

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *CLAIM TRACKING*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *CONTRACT AND*
CLAIM PT. PERTAMINA *INTERNATIONAL SHIPPING***

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

**SYAH JIMMY THARA MASLOW
NRP. 4.61.18.9701/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SYAH JIMMY THARA MASLOW
NRP : 4.61.18.9701/ K
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *CLAIM TRACKING*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *CONTRACT*
AND CLAIM PT. PERTAMINA *INTERNATIONAL SHIPPING*

Jakarta, Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Vidya Selasдини, M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

Budi Purnomo, M. M. Tr.
Penata Tk. IV (IV/a)
NIP. 19720510 200502 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasдини, M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SYAH JIMMY THARA MASLOW
NRP : 4.61.18.9701/ K
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *CLAIM*
TRACKING TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
CONTRACT AND CLAIM PT. PERTAMINA
INTERNATIONAL SHIPPING

Jakarta, Agustus 2022

Ketua Penguji

Anggota

Anggota

Mengetahui,
Ketua Program Studi KALK

Vidya Selasdini, M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2020/2021.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Perusahaan Pelayaran serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

“ PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *CLAIM TRACKING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *CONTRACT AND CLAIM* PT. PERTAMINA *INTERNATIONAL SHIPPING*”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Capt. Sudiono, M.Mar selaku Ketua STIP Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasдини, S.SiT, M.MTr selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Budi Purnomo, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini
4. Ibu Sari Kusumaningrum, SS., M. Hum. selaku Sekretaris Jurusan KALK.
5. Yth. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
6. Orang tua saya tercinta Ayahanda Edy Heriyanto, Ibunda Nurhayati, adik saya tercinta Muhammad Ferdy hasan, dan Salsabilla Putri Nurkhaliza serta seluruh keluarga atas kasih sayang. Doa dan dukungannya selama penulisan skripsi dan melaksanakan

pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

7. Kepada seluruh karyawan divisi *Contract and Claim* PT. Pertamina *International Shipping*, terima kasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika Praktik Darat.
8. Seluruh anggota *English Team* yang selalu memberikan dukungan
9. Teman-teman angkatan LXI STIP Jakarta, serta seluruh kerabat KALK yang telah memberi dukungan kepada penulis di dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai selesai.
10. Sagawidy Putri Mantika yang selalu memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Praktek Kerja Nyata dan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulisan dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juli 2022

Penulis

SYAH JIMMY THARA MASLOW

NRP. 4.61.18.9701

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Pemikiran	11
C. Hipotesis	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	18
B. Metodologi Pendekatan	18
C. Sumber Data	19
D. Teknik Pengumpulan Data	19
E. Populasi Sampel dan Teknik Sampling	20
F. Teknik Analisis Data	21

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	25
B. Analisis Data.....	33
C. Pemecahan Masalah	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Bagan 2.2 Alur Pemikiran.....	16
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. Pertamina International Shipping	28
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Divisi <i>Contract and Claim</i>	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Data Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Data Karyawan Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.3 Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Gambar 4.4 Data Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	32
Gambar 4.5 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.6 Grafik Plot Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Tempat Kedudukan Formal	18
Tabel 3.2 Skala Likert.....	20
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Penggunaan Aplikasi	34
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Kualitas Aplikasi.....	37
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Layanan Aplikasi	39
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Aplikasi <i>Claim Tracking</i> ..	40
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Produk Kerja	42
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Kerjasama	44
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Keandalan	46
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Komunikasi	48
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Terhadap Indikator Pelaksanaan Tugas	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Responden Terhadap Indikator Kinerja Karyawan	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Aplikasi <i>Claim Tracking</i> ...	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Aplikasi <i>Claim Tracking</i> (X) dan Variabel Kinerja Karyawan (Y)	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Sederhana	61
Tabel 4.17 Hasil Uji t Penggunaan Aplikasi <i>Claim Tracking</i> terhadap Kinerja....	62
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	63

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara maritim, dimana angkutan laut merupakan salah satu sistem transportasi pelabuhan yang memegang peranan strategis. Peran angkutan laut sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, pertahanan, keamanan, dan lain sebagainya. Maka dari itu pelabuhan dianggap sebagai mata rantai dalam jaringan transportasi. Pengangkutan melalui laut merupakan usaha perusahaan pelayaran niaga yang bergerak bidang penyediaan jasa angkutan muatan laut, dimana bidang kegiatannya cukup kompleks dan memegang peranan penting untuk memajukan perdagangan dalam negeri dan luar negeri (Nasution, 1996).

PT Pertamina adalah perusahaan milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia dalam hal pendapatan dan labanya. Perusahaan ini aktif di sektor hulu dan hilir industri minyak dan gas. Sektor hulu meliputi eksplorasi dan produksi minyak, gas dan energi panas bumi, sementara kegiatan hilir mencakup pengolahan, pemasaran, perdagangan dan pengiriman.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 1957 dengan nama Permina tapi mengubah namanya menjadi Pertamina setelah *merger* dengan Pertamina pada tahun 1968. Pertamina menjadi sumber besar pendapatan bagi pemerintah Orde Baru Presiden Soeharto pada tahun 1970-an, sehingga memungkinkan investasi besar dalam infrastruktur negara dan program penanggulangan kemiskinan yang berhasil. Meskipun demikian, mismanajemen (kesalahan pengelolaan) dan korupsi hampir menyebabkan kebangkrutan pada tahun 1975.

Perusahaan ini memproduksi banyak komoditas seperti bahan bakar, minyak tanah, LPG (Bahan bakar gas cair), LNG (Gas bumi cair), dan petrokimia. Pertamina adalah produsen minyak mentah terbesar kedua di Indonesia setelah Chevron Pacific Indonesia (merupakan anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Chevron Amerika, salah satu perusahaan energi terintegrasi terkemuka di dunia). Saat ini, Pertamina memiliki enam kilang minyak di Indonesia yang memiliki kapasitas produksi gabungan sebesar satu juta barel minyak per hari (bph).

PT PERTAMINA *INTERNATIONAL SHIPPING* ("Pertamina") merupakan salah satu sub holding PT Pertamina (Persero), yang memiliki dan mengoperasikan sejumlah besar kapal tanker minyak, baik armada kapal milik maupun armada charter, untuk pendistribusian minyak mentah, minyak produk dari, ke dan di seluruh wilayah Indonesia

Salah satu divisi yang ada di PT. Pertamina *International Shipping* adalah divisi *contract and claim*. Divisi *contract and claim* memiliki tugas untuk mengarahkan, memonitor, dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan *claim* dengan cara penyelesaian *claim - claim* baik *claim in* kepada PT Pertamina *International Shipping* (PIS) dari pihak ketiga maupun *claim out* dari PT Pertamina *International Shipping* (PIS) kepada pihak ketiga, pengelolaan perjanjian standar dan rutin sewa kapal rute domestik (*Time charter, spot charter, dan COA*), penyusunan *reporting* kepada *management* dan perijinan untuk koordinasi penanganan kasus, serta kegiatan penyusunan rencana dan target kerja, pengelolaan *risk, governance, dan aspek compliance* di fungsi *contract and claim*. Saat ini, jumlah kapal milik PT. Pertamina *International Shipping* sebanyak 69 kapal dengan jumlah awak kapal sekitar 2.500 orang.

PT. Pertamina *International Shipping*, khususnya dibidang *contract and claim* memiliki tanggung jawab dalam mengevaluasi kegiatan pengelolaan *claim*, melakukan aktivitas penyelesaian *claim* dan mengelola perjanjian standar dan rutin sewa kapal rute domestik.

PT. Pertamina *International Shipping* khususnya dibidang *contract and claim* melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen dan data *claim Slow Speed and Over Bunker* seperti *master cable*, dokumen *Charter Party* dan dokumen Harga *Bunker* yang berlaku dalam indikasi *claim* tersebut.

Aplikasi *claim tracking* merupakan Aplikasi untuk memonitor atas tahapan-tahapan menyelesaikan *claim* yang terdiri dari proses registrasi, verifikasi, analisa, klasifikasi data, perhitungan besarnya *claim* sampai dengan penyampaian permintaan penagihan dan/atau pembayaran *claim*.

Masalah yang pernah dialami penulis pada aplikasi *claim tracking* yaitu terdapatnya pengaruh *claim*, terdapatnya penginputan data yang tidak benar sesuai aplikasi *claim tracking*, dan banyaknya waktu yang terpakai dalam proses penginputan data.

Terdapatnya pengaruh *claim* disebabkan oleh menumpuknya data *master cable*. Penumpukan data *master cable* mengakibatkan aplikasi *claim tracking* menjadi tidak optimal. Sehingga karyawan divisi *contract and claim* tidak dapat bekerja sesuai target yang ditentukan perusahaan dan akibatnya kinerja karyawan menurun.

Terdapatnya penginputan data yang tidak benar sesuai aplikasi *claim tracking* disebabkan oleh data *master cable* yang tercampur. Sehingga pada saat karyawan divisi *contract and claim* menganalisa data terdapat banyak kesalahan. Akibatnya karyawan divisi *contract and claim* harus mengulang proses dari awal dan mengakibatkan kinerja karyawan yang tidak teliti.

Banyaknya waktu yang terpakai dalam proses penginputan data disebabkan oleh dokumen *claim* yang tidak lengkap. Sehingga karyawan divisi *contract and claim* kesulitan untuk mencari data yang sesuai dari berbagai sumber agar dokumen *claim* menjadi lengkap. Akibatnya kinerja karyawan menjadi terlambat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Contract And Claim* PT. Pertamina *International Shipping*”**.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok permasalahan yang terdapat didalam penelitian ini, yaitu:

1. Terdapatnya pengaruh *claim*
2. Terdapatnya penginputan data yang tidak benar sesuai aplikasi *claim tracking*
3. Banyaknya waktu yang terpakai dalam proses penginputan data

C. BATASAN MASALAH

Mengingat karena luasnya pembahasan masalah di atas, penulis menyadari keterbatasan ilmu serta pengetahuan yang dimiliki, maka penulis membatasi masalah pada :

1. Kurang optimalnya aplikasi *claim tracking* pada saat karyawan menginput data *master cable* pada Divisi *Contract and Claim* PT Pertamina *International Shipping*.
2. Kurang maksimalnya aplikasi *claim tracking* terhadap kinerja karyawan divisi *contract and claim* PT. Pertamina *International Shipping*

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan judul dan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian adalah :

1. Mengapa aplikasi *claim tracking* belum optimal pada saat penginputan data *master cable*?
2. Bagaimana pengaruh aplikasi *claim tracking* terhadap kinerja karyawan divisi *contract and claim* PT. Pertamina *International Shipping*?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui aplikasi *claim tracking* yang belum optimal pada saat penginputan data.
2. Untuk mengetahui pengaruh aplikasi *claim tracking* terhadap kinerja karyawan divisi *contract and claim* PT. Pertamina *International Shipping*.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini antara lain :

a. Bagi Pembaca

Memberikan informasi bagi setiap pembaca khususnya orang perusahaan pelayaran divisi *contract and claim* dalam penggunaan aplikasi *claim tracking* diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja pada setiap bagian di perusahaan serta mampu memberikan kontribusi data maupun informasi factual dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum.

b. Bagi Penulis

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan menerapkan ilmu pengetahuan mengenai aplikasi *claim tracking*.

c. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi para taruna dan taruni.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah penyusunan secara menyeluruh serta agar lebih mudah memahami isi dari skripsi. Maka dari itu penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang merupakan alasan pemilihan judul, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang membuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan yang termasuk didalamnya mengenai pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai keterkaitan variable yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan mengenai metode-metode yang digunakan penulis dalam hal penulisan skripsi ini. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi focus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang deskripsi data, pengujian hipotesis, laporan mengenai hasil-hasil yang diperoleh yaitu bagian pertama berisi uraian mengenai karakteristik tiap- tiap variabel dan bagian kedua memuat uraian tentang hasil pengujian hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dimana akan disampaikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian, serta juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian yang penulis gunakan dalam skripsi.

1. Pengertian Aplikasi

Menurut Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya (2014), aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.

Pengertian aplikasi menurut para ahli :

- a. Pengertian aplikasi menurut Jogiyanto (1999:12) adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi(instruction) atau pernyataan(statement) yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

- b. Pengertian aplikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penerapandari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna
- c. Menurut Wikipedia, aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.
- d. Menurut Irawan, Deni. (2013) dalam bukunya "Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi" menyatakan bahwa : Aplikasi atau bisa disebut juga dengan perangkat lunak aplikasi merupakan software jadi yang siap untuk digunakan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak computer yang dalam penggunaannya untuk penerapan dari rancang system untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan Bahasa pemrograman tertentu untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan oleh pengguna computer.

2. Pengertian *Claim Tracking*

Claim adalah permohonan resmi yang diajukan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi agar melakukan pembayaran kepadanya. Tuntutan penanggung kepada tertanggung sesuai dengan kontrak perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya dan harus yang harus dipenuhi oleh pihak penanggung.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ***claim*** adalah tuntutan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu maupun pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu. Sedangkan menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) berpendapat bahwa *claim* adalah ganti rugi yang dibayarkan atau yang menjadi kewajiban kepada tertanggung oleh perusahaan asuransi sehubungan dengan telah terjadi kerugian.

Tracking dalam Bahasa Indonesia adalah pelacakan. Jadi, *tracking* merupakan proses pelacakan untuk mengetahui sejauh mana suatu data dari awal sampai akhir. *Tracking* adalah suatu proses pencatatan interval perjalanan barang dari tempat asal ke tempat tujuan oleh perusahaan pengangkutan.(Rumapea,2010, p350).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *claim tracking* adalah suatu aplikasi untuk memonitor suatu *claim* dari awal yang diajukan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi sampai agar melakukan pembayaran kepadanya.

3. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau prestasi kerja merupakan suatu usaha yang diperoleh oleh seorang pegawai dari kemampuan yang dimilikinya terhadap suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut dengan baik, dan prestasi kerja tersebut adalah hasil dari penilaian / pengukuran oleh perusahaan dimana memuat beberapa kriteria terhadap pegawai yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa, kinerja merupakan terjemahan dari prestasi yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001 : 105) kinerja adalah sesuatu hasil karya yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Sadili Samsudin (2006 : 159) kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut T. Hani Handoko (2001:135) mendefinisikan prestasi kerja sebagai proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan- keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah sesuatu hasil kerja karyawan dengan menggunakan kemampuan yang ada sebagai proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Secara umum, kerangka pemikiran adalah garis besar alur logika berjalannya penelitian yang dapat digambarkan menggunakan suatu diagram yang di dalamnya menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel.

Menurut (Sugiyono, 2011) kerangka berpikir ialah bentuk konseptual terkait bagaimana ilmu berkorelasi dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai suatu yang penting. Jadi dapat dikatakan kerangka berpikir ialah suatu pemahaman yang berlandaskan pada pemahaman-pemahaman yang lainnya, suatu pemahaman yang paling dasar dan menjadikan pondasi untuk setiap pemikiran atau suatu model proses dari keseluruhan penelitian yang akan dikerjakan.

Kajian teori yang dibahas, aplikasi *claim tracking* akan mempercepat sebuah pekerjaan karena semua pekerjaan dilakukan secara terorganisir dan Memudahkan pengerjaan sebuah pekerjaan, karena sistem umum nya dibuat sesuai dengan porsi pekerjaan masing-masing user yang ada, serta memberikan dampak terhadap kinerja karyawan divisi *contract and claim*.

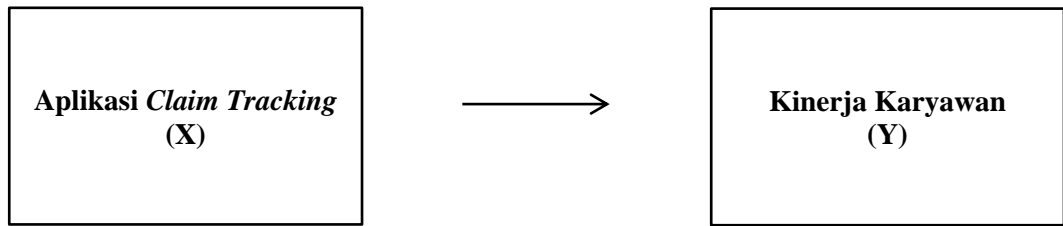
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul Variabel	Persamaan Variabel	Perbedaan Variabel	Hasil Penelitian
1.	Tri Mulyono, Pratyaksa Ocsa Nugraha Saian (2021)	Perancangan Sistem Aplikasi <i>Tracking</i> Pendukung <i>Touring</i> Secara <i>Real Time</i> Menggunakan <i>Firebase</i> Berbasis Android (Studi Kasus Komunitas Motor Trigramyama Salatiga)	Aplikasi <i>Tracking</i>	-	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 85% pengguna aplikasi sangat puas dengan aplikasi <i>tracking</i> yang dapat menampilkan posisi seluruh anggota dengan akurat.
2	Rahadian Saputra, Endang Siti Astuti, Kusdi Rahardjo (2014)	ANALISIS PENGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK	Aplikasi dan Kinerja Pegawai	-	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna yang berbeda-beda setiap seksi terhadap persepsi tentang kemudahan dan

		PRATAMA SURABAYA GUBENG)			kegunaan aplikasi SIDJP
3	ERMA SAFITRI (2013)	PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN	Kinerja Karyawan	Pelatihan dan Disiplin Kerja	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu : Pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

					<p>penilaian kinerja karyawan yang dapat dilihat melalui KPI (Key Performance Indicator) dan dilakukan pada tiap tahun. KPI ini terdiri dari penetapan, monitoring, dan pencapaian.</p>
--	--	--	--	--	---

Bagan 2.1
Kerangka Pemikiran

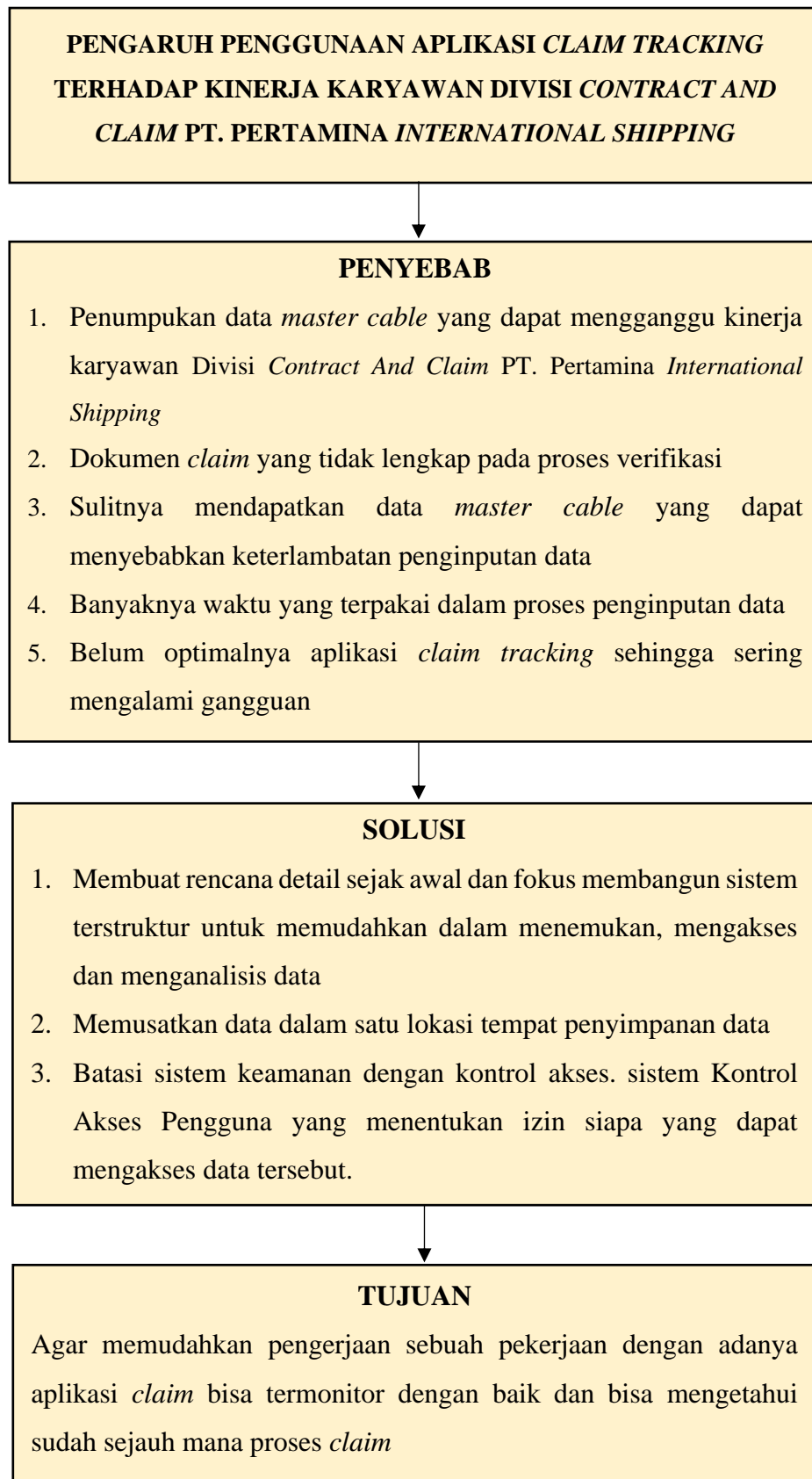


Keterangan :

X = Aplikasi *Claim Tracking*

Y = Kinerja Karyawan Divisi *Contract and Claim*

Bagan 2.2
Alur Pemikiran



C. HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu maka peneliti menyajikan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh Tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak Ada Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Contract and Claim* PT. Pertamina *International Shipping*.

H1 = Ada pengaruh antara Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Contract and Claim* PT. Pertamina *International Shipping*.

Dengan adanya 2 hipotesis tersebut akan dijadikan sebagai dugaan jawaban sementara untuk dibuktikan oleh penulis pada tahap analisis data.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah selama melaksanakan praktek darat di PT. Pertamina *International Shipping* terhitung 12 bulan mulai dari bulan Juli 2020 sampai dengan bulan Juli 2021.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di PT. Pertamina *International Shipping*. Berikut data dari Pertamina *International Shipping* :

Tabel 3.1
Tempat Kedudukan Formal

Nama Perusahaan	PT. Pertamina (Persero) Shipping
Alamat Perusahaan	Jl. Yos Sudarso No.34, RT.19/RW.14, Rawabadak, Tj. Priok, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14320
Telephone	(021) 43928227
Website	www.pertamina.com

B. METODE PENDEKATAN

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam menulis skripsi ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.

Penelitian kuantitatif, menurut Robert Donmoyer (dalam Given, 2008: 713), adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menampilkan data dalam bentuk numerik dari padanaratif.

C. SUMBER DATA

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Data primer dalam penelitian ini adalah memberi kuesioner atau angket terhadap karyawan Divisi *Contract and Claim* PT. Pertamina *International Shipping*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran (Abdurrahmat, 2006:104).

b. Kuesioner / Angket

Menurut Sugiyono (2017:142) mengemukakan bahwa kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban yang disediakan disesuaikan dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang terkumpul melalui angket kemudian penulis olah dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah di jawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan.

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot/Nilai
Sangat Setuju/Selalu	5
Setuju/Sering	4
Ragu – ragu/Kadang – kadang	3
Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah	1

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku – buku, bahan – bahan tertulis serta refrensi – refrensi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan

E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Adapun keadaan populasi dalam penelitian ini adalah populasi yang heterogen. Seluruh karyawan Divisi *Contract and Claim* PT. *Pertamina International Shipping* yang berstatus Pekerja Waktu Tidak Tertentu (PWTT) atau Karyawan tetap maupun Pekerja Waktu Tertentu (PWT). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 23 orang, 15 Pekerja Waktu Tidak Tertentu (PWTT) dan 8 Pekerja Waktu Tertentu (PWT).

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh yaitu semua populasi diambil sebagai responden penelitian. Dimana semua populasi diambil sebagai responden penelitian yaitu sebanyak 23 orang dari tiap – tiap bagian baik PWTT ataupun PWT.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Peneliti ingin menggunakan teknik non probability sampling, Sugiyono (2014:122) mengatakan bahwa teknik non probability sampling adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih untuk menjadi sampel.. Dan peneliti akan menggunakan teknik total sampling. Menurut Sugiyono (2014:124) mengatakan bahwa total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel ini digunakan jika jumlah populasi relatif kecil yaitu tidak lebih dari 23 orang, total sampling disebut juga sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Maka dari uraian di atas, teknik penarikan sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 23 karyawan Divisi *Contract and Claim* PT. Pertamina *International Shipping*. Untuk menganalisis data pada penelitian ini menggunakan sebuah program analisis statistic yaitu SPSS versi 24. Langkah-langkah yang ditempuh yaitu uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Ghozali (2013:47) menyatakan bahwa penelitian di sektor ilmu sosial mengenai sosiologi, psikologi dan manajemen umumnya variabel-variabel penelitiannya dijadikan sebagai suatu variabel laten yang tidak bisa diukur secara langsung akan tetapi dibentuk melewati dimensi-dimensi yang diperhatikan atau indikator-indikator yang diamati. Indikator-indikator ini biasanya diamati dengan menggunakan kuesioner atau angket berskala Likert yang tujuannya agar dapat mengetahui persepsi responden terkait suatu hal.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sesungguhnya ialah alat guna mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan ialah stabil atau tidak berubah dari waktu ke waktu. Suatu item dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,70$ (Ghozali, 2016:47).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016:154), Uji normalitas data dirancang agar menguji apakah model regresi, variabel, faktor pembaur atau residual berdistribusi normal. Dapat diketahui bahwa uji t dan F mengartikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini ditolak, uji statistik akan menjadi tidak valid untuk ukuran sampel yang kecil. Terdapat dua metode untuk menguji apakah residual berdistribusi normal yaitu dengan melalui analisis grafis dan pengujian statistik. Normalitas bisa dideteksi dengan di lihat dari sebaran data (titik) pada diagonal grafik. Jika data (titik) tersebar di dekat garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut maka akan ditampilkan pola distribusi normal yang menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) tersebar jauh dari diagonal, maka pola distribusi normal tidak akan ditampilkan yang menggambarkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

multikolinearitas bertujuan dalam menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang cukup kuat antara variabel bebas (independen), (Ghozali, 2016:103).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Bentuk regresi yang bagus ialah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, (Ghozali,2016:134).

3. Uji Hipotesis dengan Analisis Linear Sederhana

menurut sugiyono (2004:234) Pada penelitian ini setelah semua data yang diperlukan telah diperoleh data terkumpul maka dilanjutkan dengan menganalisis data tersebut sebagai bahan untuk menjawab semua permasalahan yang ada dalam penelitian. Adapun teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. persamaan regresi sederhana dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek variabel terikat yang diprediksikan

X = Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu

a = Konstanta regresi sederhana

b = Koefisien regresi

Terdapat 3 jenis pengujian yang digunakan yaitu Uji T, Uji F, dan Koefesien Determinasi.

a. Uji T

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) bertujuan dalam mengukur pengaruh satu variabel independen secara individul dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penulis menggunakan taraf signifikansi dalam uji t ini ialah pada tingkat 5% (0,05). Jika nilai signifikansi < 0,05 maka bisa dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika nilai

signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2013: 270).

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Penulis menggunakan taraf signifikansi dalam uji f ini ialah pada tingkat 5% (0,05). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2013: 266)

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu alat agar mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang hampir mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi dependen, artinya semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2013: 260).

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Sejarah Singkat dan Gambaran Umum PT. Pertamina *International Shipping*

PT PERTAMINA *INTERNATIONAL SHIPPING* ("Pertamina") merupakan salah satu sub holding PT Pertamina (Persero), yang memiliki dan mengoperasikan sejumlah besar kapal tanker minyak, baik armada kapal milik maupun armada charter, untuk pendistribusian minyak mentah, minyak produk dari, ke dan di seluruh wilayah Indonesia.

PT Pertamina *International Shipping* (PIS), sebagai *Subholding Integrated Marine Logistics* yang diresmikan pada tahun 2021, awalnya dibentuk melalui *spin-off* usaha *charter out* dengan tujuan untuk mendapatkan pendapatan riil, yang nantinya secara konsolidasi akan memberikan keuntungan kepada PT Pertamina (Persero) secara profesional, sesuai dengan praktik pelayaran yang berlaku. Sebagai perusahaan pelayaran nasional bertaraf internasional, PIS menangkap peluang dengan memberikan keuntungan berupa pengelolaan bisnis pelayaran secara profesional, sesuai praktik pelayaran Indonesia dan memberikan keuntungan finansial dengan adanya insentif pajak, sehingga PIS akan mampu memberikan harga yang lebih kompetitif, tentunya dengan komitmen pelayanan yang baik.

Dengan posisi Indonesia sebagai negara kepulauan, keberadaan PIS sangat penting dalam memasok kebutuhan energi ke berbagai tempat di tanah air. Terutama dengan adanya Tol Laut sebagai program Pemerintah Indonesia, kelancaran distribusi barang hingga ke pelosok Indonesia juga turut menjadi kontribusi PIS, di mana tentunya dapat berdampak positif pada pemerataan harga logistik setiap barang di seluruh wilayah Indonesia.

Sejak didirikan tahun 2016, ekspansi bisnis PIS terus dilakukan, antara lain dengan membangun anak perusahaan Pertamina *International Shipping Pte Ltd* di Singapura, serta cucu perusahaan, yaitu PIS Polaris Pte Ltd dan PIS Paragon Pte Ltd, yang juga berkedudukan di Singapura.

Ke depannya, dengan strategi bisnis yang semakin matang, PIS akan terus berupaya mengembangkan lini bisnis lainnya yang mendukung bisnis inti pelayaran untuk menjadi *Integrated Marine Logistics Company* terkemuka di Asia. Sebagai perusahaan subholding Pertamina, PIS terus berkomitmen menjadi perusahaan yang kompetitif untuk berkompetisi di kancah nasional dan internasional.

Sebagai perusahaan nasional dengan jangkauan internasional, sekaligus sebagai entitas dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah, PT Pertamina *International Shipping* (PIS) sebagai *Subholding Integrated Marine Logistics* berkomitmen penuh menerapkan tata kelola perusahaan (*Good Corporate Governance* atau GCG) dengan sebaik-baiknya, sebagai salah satu semangat utama dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang berkelanjutan.

Penerapan Praktik GCG berdasarkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN diartikan sebagai prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses, dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha.

a. Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan

1) Visi Organisasi

Perusahaan Shipping terkemuka di Asia, Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia

2) Misi Organisasi

- Penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan
- Mitra maritim terpercaya dan andal
- Operasional yang aman dan berkesinambungan
- Agen pembangunan ekonomi Indonesia

3) Tata Nilai Perusahaan

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

e. Adaptif

Terus berinovasi dan berantusias dalam menggerakkan atau menghadapi perbedaan

f. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis

b. Berikut ini adalah layanan yang dilakukan oleh PT Pertamina *International Shipping* (PIS) :

- 1) Jasa pengangkutan kargo ekspor/impor (dari pelabuhan di luar negeri ke pelabuhan di Indonesia atau dari dan antar pelabuhan di luar negeri).
- 2) Jasa yang berkaitan dengan penyewaan alat-alat yang berhubungan dengan pelayaran, mencakup data *processing*, *equipment part list*, serta kegiatan usaha terkait *ship management* (jasa pengelolaan kapal).
- 3) Jasa pengangkutan laut antar pelabuhan di Indonesia yang dilakukan secara tetap dan teratur dan/atau pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur (*tramp*) dengan menggunakan semua jenis kapal.

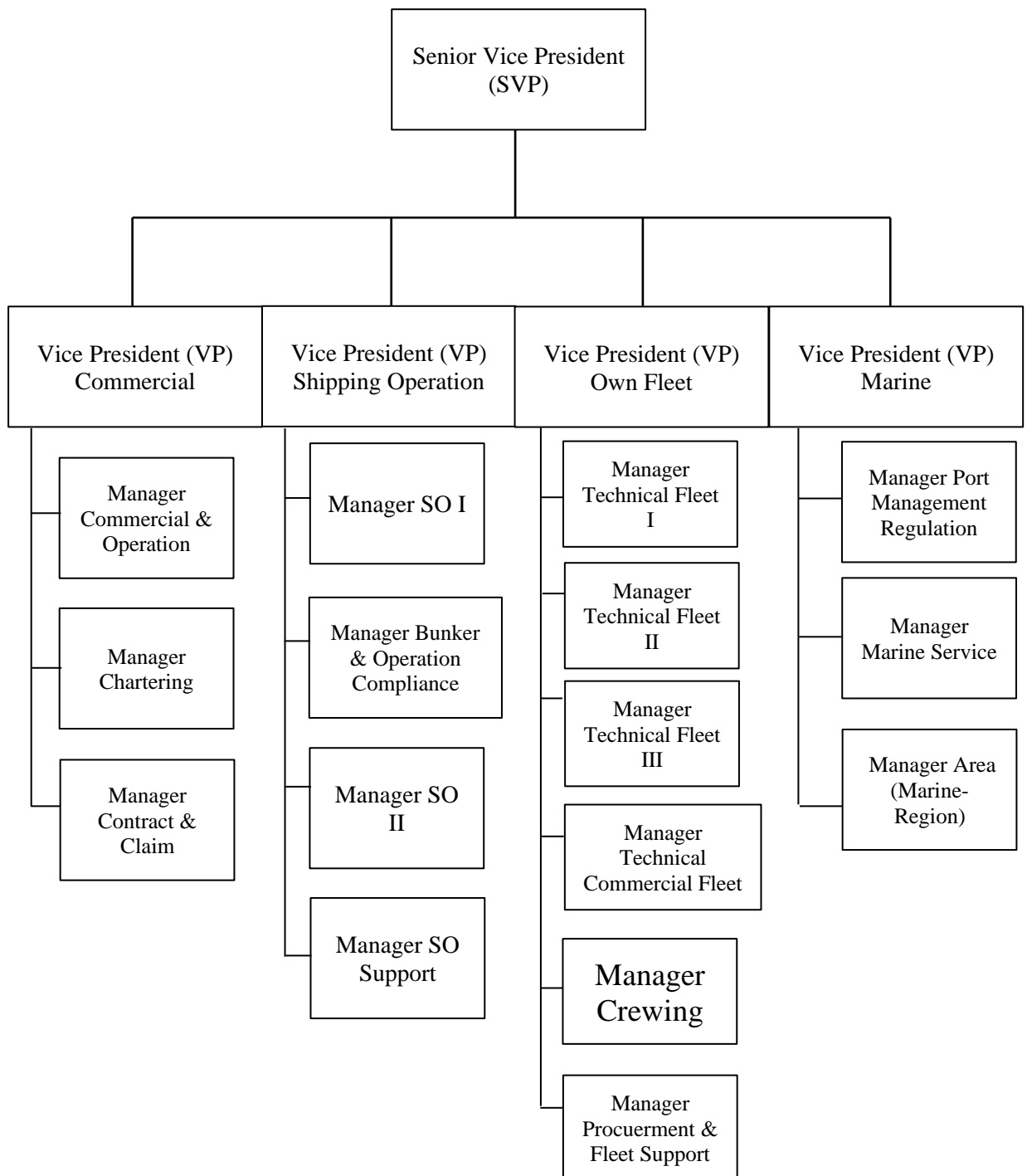
2. Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan

a. Struktur Organisasi Fungsi *Contract and Claim*

Fungsi *Contract and Claim* bertugas untuk mengarahkan, memonitor, dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan *claim* dengan cara penyelesaian *claim* - *claim* baik *claim* in kepada PT Pertamina *International Shipping* (PIS) dari pihak ketiga maupun *claim* out dari PT Pertamina *International Shipping* (PIS) kepada pihak ketiga, pengelolaan perjanjian standar dan rutin sewa kapal rute domestik (*Time charter*, *spot charter*, dan COA),

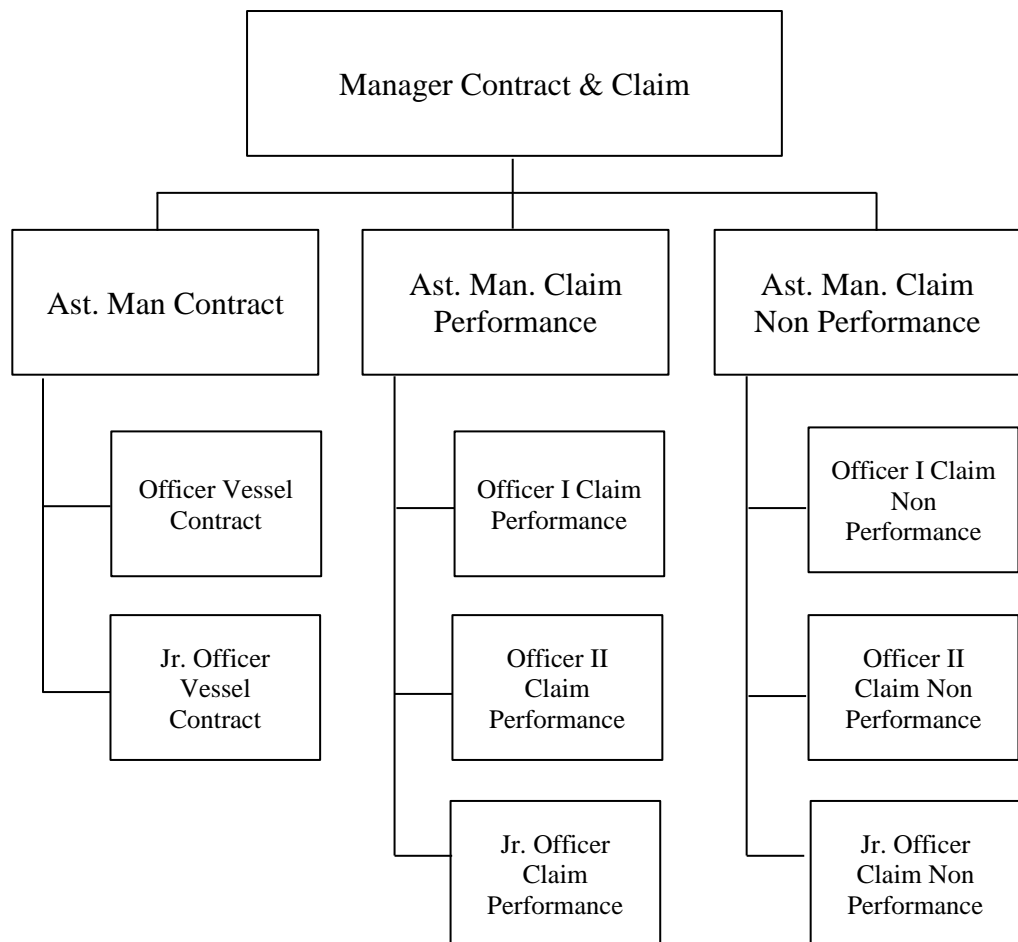
penyusunan *reporting* kepada *management* dan perijinan untuk koordinasi penanganan kasus, serta kegiatan penyusunan rencana dan target kerja, pengelolaan *risk*, *governance*, dan aspek *compliance*

Bagan 4.1
Struktur Organisasi PT. Pertamina International Shipping



Sumber : Sumber Lokasi Penelitian di PT. Pertamina International Shipping

Bagan 4.2
Struktur Organisasi Divisi *Contract and Claim*



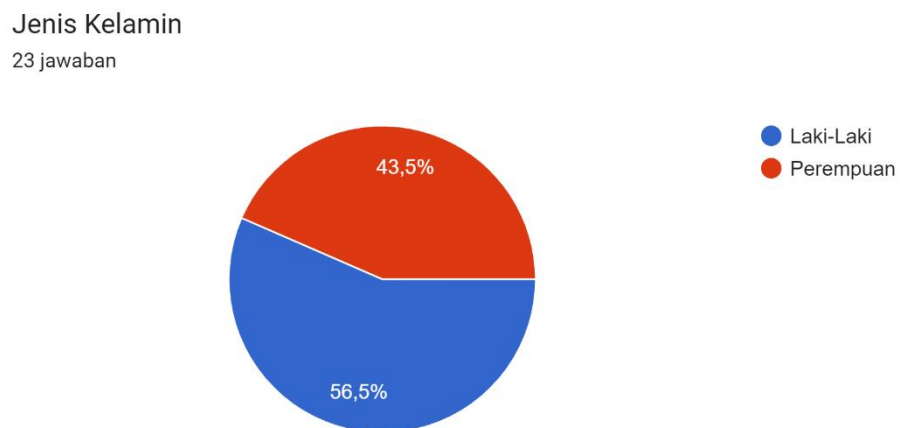
Sumber : Sumber Lokasi Penelitian di PT. Pertamina *International Shipping*

3. Data Responden Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan pada responden, maka pada bagian ini memaparkan tentang profil responden dan profil variabel penelitian yang sangat berguna dalam mendukung analisis. Deskripsi responden ini memuat tentang jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jabatan pekerjaan, dan masa kerja responden yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 24, berikut penjelasannya:

A. Jenis Kelamin

Gambar 4.1
Data karyawan berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan gambar diatas dapat dinyatakan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin pada laki – laki sebanyak 13 orang atau 56.5% dan perempuan sebanyak 10 orang atau 43.5%.

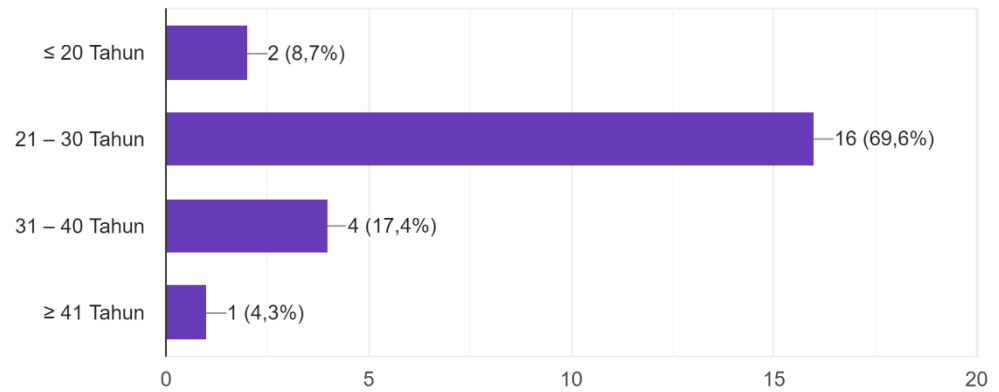
B. Usia

Gambar 4.2

Data karyawan berdasarkan usia

Usia

23 jawaban



Berdasarkan gambar diatas dapat dinyatakan bahwa data responden berdasarkan usia sebanyak 2 orang atau 8.7% pada usia ≤ 20 tahun, 16 orang atau 69.6% pada usia 21- 30 tahun, 4 orang atau 17,4% pada usia 31- 40 tahun dan 1 orang pada usia ≥ 41 tahun.

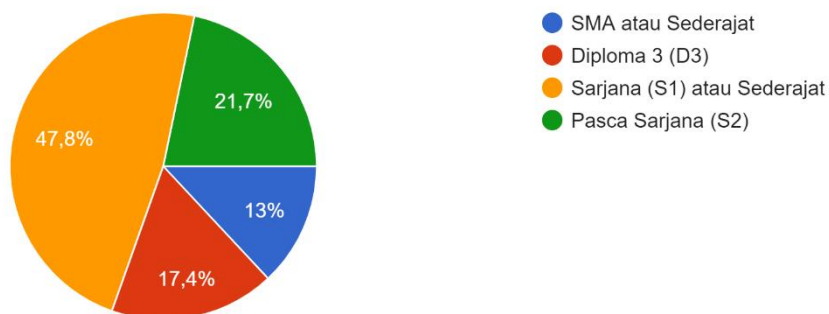
C. Pendidikan Terakhir

Gambar 4.3

Data karyawan berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir

23 jawaban



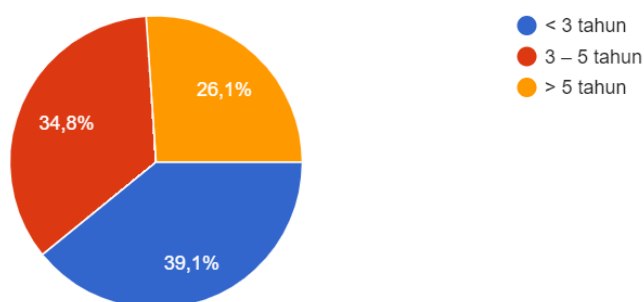
Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa data responden berdasarkan tingkat pendidikan sebanyak 3 orang atau 13% SMA, 4 orang atau 17,4% Diploma 3 (D3), 11 orang atau 47,8% Sarjana (S1) dan 5 orang atau 21,7 % Pasca Sarjana (S2)

D. Masa Kerja

Gambar 4.4

Data karyawan berdasarkan masa kerja

23 jawaban



Berdasarkan gambar diatas dapat dinyatakan bahwa data responden berdasarkan masa kerja sebanyak 9 orang atau 39,1% selama <3 tahun, 8 orang atau 34,8% selama 3-5 tahun dan 6 orang atau 26,1% selama >5 tahun.

B. ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel X (Aplikasi *Claim Tracking*) dan variabel Y (Kinerja Karyawan). Dalam menganalisis data penelitian penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui angket (kuesioner) yang diberikan kepada para responden. Untuk penelitian ini penulis mengambil sampel responden berjumlah 23 responden yaitu karyawan divisi *contract and claim* PT. *Pertamina International Shipping*. Berikut penjelasan setiap variabel :

1. Deskripsi Data Variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X)

Berikut ini adalah tanggapan dari analisis variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) berdasarkan dimensi atau indikator yang telah penulis tentukan, dimensi atau indikator memiliki pernyataan yang terdiri dari 10 item pernyataan. Berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel :

Indikator Penggunaan Aplikasi

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	9	39,1	39,1	39,1
	Sangat Setuju	14	60,9	60,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	8,7
	Setuju	12	52,2	52,2	60,9
	Sangat Setuju	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

		X.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	13,0	13,0	13,0
	Ragu-Ragu	3	13,0	13,0	26,1
	Setuju	11	47,8	47,8	73,9
	Sangat Setuju	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Penggunaan Aplikasi

No. Resp	Kode Pernyataan			Total X
	X.1	X.2	X.3	
1	4	4	4	12
2	5	4	2	11
3	5	5	5	15
4	4	5	4	13
5	4	4	4	12
6	5	4	4	13
7	5	4	4	13
8	5	5	5	15
9	4	4	3	11
10	4	4	4	12
11	5	5	3	13
12	5	4	3	12
13	5	5	4	14
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	5	4	5	14
17	5	5	4	14
18	5	5	4	14
19	5	4	5	14
20	4	4	4	12
21	4	3	2	9
22	5	5	5	15
23	4	3	2	9
Total	106	99	89	294

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Penggunaan

Aplikasi yaitu pada item X1 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju (S), tidak ada menjawab Ragu – Ragu (RR), tidak ada menjawab Tidak Setuju (TS) dan tidak ada menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X2 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 12 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), tidak ada menjawab Tidak Setuju (TS) dan tidak ada menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X3 terdapat 6 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 11 orang menjawab Setuju (S), 3 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 3 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan tidak ada menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 3 pernyataan responden dalam indikator penggunaan aplikasi sangat setuju dan setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator penggunaan aplikasi ini terdapat pengaruh Aplikasi *Claim Tracking* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pertamina *International Shipping*

Indikator Kualitas Aplikasi

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	5	21,7	21,7	26,1
	Setuju	10	43,5	43,5	69,6
	Sangat Setuju	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	5	21,7	21,7	26,1
	Setuju	10	43,5	43,5	69,6
	Sangat Setuju	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

		X.6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	8,7
	Setuju	14	60,9	60,9	69,6
	Sangat Setuju	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

		X.7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	52,2	52,2	52,2
	Sangat Setuju	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Kualitas Aplikasi

No. Resp	KODE PERNYATAAN				Total X
	X.4	X.5	X.6	X.7	
1	4	4	4	4	16
2	3	3	4	4	14
3	4	4	5	4	17
4	5	5	4	4	18
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	3	3	2	4	12
8	4	4	4	5	17
9	4	4	4	5	17
10	2	2	4	4	12
11	4	4	4	4	16
12	3	3	5	5	16
13	5	5	4	5	19
14	5	5	5	5	20
15	3	3	3	5	14
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	5	5	4	5	19
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	4	4	5	5	18
22	5	5	5	5	20
23	3	3	4	4	14
Total	92	92	96	103	383

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator kualitas aplikasi yaitu pada item X5 terdapat 7 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 10 orang menjawab Setuju (S), 5 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS), dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X6 terdapat 7 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju, 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X7 terdapat 11 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 12 orang menjawab

Setuju (S), 0 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS), dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 4 pernyataan responden dalam indikator Kualitas Aplikasi yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Kualitas Aplikasi ini terdapat pengaruh Aplikasi *Claim Tracking* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Indikator Layanan Aplikasi

X.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	4,3
	Setuju	13	56,5	56,5	60,9
	Sangat Setuju	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

X.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	13,0
	Setuju	11	47,8	47,8	60,9
	Sangat Setuju	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

X.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	8,7
	Setuju	12	52,2	52,2	60,9
	Sangat Setuju	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Layanan Aplikasi

No. Resp	KODE PERNYATAAN			Total X
	X.8	X.9	X.10	
1	4	3	4	11
2	4	4	5	13
3	4	5	4	13
4	4	5	4	13
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	4	4	3	11
8	5	4	5	14
9	4	4	4	12
10	4	2	4	10
11	5	4	4	13
12	5	4	5	14
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	5	5	5	15
17	4	4	4	12
18	4	5	5	14
19	5	5	5	15
20	4	5	4	13
21	5	4	4	13
22	5	5	5	15
23	3	3	3	9
Total	100	97	99	296

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Layanan Aplikasi yaitu pada item X8 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 13 orang menjawab Setuju (S), 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X9 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 11 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item X10 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 12

orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 3 pernyataan responden dalam indikator Layanan Aplikasi yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator penggunaan aplikasi ini terdapat pengaruh Aplikasi *Claim Tracking* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Aplikasi Claim Tracking (X)

No. Resp	PENGUNAAN APK CLAIM TRACKING (X)										Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
2	5	4	2	3	3	4	4	4	4	5	39
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	46
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
7	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	37
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
9	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
10	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	36
11	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	42
12	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	44
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	40
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
18	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
21	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	41
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	33
Total	106	99	89	92	92	96	103	100	97	99	978

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Dari rekapitulasi data variabel X di atas terdiri dari 3 indikator dan keseluruhan responden berjumlah 23 responden. Dapat dikatakan bahwa lebih banyak responden menjawab Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) dibandingkan Ragu – Ragu, Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju. Hal ini menjelaskan

bahwa dari jawaban pertanyaan mengenai variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) terdapat pengaruh terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) di PT. *Pertamina International Shipping*.

2. Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berikut ini adalah tanggapan dari analisis variabel Kinerja Karyawan (Y) berdasarkan dimensi atau indikator yang telah penulis tentukan, dimensi atau indikator memiliki pernyataan yang terdiri dari 10 item pernyataan. Berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel :

Indikator Produk Kerja

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	8,7
	Setuju	14	60,9	60,9	69,6
	Sangat Setuju	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	8,7
	Setuju	14	60,9	60,9	69,6
	Sangat Setuju	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Produk Kerja

No. Resp	KODE PERNYATAAN		Total Y
	Y.1	Y.2	
1	4	4	8
2	4	4	8
3	5	5	10
4	3	4	7
5	4	4	8
6	4	4	8
7	4	2	6
8	4	4	8
9	4	4	8
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	5	10
13	4	4	8
14	5	5	10
15	5	3	8
16	4	5	9
17	4	4	8
18	5	4	9
19	3	5	8
20	4	4	8
21	5	5	10
22	5	5	10
23	4	4	8
Total	97	96	193

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Produk Kerja yaitu pada item Y1 terdapat 7 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item Y2 terdapat 7 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju (S), 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 2 pernyataan responden dalam indikator Produk Kerja yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Produk Kerja ini variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh dari variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Indikator Kerjasama

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	52,2	52,2	52,2
	Sangat Setuju	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	8,7
	Setuju	5	21,7	21,7	30,4
	Sangat Setuju	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	4,3	4,3	4,3
	Ragu-Ragu	3	13,0	13,0	17,4
	Setuju	11	47,8	47,8	65,2
	Sangat Setuju	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.6
Deskripsi Responden Terhadap Kerjasama

No. Resp	KODE PERNYATAAN			Total Y
	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	5	4	13
2	4	5	5	14
3	4	5	5	14
4	4	5	3	12
5	4	4	4	12
6	4	5	4	13
7	4	5	4	13
8	5	5	4	14
9	5	5	4	14
10	4	4	4	12
11	4	3	2	9
12	5	5	3	13
13	5	5	4	14
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	5	5	5	15
17	4	4	4	12
18	5	5	5	15
19	5	5	5	15
20	4	4	4	12
21	5	3	4	12
22	5	5	5	15
23	4	4	3	11
Total	103	106	95	304

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Kerjasama yaitu pada item Y3 terdapat 11 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 12 orang menjawab Setuju (S), 0 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item Y4 terdapat 16 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 5 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item Y5 terdapat 8 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 11 orang

menjawab Setuju (S), 3 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS)

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 3 pernyataan responden dalam indikator Kerjasama yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Produk Kerja ini variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh dari variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Indikator Keandalan

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	8,7	8,7	8,7
	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	17,4
	Setuju	9	39,1	39,1	56,5
	Sangat Setuju	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	8,7	8,7	8,7
	Setuju	13	56,5	56,5	65,2
	Sangat Setuju	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.7
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Keandalan

No. Resp	KODE PERNYATAAN		Total Y
	Y.6	Y.7	
1	4	4	8
2	5	4	9
3	5	5	10
4	4	3	7
5	4	4	8
6	4	4	8
7	5	4	9
8	4	5	9
9	4	4	8
10	4	4	8
11	2	3	5
12	3	4	7
13	5	4	9
14	5	5	10
15	5	5	10
16	4	5	9
17	2	4	6
18	5	5	10
19	5	5	10
20	4	4	8
21	5	4	9
22	5	5	10
23	3	4	7
Total	96	98	194

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Keandalan yaitu pada item Y6 terdapat 10 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 9 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 2 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item Y7 terdapat 8 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 13 orang menjawab Setuju (S), 2 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju

(STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 2 pernyataan responden dalam indikator Produk Kerja yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Produk Kerja ini variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh dari variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Indikator Komunikasi

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	4,3
	Setuju	13	56,5	56,5	60,9
	Sangat Setuju	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.8
Deskripsi Responden Terhadap Indikator Komunikasi

No. Resp	PERNYATAAN	Total Y
	Y.8	
1	4	4
2	4	4
3	5	5
4	4	4
5	4	4
6	4	4
7	4	4
8	4	4
9	4	4
10	4	4
11	4	4
12	5	5
13	5	5
14	5	5
15	5	5
16	5	5
17	4	4
18	5	5
19	5	5
20	4	4
21	4	4
22	5	5
23	3	3
Total	100	100

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Komunikasi yaitu pada item Y8 terdapat 9 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 13 orang menjawab Setuju (S), 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 1 pernyataan responden dalam indikator Komunikasi yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Produk Kerja ini variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh dari variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Indikator Pelaksanaan Tugas

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	4,3
	Setuju	14	60,9	60,9	65,2
	Sangat Setuju	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	1	4,3	4,3	4,3
	Setuju	14	60,9	60,9	65,2
	Sangat Setuju	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabel 4.9**Deskripsi Responden Terhadap Indikator Pelaksanaan Tugas**

No. Resp	KODE PERNYATAAN		Total Y
	Y.9	Y.10	
1	4	4	8
2	4	4	8
3	5	5	10
4	5	4	9
5	4	4	8
6	4	4	8
7	4	4	8
8	4	5	9
9	4	4	8
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	5	10
13	4	4	8
14	5	5	10
15	5	5	10
16	5	5	10
17	4	4	8
18	5	5	10
19	4	4	8
20	4	4	8
21	4	4	8
22	5	5	10
23	3	3	6
Total	99	99	198

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Indikator diatas dapat dilihat hasil perhitungan jawaban responden masing – masing pernyataan berdasarkan indikator Pelaksanaan Tugas yaitu pada item Y9 terdapat 8 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju (S), 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item Y10 terdapat 8 orang menjawab Sangat Setuju (SS), 14 orang menjawab Setuju (S), 1 orang menjawab Ragu – Ragu (RR), 0 orang menjawab Tidak Setuju (TS) dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban 2 pernyataan responden dalam

indikator Pelaksanaan Tugas yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa di dalam indikator Produk Kerja ini variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh dari variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Responden Terhadap Kinerja Karyawan

No. Resp	KINERJA KARYAWAN (Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	39
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
7	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	40
8	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	34
12	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	45
13	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
17	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
19	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	46
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	43
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
Total	97	96	103	106	95	96	98	100	99	99	989

Sumber : Data dari kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan rekapitulasi data variabel Y di atas terdiri dari 5 indikator dan keseluruhan responden berjumlah 23 responden. Dapat dikatakan bahwa lebih banyak responden menjawab Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) dibandingkan Ragu – Ragu, Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju. Hal ini menjelaskan bahwa dari jawaban pertanyaan mengenai variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat pengaruh terhadap variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) di PT. Pertamina *International Shipping*.

3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu skala pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Situmorang dkk., 2010:69).

Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r hitung dari variabel penelitian dengan nilai r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sample.

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung $>$ r table maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r table maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Rumus yang digunakan menggunakan teknik korelasi **Product Moment**:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r	= Koefisien korelasi
$\sum X$	= Jumlah Skor item
$\sum Y$	= Jumlah Skor total
n	= Jumlah sampel

Penulis dalam uji validitas menggunakan bantuan software SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 24.0 for windows.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking*
(X)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,623	0,413	Valid
2	0,643	0,413	Valid
3	0,654	0,413	Valid
4	0,783	0,413	Valid
5	0,783	0,413	Valid
6	0,592	0,413	Valid
7	0,639	0,413	Valid
8	0,739	0,413	Valid
9	0,781	0,413	Valid
10	0,803	0,413	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel X1 memiliki $r_{hitung} > 0,413$, sehingga data pada seluruh butir pada variabel X1 adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4.12**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,560	0,413	Valid
2	0,427	0,413	Valid
3	0,696	0,413	Valid
4	0,602	0,413	Valid
5	0,812	0,413	Valid
6	0,696	0,413	Valid
7	0,845	0,413	Valid
8	0,862	0,413	Valid
9	0,742	0,413	Valid
10	0,831	0,413	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel Y memiliki $r_{hitung} > 0,413$, sehingga data pada seluruh butir pada variabel Y adalah valid. Instrumen kuesioner ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221) bahwa uji reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen merupakan syarat pengujian validitas instrumen, karena itu instrumen yang valid umumnya pasti reliabel tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dan kuesioner dalam penggunaan yang berulang.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Getut Pranesti (2015:44) yaitu:

- 1) Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan reliable atau andal.

2) Jika koefisien *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel atau tidak andal

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

s_i = varians responden untuk item I

s_x = jumlah varians skor total

Dalam uji reliabilitas penulis menggunakan bantuan software SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 24.0 for windows.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) dan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Status
Penggunaan Aplikasi Claim Tracking (X)	0,888	0,60	Reliable
Kinerja Karyawan (Y)	0,878	0,60	Reliable

Berdasarkan hasil tabel 4.13 uji reliabilitas variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,888, dan variabel Kinerja Karyawan (Y) menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,878, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua instrument tersebut reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60.

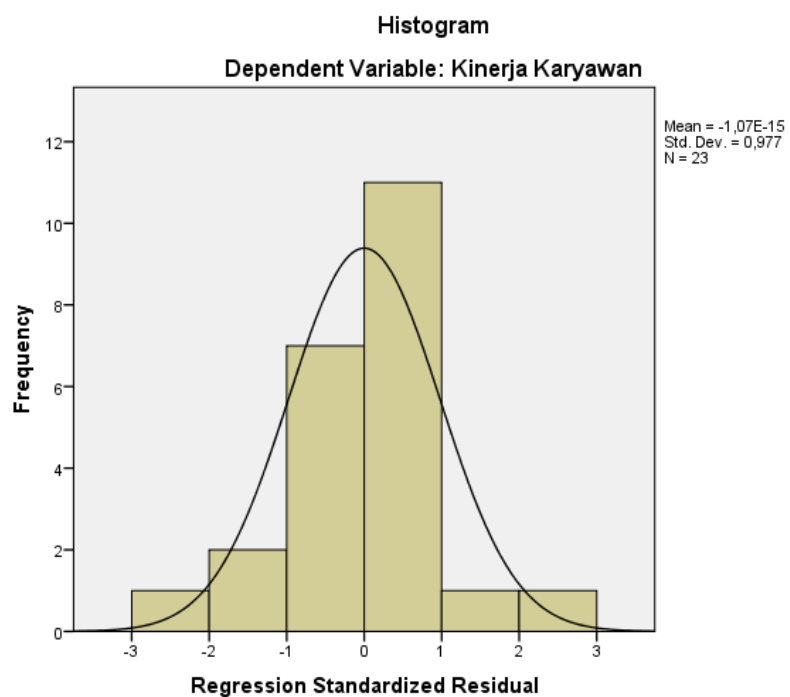
4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini:

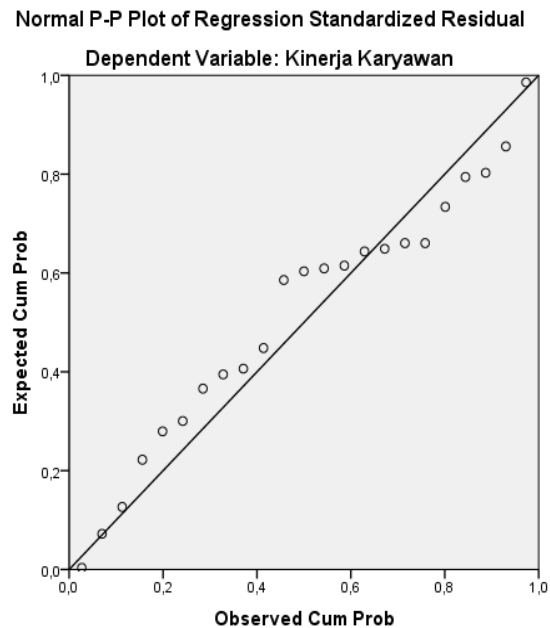
Gambar 4.5

Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas



Melihat tampilan grafik histogram pada gambar 4.5, dapat disimpulkan bahwa pada grafik tersebut memberikan pola distribusi yang normal. Berikut ini juga ditampilkan grafik plot hasil uji normalitas.

Gambar 4.6
Grafik Plot Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 4.6 terlihat bahwa titik-titik yang ada mendekati garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model fit atau baik dan dapat dinyatakan pula bahwa distribusi data residual normal.

Pengujian normalitas berikutnya dengan menggunakan uji statistik dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* test, dengan melihat nilai *Asymp.Sig* nya yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14**Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		23
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,07883114
Most Extreme Differences	Absolute	0,153
	Positive	0,119
	Negative	-0,153
Test Statistic		0,153
Asymp. Sig. (2-tailed)		,175 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil peneliti yang diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig.* sebesar $0.175 > 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusikan normal dan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat besarnya nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika VIF dibawah 10 dan *Tolerance Value* diatas 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,611	6,395			
	Penggunaan Aplikasi Claim Tracking	0,762	0,150	0,743	1,000	1,000

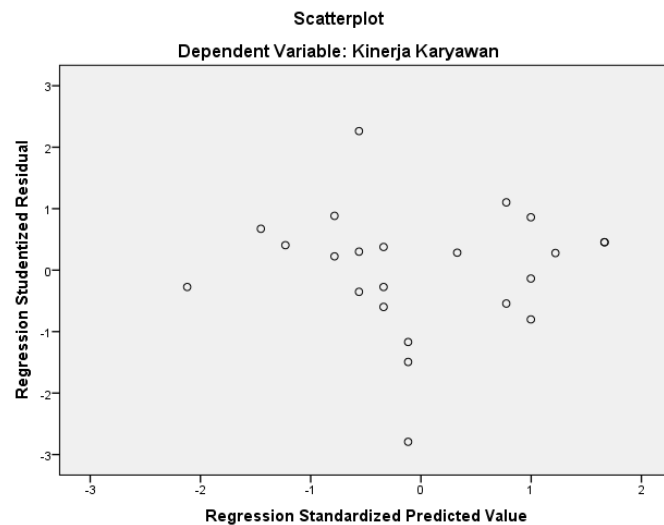
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber: Hasil olah data SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa nilai VIF variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) sebesar $1,00 < 10,00$, dan nilai *Tolerance value* variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) sebesar $1,000 > 0,1$, maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Peneliti dalam uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* dengan pengambilan kesimpulan jika titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk suatu pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil peneliti yang diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan bahwa data tidak membentuk suatu pola tertentu, titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja melainkan menyebar. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada data tersebut.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan variabel dependen jika variabel independen mengalami perubahan. Diperoleh hasil *output* dengan software SPSS versi 24, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,611	6,395		1,659	0,112
	Penggunaan Aplikasi Claim Tracking	0,762	0,150	0,743	5,092	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil peneliti yang diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 24, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,611 + 0,762 X$$

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

1. Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 10,611 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independen (nilai X adalah 0) maka nilai variabel dependen (nilai Y) sebesar 10,611.
2. Nilai koefisien regresi variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) adalah 0,762 bernilai positif sehingga jika Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* mengalami kenaikan 1 nilai, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,762.

6. Uji t

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisiensi regresi dan konstanta) merupakan parameter yang tepat atau belum.

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t(\alpha/2 ; n-k-1) \\
 \alpha = 5\% &= t(0.05/2 ; 23-1-1) \\
 &= 0.025 ; 21 \\
 &= 2,079 \text{ (atau sesuai dengan t-tabel patokan pada signifikan 0.05).}
 \end{aligned}$$

a. Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.17
Hasil Uji t Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* terhadap Kinerja Karyawan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,611	6,395		1,659	0,112
	Penggunaan Aplikasi <i>Claim Tracking</i>	0,762	0,150	0,743	5,092	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber Data : Hasil peneliti yang diolah menggunakan SPSS 24

Sesuai dengan Tabel 4.17 yaitu Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 5,092 > \text{nilai } t_{\text{tabel}} 2,079$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan.

7. Koefisien Determinasi

Tabel 4.18
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,743 ^a	0,552	0,531	3,15128

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi Claim Tracking

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber Data : Hasil peneliti yang diolah menggunakan SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh nilai koefisien *R Square* (R^2) sebesar 0,552 (55,2%). Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya variabel Penggunaan Aplikasi *Claim Tracking* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,552 (55,2%) dan sisanya 44,8% dipengaruhi dari variabel lain.

C. PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah yang diberikan penulis adalah dengan melakukan evaluasi pemecahan masalah berdasarkan situasi dan kondisi subjek penelitian maka penulis memilih pemecahan masalah yang paling tepat adalah :

1. Penambahan fitur pada aplikasi *claim tracking* untuk dapat membatasi jumlah atau kuota user yang dapat menggunakan aplikasi *claim tracking* agar aplikasi *claim tracking* dapat berjalan dengan optimal.
2. Pengembangan aplikasi *claim tracking* dengan system teknologi yang canggih dan lebih kompleks dengan cara ditambahkan fitur upload dokumen yang dapat memunculkan isi dalam dokumen sehingga karyawan hanya perlu mengecek dan dapat memudahkan pekerjaan.
3. PT. Pertamina *International Shipping* perlu memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang membuat karyawan nyaman. Untuk meningkatkan kinerja karyawan agar bekerja sesuai target yang ditentukan PT. Pertamina *International Shipping* perlu menyediakan fasilitas dan alat kerja yang lengkap.

4. Membangun *system* database dengan memusatkan satu tempat penyimpanan dapat memudahkan pencarian data sehingga dapat mempersingkat waktu dalam menyelesaikan *claim*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil analisa dan perhitungan Pengaruh Aplikasi *Claim Tracking* terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Contract and Claim* PT Pertamina International Shipping., maka diperoleh sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel penggunaan aplikasi *claim tracking* (X) adalah 0,762 sehingga jika penggunaan aplikasi *claim tracking* mengalami kenaikan 1 nilai, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,762.
2. Koefisien determinasi (R²) yaitu 55,2% artinya, pengaruh aplikasi *claim tracking* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 55,2%, sedangkan 44,8% adalah pengaruh faktor-faktor lain. Faktor-faktor lain tersebut misalnya kebutuhan karyawan seperti laptop dan jaringan internet.
3. Hasil dari analisis data variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X) indikator memanfaatkan teknologi dalam bekerja memiliki nilai skor tertinggi yaitu sebesar 106, dalam hal ini PT Pertamina *International Shipping* harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas aplikasi *claim tracking* tersebut.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat penulis sarankan sebagai berikut:

1. PT Pertamina *International Shipping* harus memaksimalkan kualitas jaringan internet untuk mengatasi keterlambatan pada saat karyawan menginput data dengan cara menambahkan jaringan wifi dan membatasi sistem keamanan dengan control access pengguna yang dapat mengakses sistem tersebut. Ditingkatkan lagi sistem aplikasi *claim tracking* agar lebih optimal.
2. PT Pertamina *International Shipping* harus memperhatikan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara menciptakan komunikasi organisasi yang baik, antar sesama karyawan harus menjaga sikap dalam berkomunikasi, hendaknya pembicaraan mengedepankan saling pengertian, saling menjaga dan menghormati sehingga komunikasi selalu berjalan lancar dan tepat sasaran

DAFTAR PUSTAKA

- Arianti, M. K. (2019). VOLUME KEGIATAN BONGKAR BARANG DI PT.LINTANG SAMUDERA PADA TAHUN 2018. *Vol. 1 No. 1 Agustus 2019*, 42-45.
- Djuwityastuti, A. A. (2019). KLAIM ASURANSI SEBAGAI DASAR ADANYA UTANG DALAM PERMOHONAN KEPAILITAN PERUSAHAAN ASURANSI. *Privat Law Vol. VII No 2 Juli - Desember 2019*, 157-163.
- Jasmalinda. (2021). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN. *Vol.1 No.10 Maret 2021*, 2199-2205.
- PRATIWI, N. I. (2017). PENGGUNAAN MEDIA VIDEO CALL DALAM TEKNOLOGI KOMUNIKASI. *Ilmiah Dinamika Sosial Volume 1, Nomor 2, Agustus 2017*, 202-204.
- Rahadian Saputra, E. S. (2014). ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI. *Perpajakan Vol. 3 No. 1 November 2014*, 1-11.
- Rahayu, A. W. (2017). PERANCANGAN APLIKASI GAJI KARYAWAN PADA PT. PP LONDON SUMATRA INDONESIA Tbk. *Teknologi Informasi Volume 1, Nomor 1, Juni 2017*, 1-10.
- SAFITRI, E. (2013). PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Ilmiah Manajemen Volume 1 Nomor 4 Juli 2013*, 1044-1054.
- Saian, T. M. (2021). Perancangan Sistem Aplikasi Tracking Pendukung Touring Secara Real Time Menggunakan Firebase Berbasis Android. *Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol. 8, No. 2, Juni 2021, Hal. 450-464*, 450-464.
- Susianto, J. S. (2019). APLIKASI AKUTANSI PERSEDIAAN OBAT PADA KLINIK KANTOR BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN LAMPUNG. *JUSINTA Vol.2 No.1 Mei 2019*, 24-33.
- Widjaja, S. d. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya. *Manajerial dan Kewirausahaan, Volume II No. 3/2020*, 643-652.

Zefri, M. S. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Ekonomi, Volume 21 Nomor 3, Oktober 2019*, 308-316.

<https://pertamina-pis.com> Jumat, 1 Juli 2022 Pukul 13:40:32

<https://klikasuransiku.com/detailArt/id=196/cat=3> Minggu, 29 Mei 2022 Pukul 11:20:21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tampilan Aplikasi *Claim Tracking*

ClaimVessel - [Form Slow Speed Over Bunker]

File Parameter Operasional Laporan Admin Tools Window Help

Dasar Pencarian : List Edit data Kapal Nama Kapal : golden splendor No Voy ATA 6/D1 Cari CS Slow Speed

Nama Kapal	NoVoyAtd	VoyVmisAtd	Port ATD	A T D	GmtAtd	MFO-ATD	MDO-ATD	HSD-ATD	Jarak...	UrutanAtd	NoVoyAta	VoyVmisAta	Port ATA	A T A	GmtAta
MT GOLDEN SPLENDOR	006/L/21	71006	TPPI TUBAN	26-05-2021 10:00:00	7	0.000	226.280	0.000	616	LOADING	006/D1/21	71006	BALIKPAPAN	28-05-2021 10:00:00	8

Vessel Name 1627 MT GOLDEN SPLENDOR

No. Voyage 006/L/21 Data ATD

Voyage VMIS 71006

Port Of ATD TPP TPPI TUBAN

A T D 26-05-2021 10:00:00 Gmt 7

HSFO 0.0000 LSFO 491.5200

MDO 226.2800

HSD 0.0000

Estimate Jarak 616

Aktivitas LOADING

Tgl Terima DOK 07-07-2021

Korespondensi VMIS / BSMS

Pengirim(dari) VMIS / BSMS

No. Memo User 1627-71006-006/D1/21

Tgl Memo User 07-07-2021

No. Voyage 006/D1/21 Data ATA

Voyage VMIS 71006

Port Of ATA BPP BALIKPAPAN

A T A 28-05-2021 10:00:00 Gmt 8

HSFO 0.0000 LSFO 404.6500

MDO 226.2800

HSD 0.0000

Actual Jarak 628

Aktivitas DISCHARGE

Nomor Kasus 018998

No Kalkulasi CS C018998/R20120/2021-S4

Tgl Kalkulasi CS 07-07-2021

Status Dok Completed Docs

Status Claim CLAIM

Tgl Back to User

Memo Revisi

Tgl Revisi

Melewati Batas Waktu Revisi

Letter of Protest (Port of ATA) ☐

Master Cable (Port of ATD) ☐

Master Cable (Port of ATA) ☒

Tanker Time Sheet (ATD) ☒

Tanker Time Sheet (ATA) ☐

Last Supply Port

MFO BPP BALIKPAPAN

LSFO BPP BALIKPAPAN

MDO BPP BALIKPAPAN

HSD BPP BALIKPAPAN

Tujuan Memo CS CC

No Memo CS C018998/R20120/2021-S6

Tgl Memo CS 07-07-2021

Keterangan

Baru Ubah Hapus Simpan Batal Kirim Ke CC User : JABBAR Selesai

JABBAR 12 - Aug - 2021

ClaimVessel - [FormCPISlowSpeedNew]

File Parameter Operasional Laporan Admin Tools Window Help

Get Data CS Slow Speed Pencarian : List Edit data Kapal Nama Kapal : GOLDEN SPLENDOR No Voy ATA 6/D1 Cari CPI Slow Speed

Nama Kapal	No Voy Atd	Port ATD	A T D	GmtATD	No Voy Ata	Port ATA	A T A	GmtATA	NoMemo User	MfoAtd	MdoAtd	HsdAtd	Ja

CC I CC II

Name 1627 MT GOLDEN SPLENDOR

No. Voyage Atd 006/L/21 Data ATD

Voyage VMIS Atd 71006

Port Of ATD TPP TPPI TUBAN

A T D 26-05-2021 10:00:00 Gmt 7

HSFO Atd 0.0000 LSFO Atd 491.5200

MDO Atd 226.2800 HSD Atd 0.0000

Estimate Jarak 616

Aktivitas Atd LOADING

Voy. Condition LADEN

Jarak Agreed 628

Jarak Pertamina 500

No. Voyage Ata 006/D1/21 Data ATA

Voyage VMIS Ata 71006

Port Of ATA BPP BALIKPAPAN

A T A 28-05-2021 10:00:00 Gmt 8

HSFO Ata 0.0000 LSFO Ata 404.6500

MDO Ata 226.2800 HSD Ata 0.0000

Actual Jarak 628

Aktivitas Ata DISCHARGE

Last Supply Port

HSFO BPP BALIKPAPAN

LSFO BPP BALIKPAPAN

MDO BPP BALIKPAPAN

HSD BPP BALIKPAPAN

Get TCP 1 Proses

TCP Type MAIN CONTRACT (MARET 2021 - MARET 2023'DISI DA

Charter Rate 17,350.000 USD/Day

Speed/Knot 13.0000

HSFO 42.5000 MT/Day HEATING HSFO 0.0000 MT/Day 180

LSFO 0.0000 MT/Day HEATING LSFO 0.0000 MT/Day 180

MDO 1.0000 MT/Day HEATING MDO 0.0000 MT/Day

HSD 0.0000 MT/Day HEATING HSD 0.0000 MT/Day

Awal Kontrak 07-03-2021 00:00:00

Akhir Kontrak 07-03-2023 00:00:00

Durasi 730.0000

Kesalahan Input

Jarak ☐ Tgl ATD ☐ Port ATD ☐ Tdk Ada MC ATD ☐

Rob ATD ☐ Tgl ATA ☐ Port ATA ☐ Tdk Ada MC ATA ☐

Rob ATA ☐

Baru Ubah Hapus Simpan Batal Kirim SOS User : JABBAR Selesai

JABBAR 12 - Aug - 2021

KUESIONER PENELITIAN
**“PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *CLAIM TRACKING* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIVISI *CONTRACT AND CLAIM* PT. PERTAMINA
INTERNATIONAL SHIPPING”**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda $\sqrt{}$ pada nomor jawaban sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin :

- (1) Laki – laki*
- (2) Perempuan*

2. Usia :

- (1) ≤ 20 Tahun*
- (2) 21 – 30 Tahun*
- (3) 31 – 40 Tahun*
- (4) ≥ 41 Tahun*

3. Pendidikan terakhir :

- (1) SMA atau sederajat*
- (2) Diploma 3 (D3)*
- (3) Sarjana (S1) atau Sederajat*
- (4) Pasca Sarjana (S2)*

4. Masa Kerja :

- (1) < 3 tahun*
- (2) 3 – 5 tahun*
- (3) > 5 tahun*

B. KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pernyataan yang tersedia , kuesioner ini disajikan dalam bentuk pernyataan, yang di dalamnya tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan Anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pendapat atau pengalaman Anda. Pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut :

Pilihan Jawaban
SS = Sangat setuju
S = Setuju
RR = Ragu-ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Aplikasi Claim Tracking						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Dimensi Penggunaan Aplikasi						
1	Aplikasi <i>Claim Tracking</i> dapat mempercepat proses penyelesaian <i>claim</i>					
2	Semua karyawan Divisi <i>Contract and Claim</i> sudah memahami aplikasi <i>Claim Tracking</i>					
3	Aplikasi <i>Claim Tracking</i> sering mengalami gangguan					
Dimensi Kualitas Aplikasi						
4	Tanpa aplikasi <i>Claim Tracking</i> membutuhkan banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaan					
5	Apakah aplikasi <i>Claim Tracking</i> sudah menggunakan <i>system</i> teknologi yang canggih?					
6	Kekuatan jaringan internet mempengaruhi sistem kerja Aplikasi <i>Claim Tracking</i>					
7	Aplikasi <i>Claim Tracking</i> mempunyai tampilan yang mudah dipahami					
Dimensi Layanan Aplikasi						
8	Apakah Aplikasi <i>Claim Tracking</i> sesuai dengan kebutuhan karyawan Divisi <i>Contract and Claim</i> ?					
9	Aplikasi <i>Claim Tracking</i> dapat meningkatkan kinerja saya dalam penyelesaian <i>claim</i>					
10	Apakah Aplikasi <i>Claim Tracking</i> dapat mudah digunakan oleh pengguna (<i>user</i>)?					

Kinerja Karyawan Divisi <i>Contract and Claim</i>						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Dimensi Produk Kerja						
1	Apakah tingkat pencapaian kinerja yang anda lakukan sesuai dengan target perusahaan?					
2	Apakah anda sudah mencapai hasil yang maksimal sesuai target perusahaan?					
Dimensi Kerjasama						
3	Untuk menyelesaikan pekerjaan apakah anda dibantu rekan kerja?					
4	Apakah anda bersedia untuk membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan ketika sedang melakukan pekerjaan					
5	Apakah anda menerima kritik dan saran dari hasil kerja anda					
Dimensi Keandalan						
6	Apakah anda mampu mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu?					
7	Apakah anda bersedia diberikan tugas diluar jam kerja jika perusahaan membutuhkannya?					
Dimensi Komunikasi						
8	Ketika anda sudah sampai rumah apakah anda bersedia untuk menerima informasi mengenai pekerjaan?					
Dimensi Pelaksanaan Tugas						
9	Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan					
10	Saya memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang dikerjakan					

Lampiran 3 : Data Instrumen Variabel Aplikasi Claim Tracking (X)

No. Resp	PENGUNAAN APK CLAIM TRACKING (X)										Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
2	5	4	2	3	3	4	4	4	4	5	39
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	46
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
7	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	37
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
9	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
10	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	36
11	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	42
12	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	44
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	40
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
18	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
21	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	41
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	33
Total	106	99	89	92	92	96	103	100	97	99	978

Lampiran 4 : Data Instrumen Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No. Resp	KINERJA KARYAWAN (Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	39
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
7	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	40
8	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	34
12	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	45
13	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
17	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
19	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	46
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	43
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
Total	97	96	103	106	95	96	98	100	99	99	989

Lampiran 5 : *Correlations* Variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X)

Correlations												
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	,536**	0.360	0.320	0.320	0.199	0.233	,498*	,453*	,536**	,623**
	Sig. (2-tailed)		0.008	0.091	0.136	0.136	0.363	0.285	0.016	0.030	0.008	0.002
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.2	Pearson Correlation	,536**	1	,585**	,504*	,504*	0.078	0.091	0.321	,493*	,436*	,643**
	Sig. (2-tailed)	0.008		0.003	0.014	0.014	0.723	0.678	0.136	0.017	0.037	0.001
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.3	Pearson Correlation	0.360	,585**	1	,496*	,496*	0.165	0.224	0.332	,452*	0.363	,654**
	Sig. (2-tailed)	0.091	0.003		0.016	0.016	0.451	0.304	0.122	0.030	0.088	0.001
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.4	Pearson Correlation	0.320	,504*	,496*	1	1,000**	,446*	,417*	,465*	,804**	,504*	,783**
	Sig. (2-tailed)	0.136	0.014	0.016		0.000	0.033	0.048	0.025	0.000	0.014	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.5	Pearson Correlation	0.320	,504*	,496*	1,000**	1	,446*	,417*	,465*	,804**	,504*	,783**
	Sig. (2-tailed)	0.136	0.014	0.016	0.000		0.033	0.048	0.025	0.000	0.014	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.6	Pearson Correlation	0.199	0.078	0.165	,446*	,446*	1	0.383	,510*	0.329	,577**	,592**
	Sig. (2-tailed)	0.363	0.723	0.451	0.033	0.033		0.071	0.013	0.125	0.004	0.003
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.7	Pearson Correlation	0.233	0.091	0.224	,417*	,417*	0.383	1	,649**	0.404	,652**	,639**
	Sig. (2-tailed)	0.285	0.678	0.304	0.048	0.048	0.071		0.001	0.056	0.001	0.001
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.8	Pearson Correlation	,498*	0.321	0.332	,465*	,465*	,510*	,649**	1	,425*	,696**	,739**
	Sig. (2-tailed)	0.016	0.136	0.122	0.025	0.025	0.013	0.001		0.043	0.000	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.9	Pearson Correlation	,453*	,493*	,452*	,804**	,804**	0.329	0.404	,425*	1	,493*	,781**
	Sig. (2-tailed)	0.030	0.017	0.030	0.000	0.000	0.125	0.056	0.043		0.017	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
X.10	Pearson Correlation	,536**	,436*	0.363	,504*	,504*	,577**	,652**	,696**	,493*	1	,803**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.037	0.088	0.014	0.014	0.004	0.001	0.000	0.017		0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Total_X	Pearson Correlation	,623**	,643**	,654**	,783**	,783**	,592**	,639**	,739**	,781**	,803**	1
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.001	0.000	0.000	0.003	0.001	0.000	0.000	0.000	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 : *Correlations* Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Correlations												
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	0.225	0.387	-0.005	0.311	0.253	,452 [*]	,431 [*]	,472 [*]	,607 ^{**}	,560 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		0.301	0.068	0.982	0.148	0.244	0.030	0.040	0.023	0.002	0.005
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.2	Pearson Correlation	0.225	1	0.383	-0.042	0.193	0.021	0.303	0.400	0.316	0.316	,427 [*]
	Sig. (2-tailed)	0.301		0.071	0.849	0.378	0.926	0.160	0.059	0.142	0.142	0.042
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.3	Pearson Correlation	0.387	0.383	1	0.312	0.389	0.388	,594 ^{**}	,649 ^{**}	,422 [*]	,582 ^{**}	,696 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.068	0.071		0.147	0.066	0.067	0.003	0.001	0.045	0.004	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.4	Pearson Correlation	-0.005	-0.042	0.312	1	,525 [*]	,485 [*]	,486 [*]	,499 [*]	,463 [*]	,463 [*]	,602 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.982	0.849	0.147		0.010	0.019	0.019	0.015	0.026	0.026	0.002
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.5	Pearson Correlation	0.311	0.193	0.389	,525 [*]	1	,743 ^{**}	,830 ^{**}	,580 ^{**}	0.408	,508 [*]	,812 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.148	0.378	0.066	0.010		0.000	0.000	0.004	0.053	0.013	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.6	Pearson Correlation	0.253	0.021	0.388	,485 [*]	,743 ^{**}	1	,545 ^{**}	,475 [*]	0.328	0.328	,696 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.244	0.926	0.067	0.019	0.000		0.007	0.022	0.126	0.126	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.7	Pearson Correlation	,452 [*]	0.303	,594 ^{**}	,486 [*]	,830 ^{**}	,545 ^{**}	1	,630 ^{**}	,417 [*]	,680 ^{**}	,845 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.030	0.160	0.003	0.019	0.000	0.007		0.001	0.048	0.000	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.8	Pearson Correlation	,431 [*]	0.400	,649 ^{**}	,499 [*]	,580 ^{**}	,475 [*]	,630 ^{**}	1	,790 ^{**}	,790 ^{**}	,862 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.040	0.059	0.001	0.015	0.004	0.022	0.001		0.000	0.000	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.9	Pearson Correlation	,472 [*]	0.316	,422 [*]	,463 [*]	0.408	0.328	,417 [*]	,790 ^{**}	1	,854 ^{**}	,742 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.023	0.142	0.045	0.026	0.053	0.126	0.048	0.000		0.000	0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Y.10	Pearson Correlation	,607 ^{**}	0.316	,582 ^{**}	,463 [*]	,508 [*]	0.328	,680 ^{**}	,790 ^{**}	,854 ^{**}	1	,831 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.142	0.004	0.026	0.013	0.126	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Total_Y	Pearson Correlation	,560 ^{**}	,427 [*]	,696 ^{**}	,602 ^{**}	,812 ^{**}	,696 ^{**}	,845 ^{**}	,862 ^{**}	,742 ^{**}	,831 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.042	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7 : Reliabilitas

Variabel Aplikasi *Claim Tracking* (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.888	10

Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.878	10

Lampiran 8 : Tabel Distribusi t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500

27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 9 : Tabel Distribusi r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126

37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432