITMENT AND PERFORMANCE AT PT. BANK JATIM IN SURABAYA

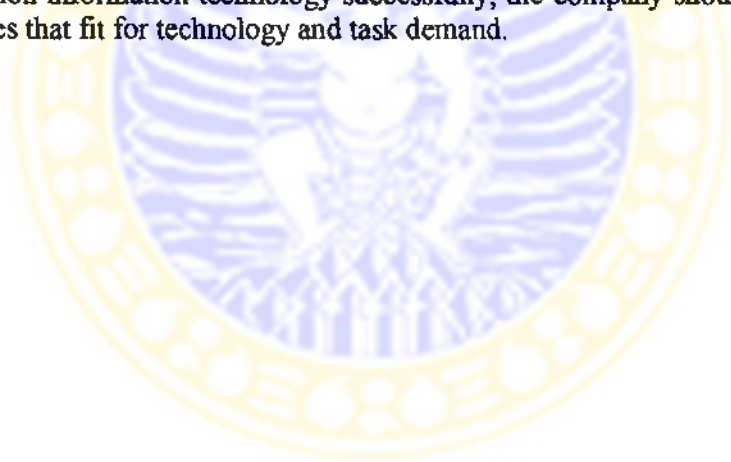
IDA MARTININGSIH

The player in banking industry, claimed to adjust information technology they are using, by conducting innovation in information system based on new computer, to stay competitive. Since 2003, PT. Bank Jatim has been implementing online system, as a form of Bank Jatim's operational automatization, that facilitates operation function, accounting, dan data communication. The successful of implementation of an innovation, including implementation of information technology online system at Bank Jatim is very determined by the availability of manpower who want to accept changes and capable to use innovations that fit with organization's goal. So that, training program for information technology online system is needed as an employee development form to renew their skills and knowledges that suits with job demands. The increasing of employee's ability appropriates with work instruments and job demands. Information technology training to employees aimed at renewing their capabilities in using information technology online system, expected could build positive behavior and attitude of an employees toward their job and company, are in a job satisfaction form, employee's commitment to company and performance.

This research is aimed at examining the influence of employee training in the context of online system implementation at PT. Bank Jatim in surabaya toward job satisfaction, commitment, and performance, by placing employees' ability as a mediator variable. The job satisfaction and employees' commitment, also is hypothesized influence to job performance, so there are three mediator variables in this study. Employee training in the context of online system implementation are hypothesized of having an influence, both directly and indirectly, toward job satisfaction, employees' commitment to the company via employees' ability, so there are nine paths in model which is tested. Each variables are measured in multiply item. Sum of all items are 67, and alternative answers are measured at Likert scale 4 intervals. Samples are drawn randomly from 3 branch offices of Bank Jatim in Surabaya. Hypothesis of research are tested, by using structural equation model (SEM) analysis technique at 126 samples of operational employees who are being online system users. To meet the complete criteria of all samples in SEM, dimension composit score approach is used, that obtained from explanatory factor analysis in every constructs. Measurement model test with dimension composite score as an indicator, concluded that measurement model can be accepted, except for job satisfaction construct, because this model is unidentified. Hence, correlation method is used to

formulate composite score to job satisfaction construct, and the result of measurement model examination can be accepted.

Based on data analysis, concluded that seven of nine paths which are tested, are positive and significant at alpha 5%. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have significant influence toward job satisfaction and employees' commitment through employees' ability. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have significant influence toward job performance through employees' ability. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have not significant influence toward job performance through employees' commitment. Employee' ability, indirectly have significant influence toward job performance through job satisfaction. Employee' ability, indirectly have not significant influence toward job performance through employees' commitment. Moreover, based on mediation test, can be concluded that employees' ability and job satisfaction, have fully mediated the influence of employees' training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim toward job performance. Otherwise, employees' commitment can not mediate the influence of employees' training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim toward job performance. Finally, based on the finding of this study, can be impressed that to support implementation information technology successfully, the company should trained his employees that fit for technology and task demand.



## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF EMPLOYEE DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF ONLINE SYSTEM IMPLEMENTATION TOWARD JOB SATISFACTION, EMPLOYEE COMMITMENT AND PERFORMANCE AT PT. BANK JATIM IN SURABAYA

IDA MARTININGSIH

This research is aimed at examining the influence of employee training in the context of online system implementation at PT. Bank Jatim in Surabaya toward job satisfaction, commitment, and performance, by placing employees' ability as a mediator variable. The job satisfaction and employees' commitment, also is hypothesized influence to job performance, so there are three mediator variables in this study. Employee training in the context of online system implementation are hypothesized of having an influence, both directly and indirectly, toward job satisfaction, employees' commitment to the company via employees' ability, so there are nine paths in model which is tested. Because there, limitation in sample size for SEM methods, this study used composite approach, that obtained from explanatory factor analysis in every constructs. Measurement model test with dimension composite score as an indicator, concluded that measurement model can be accepted, except for job satisfaction construct, because this model is unidentified. Hence, correlation method is used to formulate composite score to job satisfaction construct, and the result of measurement model examination can be accepted.

Based on data analysis, concluded that seven of nine paths which are tested, are positive and significant at alpha 5%. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have significant influence toward job satisfaction and employees' commitment through employees' ability. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have significant influence toward job performance through employees' ability. Employee development through training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim, indirectly have not significant influence toward job performance through employees' commitment. Employee' ability, indirectly have significant influence toward job performance through job satisfaction. Employee' ability, indirectly have not significant influence toward job performance through employees' commitment. Moreover, based on mediation test, can be concluded that employees' ability and job satisfaction, have fully mediated the influence of employees' training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim toward job performance. Otherwise, employees' commitment can not mediate the influence of employees' training in the context of online system implementation at PT Bank Jatim toward job performance. Finally, based on the finding of this study, can be impressed that to support implementation information technology successfully, the company should trained his employees that fit for technology and task specification.

*Keywords* ... ..

**Keywords: information technology implementation, training, employees' ability, job satisfaction, employees' commitment, job performance.**



## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Prasyarat Gelar .....	iii
Persetujuan .....	iv
Ucapan Terima Kasih .....	v
RINGKASAN .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
2.2. Landasan Teori .....	19
2.2.1. Bank dan Operasinya .....	19
2.2.2. Proses Implementasi Teknologi Informasi .....	22
2.2.3. Model Penerimaan Inovasi oleh Individu dalam Organisasi .....	29
2.2.4. Program Pelatihan dan Pengembangan Pegawai .....	33
2.2.4.1. Proses Program Pelatihan dan Pengembangan .....	35
2.2.4.2. Teknik-teknik pelatihan dan pengembangan .....	38
2.2.4.3. Faktor-faktor Keberhasilan Pelatihan .....	40
2.2.4.4. Manfaat pelatihan dan pengembangan .....	43
2.2.5. Kemampuan Pegawai .....	45
2.2.6. Konsekuensi Implementasi Inovasi Teknologi Informasi bagi Pegawai .....	49
2.2.7. Kepuasan Kerja .....	51
2.2.7.1. Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja .....	51
2.2.7.2. Pengukuran Kepuasan Kerja .....	53
2.2.8. Komitmen Pegawai .....	54
2.2.9. Kinerja .....	59
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	63
3.1. Kerangka Konseptual .....	63
3.2. Hipotesis Penelitian .....	65

BAB 4 METODE PENELITIAN.....	66
4.1. Rancangan Penelitian .....	66
4.2. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	66
4.3. Variabel Penelitian .....	67
4.3.1. Klasifikasi Variabel .....	67
4.3.2. Definisi Operasional Variabel .....	68
4.4. Instrumen Penelitian .....	75
4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	75
4.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	75
4.7. Pengolahan dan Teknik Analisis Data .....	76
4.7.1. Pengolahan Data .....	76
4.7.2. Teknik Analisis Data .....	77
4.7.2.1. Uji Normalitas .....	78
4.7.2.2. <i>Measurement Model</i> .....	78
4.7.2.3. Reliabilitas .....	82
4.7.2.4. Indeks Kesesuaian Model ( <i>Goodness-of-fit index</i> ) .....	82
4.7.2.5. Uji Signifikansi Koefisien Jalur .....	83
4.7.2.6. Test mediasi .....	83
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....	84
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	84
5.2. Deskripsi Data .....	88
5.2.1. Karakteristik Responden .....	88
5.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	90
5.3. Analisis Data .....	92
5.3.1. <i>Measurement Model</i> .....	92
5.3.1.1. Validitas dan Reliabilitas .....	93
5.3.1.2. Analisis Faktor .....	94
5.3.1.4. Pengujian <i>Goodness-of-fit Measurement Model</i> dari Skor Komposit .....	100
5.3.1.5. Pengujian Bobot Faktor ( <i>Factor Loading</i> ) .....	100
5.3.2. Uji Normalitas Data .....	103
5.3.3. Pengujian Multikolinieritas .....	106
5.3.4. Pengujian Model Struktural .....	106
5.3.4.1 Uji <i>Goodness-of-fit Model Struktural</i> .....	107
5.3.4.2. Pengujian Hipotesis .....	109
5.3.4.3. Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....	116
5.3.4.4. Uji Mediasi .....	118

<b>BAB 6 PEMBAHASAN</b> .....	120
6.1. Pengaruh Pelatihan teknologi informasi terhadap kemampuan pegawai .....	122
6.2. Pengaruh Pelatihan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja .....	124
6.3. Pengaruh pelatihan teknologi informasi terhadap komitmen pegawai .....	126
6.4. Pengaruh Pelatihan teknologi informasi online system terhadap kinerja .....	131
6.5. Keterbatasan Penelitian .....	132
<b>BAB 7 PENUTUP</b> .....	133
7.1. Simpulan .....	133
7.2. Saran-saran .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

## Halaman

Tabel 1.1. Perkembangan Kinerja Keuangan Bank Jatim Tahun 2000 – 2006	3
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Jawa Timur .....	6
Tabel 1.3. Pelatihan dalam Rangka Implementasi Teknologi informasi online system .....	7
Tabel 2.1. Perbandingan Berbagai Tipe Pelatih .....	40
Tabel 4.1. <i>Summary of Composite Formation Methods</i> .....	79
Tabel 5.1. Distribusi Populasi dan Sampel .....	88
Tabel 5.2. Karakteristik Responden .....	89
Tabel 5.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	91
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Rata-rata Jawaban Responden Menurut Interval Kelas .....	91
Tabel 5.5. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	93
Tabel 5.6. Hasil Analisis Faktor Variabel Variabel Pelatihan .....	95
Tabel 5.7. Hasil Analisis Faktor Variabel Kemampuan Pegawai .....	96
Tabel 5.8. Hasil Analisis Faktor Variabel Kepuasan Kerja .....	97
Tabel 5.9. Hasil Analisis Faktor Variabel Komitmen Pegawai .....	98
Tabel 5.10. Hasil Analisis Faktor Variabel Kinerja Pegawai .....	99
Tabel 5.11. Goodness-of-fit Index Measurement Model Masing-masing Konstruk .....	100
Tabel 5.12. Measurement Model dengan Skor Komposit .....	101
Tabel 5.13. Uji Normalitas Data .....	105
Tabel 5.14. Ikhtisar <i>Goodness-of-Fit Index</i> Model Struktural .....	108
Tabel 5.15. Ikhtisar Uji Hipotesis .....	112
Tabel 5.16. <i>Standardized Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i> ..	117



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. <i>The IS implementation process</i> .....	23
Gambar 2.2. Circular Pattern of System Life Cycle .....	26
Gambar 2.3. Technology Acceptance Model .....	31
Gambar 2.4. A Conceptual Framework of Individual Innovation Acceptance in Organizations .....	33
Gambar 2.5. Langkah-langkah Persiapan Program Pelatihan dan Pengembangan .....	36
Gambar 2.6. Classification of Learning Outcomes .....	46
Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian .....	63
Gambar 5.1. Path Diagram Model Struktural (Standardized Estimate).....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank Jatim

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Data Jawaban Responden

Lampiran 4: Statistik Deskriptif

Lampiran 5: Reliabilitas

Lampiran 6: Analisis Faktor

Lampiran 7: Measurement Model

Lampiran 8: Output AMOS Model Struktural

