

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Bersama ini terlampir review-review penelitian terdahulu untuk mengetahui masalah-masalah atau isu-isu apa saja yang pernah dibahas oleh orang-orang terdahulu yang berkaitan dengan tema dan objek yang sedang dibahas. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari jurnal. Peneliti menemukan bahwa sebelumnya telah ada peneliti lain yang juga membahas mengenai objek yang diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian pertama oleh Novrianti dan Jumaren (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT Daiho Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampel dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 136 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta fasilitas perusahaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, secara simultan dapat diketahui juga bahwa standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Penelitian ke dua oleh Wicaksono dan Harimurti (2020). Tujuan dari penelitian ini yaitu adalah mencari pengaruh sistem informasi inventory Pergudangan terhadap kinerja karyawan bagian operasional di PT. YCH Indonesia". Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian, berdasarkan hasil uji t nilai t-hitung (9,543) lebih besar dari nilai t-tabel (1,667) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut

menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan variabel sistem informasi inventory terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada PT.YCH Indonesia. Adapun persentase besar pengaruh terlihat pada hasil uji determinasi yang menunjukkan nilai 0,569. Artinya pengaruh sistem informasi inventory terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada PT.YCH Indonesia sebesar 56,9%

Penelitian ke tiga oleh Darmanto (2017). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh antara pengawasan, komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Pulo Gadung Jakarta Timur baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil dari penelitian adalah variabel Pengawasan (X1) terbukti mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kinerja (Y) yaitu sebesar 0,297. Variabel Komunikasi (X2) terbukti mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kinerja (Y) yaitu sebesar 0,287. Variabel Motivasi kerja (X3) terbukti mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kinerja (Y) yaitu sebesar 0,445. Secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh positif antara variabel Pengawasan (X1), variabel Komunikasi (X2) dan variabel Motivasi kerja (X3) terhadap variabel Kinerja (Y), dengan perolehan nilai sebesar 0,588 atau 58,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja 58,8% dipengaruhi oleh variabel Pengawasan, variabel Komunikasi dan variabel Motivasi kerja.

Penelitian ke empat oleh Hidayattulloh dan Ridwan (2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yusen Logistics Solutions Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan secara parsial, dengan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$ dan nilai T hitung $2,394 > T$ tabel $1,676$. Sedangkan pengawasan terhadap kinerja karyawan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,999 > 0,05$ nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan

nilai T hitung $0,001 < T$ tabel $1,676$ sehingga tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dari hasil perhitungan secara simultan (bersama - sama) antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai F hitung $6,061 > F$ tabel $3,18$ artinya data tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan. Nilai R Square sebesar $0,195$, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan sebesar $19,5\%$.

Penelitian ke lima oleh Sinaga dan Sinulingga (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi, pengawasan, dan budaya bekerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nagalan Maju Bersama yang beralamat di JL. Kapten Muslim No. 105 Medan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari kuisisioner. Uji instrumen data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada uji t, budaya kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui nilai t-hitung sebesar $5,590$ lebih besar dari nilai t-tabel sebesar $2,119$ dan sigt t nya sebesar $0,033$ lebih kecil dari $0,05$.

Penelitian ke enam oleh Yaw et al (2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh teknologi informasi logistik terhadap kinerja karyawan perusahaan dalam industry di Ghana. Metode penelitian ini adalah survei sample dan mengumpulkan sebanyak 175 responden yang berpengalaman dalam pengadaan, rantai pasokan, distribusi, informasi dan logistik. Hasil dari penelitian ini adalah teknologi informasi logistic memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan .

Penelitian ke tujuh oleh Juliana (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap

kinerja karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan. Penerapan SOP sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Mantap Sukses Cemerlang dengan sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil yang diperoleh dan dianalisis menggunakan persamaan regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 12,812 + 0,466X_1 + 0,159X_2$. Analisis ini meliputi uji t penerapan SOP memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 3,693 dengan Sig 0,000. R-Square sebesar 0,456, uji f sebesar 7,477 dengan Sig 0,001. Berdasarkan hasil analisis diatas penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan.

Penelitian ke delapan oleh Nadeem et al (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh dari Teknologi Informasi dan komunikasi terhadap kinerja E-logistic pada karyawan perusahaan . Metode penelitian ini menggunakan cluster sampling dengan mengambil jumlah sample sebesar 500 responden. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa teknologi informasi komunikasi (TIK) memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja e-logistik karyawan perusahaan . Akhirnya, arus studi penelitian berkontribusi dalam pengetahuan dengan menentukan indikator kinerja e-logistik industri.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam pelaksanaannya, agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protokol (pedoman/petunjuk pelaksanaan), prosedur tetap (Protap) atau Standar Operasional Prosedur(SOP). Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar, maka digunakan indikator (tolak ukur) yang menunjukkan pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur(SOP) diartikan sebagai proses non klinis yang dilaksanakan secara rutin, misalnya selalu tersedianya masukan (input) pelayanan seperti obat-obatan, alat-alat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, dan sebagainya (Bustami, 2011 : 27).

Menurut Atmoko (2012:34) pengertian Standar Operasional Prosedur merupakan : “Suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator -indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”.

Selanjutnya menurut Ariefraf (2014:32) SOP sebagai suatu dokumen/instrument memuat tentang proses dan prosedursuatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasinal organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa SOP adalah pengendali yang mengkontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap anggota organisasi. Menurut Thoha (2011:9) penyusunan Standar Operasional Prosedur terbagi dalam tiga proses kegiatan utama, yaitu :

a. Requirement discovery

Yaitu berupa teknik yang digunakan oleh sistem tersebut untuk mengidentifikasi permasalahan sistem dan pemecahannya dari pengguna sistem.

b. Data modeling

Yaitu berupa teknik untuk mengorganisasika dan mendokumentasikan systemdata.

c. Process modelling

Yaitu berupa teknik untuk Mengorganisasikan dan medokumentasikan struktur dan data yang ada pada seluruh sistem proses atau logis, kebijakan prosedur yang akan diimplementasikan dalam suatu proses sistem.

Dari definisi-definisi tersebut di atas maka pada penelitian ini penerapan SOP dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

- a. Efisien
- b. Efektif
- c. Konsisten.

2.2.1.1 Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Tujuan membuat Standar Operasional Prosedur(SOP) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat (Ekotama, 2015:42). Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah. Sedangkan menurut Purnamasari (2015:16) tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut ini:

1. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
2. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
3. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya. 12
4. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.

2.2.1.2 Indikator SOP

Indikator SOP seperti yang termuat dalam SOP pembayaran biaya kesehatan menurut Insani (2012:2) adalah sebagai berikut:

1. Analisis sistem

Analisis sistem adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan

unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat. Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu :

- a) Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam pelaksanaan tugas khusus.
- b) Deskripsi tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual; merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama; dan mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.
- c) Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik
- d) Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain

- e) Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan.

Pengevaluasian tugas-tugas ini dapat dibakukan, sehingga dapat dibuat pelaksanaan tugas yang baku. Setidaknya ada dua manfaat analisis tugas dalam penyusunan standar operasional prosedur yaitu membuat penggolongan pekerjaan yang direncanakan dan dilaksanakan serta menetapkan hubungan kerja dengan sistematis.

3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkahlangkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Prosedur kerja dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting.

Analisis terhadap prosedur kerja akan menghasilkan suatu diagram alur (*flow chart*) dari aktivitas organisasi dan menentukan hal-hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Aktivitas-aktivitas kritis ini perlu didokumentasikan dalam bentuk prosedurprosedur dan selanjutnya memastikan bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas itu dikendalikan oleh prosedur-prosedur kerja yang telah terstandarisasi.

2.2.1.3 Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur)

Berikut manfaat adanya SOP bagi perusahaan (Sailendra, 2015:170), yaitu:

- a. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.

- b. Menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan.
- c. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- d. Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.

2.2.2 Teknologi informasi

2.2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Abdul dan Triwahyuni, 20013: 2). Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Data-data yang dapat diolah oleh perangkat komputer dapat berupa angka maupun gambar. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang berhubungan dengan jarak jauh (misalnya telepon, radio, dan televisi). Komputer dapat mengolah data menjadi informasi seperti komunikasi lisan maupun tulisan, dan dengan komputer pula hal itu dapat diakses. Jadi teknologi komputer dan teknologi komunikasi adalah hal tidak dapat dipisahkan.

Teknologi Informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Pengendalian data dan penghasil data Beberapa fungsi yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi dalam berproses bisnis terdiri dari pemrosesan transaksi pengawasan pengingat dan penggalian informasi (Fauzi, 2018: 5).

Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri, menurut Sutabri (2014: 3) “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara

untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Berdasarkan definisi informasi menurut para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah “sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi berbentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan”.

Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapat dari belajar, pengalaman atau instruksi. Namun, istilah ini masih memiliki banyak arti tergantung pada konteksnya. Dalam beberapa pengetahuan tentang suatu peristiwa tertentu yang telah dikumpulkan ataupun dari sebuah berita juga dikatakan sebagai informasi. Lain halnya dalam ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses atau

ditransmisikan. Para ahli meneliti konsep informasi tersebut sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, maupun instruksi.

2.2.2.2 Jenis - Jenis Teknologi Informasi

Menurut Yakub (2012: 15) informasi jika dilihat dari sifat dan sumbernya dapat dibedakan dari beberapa jenis. Jenis-jenis informasi manajerial, sumber dan rutinitas, serta fisik.

1. Informasi Manajerial.

Informasi strategis yaitu untuk manajerial tingkat atas, informasi taktis untuk manajerial tingkat menengah, dan informasi operasional untuk manajerial tingkat bawah.

2. Sumber Informasi.

Sumber informasi dibagi menjadi informasi yang menggambarkan keadaan (profile), sedangkan informasi eksternal adalah informasi yang menggambarkan ada tidaknya perubahan diluar organisasi. Informasi ini biasanya lebih banyak digunakan untuk kegiatan-kegiatan manajerial tingkat atas.

3. Informasi Rutinitas.

Informasi rutinitas dibagi menjadi informasi rutin dan insidental. Informasi rutin digunakan secara periodik terjadwal dan digunakan untuk penanggulangan masalah rutin, sedangkan informasi insidental diperlukan untuk penanggulangan masalah khusus.

4. Informasi Fisik.

Dapat diartikan susunan yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan tenaga pelaksanaannya yang secara bersama-sama saling mendukung untuk menghasilkan suatu produk, dan sistem informasi dari segi fungsi merupakan suatu proses berurutan dimulai dari pengumpulan data diakhiri dengan komunikasi.

2.2.2.3 Fungsi Teknologi Informasi

Terdapat 6 fungsi teknologi informasi (Sutarman, 2019:46), yaitu:

1. Fungsi Teknologi Informasi sebagai Penangkap (*Capture*)
2. Fungsi Teknologi Informasi sebagai Pengolah (*Processing*)

Fungsi teknologi ini mengkompikasikan catatan rinci aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic*, dan sebagainya. Mengolah atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengelolaan atau pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

3. Fungsi Teknologi Informasi sebagai Menghasilkan (*Generating*)

Fungsi teknologi informasi ini menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna, misalnya laporan, table, grafik, dan sebagainya.

4. Fungsi teknologi informasi merekam atau menyimpan data

Fungsi teknologi informasi merekam atau menyimpan data menghasilkan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya saja disimpan ke *hardisk, tape, disket, CD (compact disc)* dan sebagainya.

5. Fungsi Teknologi Informasi sebagai Pecari Kembali (*Retrifal*)

Fungsi teknologi informasi ini menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin data dan informasi yang sudah tersimpan, misalnya mencari supplier yang sudah lunas dan sebagainya.

6. Fungsi Teknologi Informasi sebagai Transmisi (*Transmission*)

Fungsi teknologi informasi ini mengirim data dan informasi dari suatu lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya saja mengirimkan data penjualan dari user A ke user lainnya.

2.2.2.4 Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan yang dipersepsikan mudah (*Perceived ease of use*) ini juga suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2017: 115). Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived ease of use*) juga dibentuk dari banyak indikator. Menurut Jogiyanto (2017:147) juga menggunakan 6 buah indikator untuk membentuk konsep tersebut yaitu:

- a. Mudah dipelajari
- b. Terkendali
- c. Jelas dan dimengerti
- d. Fleksibel
- e. Menjadi Terampil
- f. Mudah untuk digunakan

Kemudahan penggunaan sebagai derajat keyakinan seorang bahwa menggunakan suatu sistem akan mudah, definisi kemudahan penggunaan mengikuti definisi kata kemudahan yang berarti tidak mengalami kesulitan atau tidak memerlukan upaya yang keras (Venkatesh dan Davis, 2012: 345). Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem tidak akan mengalami kesulitan atau tidak memerlukan upaya keras. Sebuah sistem yang lebih mungkin diterima oleh para pengguna sehingga dapat mempengaruhi sikap yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja.

2.2.2.5 Indikator Penggunaan Teknologi Informasi

Terdapat lima indikator untuk mengukur konsep kemanfaatan penggunaan teknologi informasi (Jogiyanto, 2017:112) , yaitu:

1. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*).
Agar bisa memanfaatkan waktu secara maksimal dalam bekerja.
2. Meningkatkan kinerja (*job performance*).
Kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan agar meningkatkan produktivitas dalam bekerja sehingga apa yang diharapkan berjalan sesuai apa yang diinginkan.
3. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*).
Memberikan lingkungan kerja yang baik, memberikan pelatihan yang cukup, dan pelatihan yang cukup, dan pelatihan dalam pembekalan untuk membentuk pola pikir dan energi yang positif dalam meningkatkan produktivitas.
4. Lebih efektif (*effectiveness*).
Untuk menyelesaikan tanggung jawab sebagai karyawan, dengan pengaturan waktu yang efektif karena kunci dari segalanya dan memiliki pengaturan prioritas tanggung jawab dalam bekerja.
5. Bermanfaat dalam pekerjaan (*usefull*).
Inti dari bermanfaat dalam pekerjaan agar lebih efektif dari pada bekerja

sendiri-sendiri, tim tidak hanya penting dan bermanfaat pada organisasi dan meningkatkan kreativitas, produktivitas suatu kinerja pada karyawan.

Menurut Jogiyanto (2005: 200), konsep model *Technology Acceptance Model*

(TAM) yaitu sebagai berikut:

1. *Ease of Use (PEOU)*

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

2. *Perceived Usefulness (PU)*

Persepsi terhadap kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

3. *Behavioral Intention to Use (ITU)*

Behavioral Intention to Use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi.

4. *Actual System Usage (ASU)*

Actual System Usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.

2.2.2.6 Manfaat Penggunaan Teknologi Informasi

Teknologi Informasi memiliki peran yang sangat penting terutama untuk dunia bisnis. Perusahaan (bisnis) tanpa memanfaatkan Teknologi Informasi cenderung menjadi kendur dan terancam bangkrut. Banyak perusahaan (pejuang bisnis) yang beralih dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung keberlangsungan dan meningkatkan keuntungan mereka.

Riasetiawan (2015: 22) menjelaskan sistem informasi melakukan beberapa fungsi yaitu:

- a. Mengumpulkan data
- b. Melakukan Pemrosesan data
- c. Manajemen data
- d. Pengendalian data
- e. Penghasil data

Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri sedangkan menurut Wilkinson (2012:9) sistem informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak manajemen, serta sebagai sarana pendukung untuk kegiatan operasional perusahaan sehari-hari.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan (Rahmawati (2014: 29)

Kemanfaatan adalah sebagai derajat keyakinan seorang bahwa menggunakan suatu sistematisa meningkatkan pencapaian didalam pekerjaannya (Venkatesh, 2011: 345)

2.2.3 Pengawasan Kerja

2.2.3.1 Pengertian Pengawasan Kerja

Pengawasan kerja merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian,2018:125), sedangkan menurut Handoko (2013:359), pengawasan kerja adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

Pengawasan kerja adalah usaha sistematis untuk menentukan standar pelaksanaan dan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditentukan

sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan untuk koreksi guna menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan (Handoko, 2013: 360). Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan kerja merupakan suatu usaha sistematis untuk menentukan standar pelaksanaan dan tujuan perencanaan serta untuk menjamin agar semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

2.2.3.2 Tipe-Tipe Pengawasan Kerja

Handoko (2013:361) berpendapat bahwa terdapat beberapa tipe pengawasan kerja, diantaranya adalah :

1. Pengawasan Pendahuluan (*Freed Forward Control*)

Bentuk pengawasan pra kerja ini dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum tahap tertentu diselesaikan. Pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi.

2. Pengawasan selama kegiatan berlangsung (*Concurrent Control*)

Pengawasan dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Pengawasan ini merupakan suatu proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur disetujui terlebih dahulu sebelum kegiatan-kegiatan dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan *Double Chek* yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3. Pengawasan Umpan Balik (*Feedback Control*)

Bentuk pengawasan ini untuk mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan, sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar yang telah ditentukan, dan penemuan-penemuan diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa yang akan datang. Pengawasan ini bersifat historis, pengukuran

dilakukan setelah kegiatan terjadi.

2.2.3.3 Indikator Pengawasan Kerja

Indikator Pengawasan Menurut Handoko (2017 : 24) adalah sebagai berikut :

1. Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan
Dalam pengawasan adalah menetapkan standar pelaksanaan, standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil - hasil.
2. Pengukuran kerja
Pelaksanaan kegiatan penetapan standar akan sia - sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Ada beberapa cara untuk melakukan pengukuran kerja adalah
 - a. Pengamatan
 - b. Laporan - laporan hasil lisan atau tertulis
 - c. Metode - metode otomatis
 - d. Pengujian atau dengan pengambilan sample
3. Penilaian kinerja
Penilaian kinerja tentunya tak lepas dari motivasi karyawan sebagai penunjang kepuasan dalam melaksanakan tugas sehingga mampu menciptakan kinerja yang baik sehingga menguntungkan bagi perusahaan.
4. Tindakan koreksi
Pengembalian tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar yang dilakukan oleh pengawasan.

2.2.3.4 Pentingnya Pengawasan Kerja

Ada beberapa faktor yang membuat pengawasan semakin diperlukan oleh setiap organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah (Handoko, 2013:366) :

1. Perubahan lingkungan organisasi
2. Peningkatan kompleksitas organisasi

3. Kesalahan-kesalahan
4. Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang

2.2.3.5 Kriteria Pengawasan yang Efektif

Untuk menjadi efektif menurut Handoko (2013:373), sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria tersebut antarlain:

1. Mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar
2. Tepat waktu
3. Biaya yang efektif
4. Tepat dan akurat
5. Dapat diterima oleh yang bersangkutan

2.2.3.6 Karakteristik Pengawasan yang Efektif

Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif menurut Handoko (2013:373) dapat diperinci sebagai berikut:

1. Akurat
2. Tepat waktu
3. Objektif dan menyeluruh
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik
5. Realistik secara ekonomis
6. Realistik secara organisasional
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi
8. Fleksibel
9. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional
10. Diterima para anggota organisas

2.2.4 Kinerja

2.2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah terjemahan dari performance yang berhasil di kerjakan dari seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (Sedarmayanti, 2011: 260).

Menurut Hasibuan (2012: 94) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Bangun (2012 : 231) Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.

2.2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi (Simamora, 2014:343). Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi.

Tujuan khusus penilai kinerja digolongkan menjadi dua bagian besar yakni (Simamora, 2014:343):

1. Tujuan Evaluasi (evaluation)

Tujuan dari pendekatan evaluasi adalah guna menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan-keputusan personalia. Fokus dari pendekatan evaluasi dilihat dari telaah masa lalu, penilaian dan pemberian peringkat. Simamora (2014:345) menyatakan bahwa pendekatan evaluasi dapat dinilai dari kinerja dan telaah gaji serta penilaian kinerja dan kesempatan promosi. Penilaian kinerja dan telaah gaji adalah keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan merit pay, bonus karyawan dan kenaikan-kenaikan gaji lainnya dimana informasi yang diperoleh akan melandasi keputusan-keputusan gaji, sedangkan penilaian kinerja dan

kesempatan promosi adalah keputusan-keputusan yang bertalian dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi-informasi penilaian yang ada digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk posisi-posisi yang lebih tinggi.

2. Tujuan Pengembangan (development)

Tujuan pendekatan pengembangan adalah untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja individu dan upaya-upaya pengembangan karir (Simamora, 2014:346). Fokus dari pendekatan pengembangan ini adalah perencanaan untuk konseling masa mendatang serta penetapan tujuan dan telaah. Tujuan pengembangan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengukuhkan dan menopang kinerja
- b. Meningkatkan kinerja
- c. Menentukan tujuan-tujuan progresif karir
- d. Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan

2.2.4.3 Indikator Kinerja

Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas (Bangun, 2012 : 233). Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 3 dimensi, yaitu :

1. Kuantitas pekerjaan.

Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

- a. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan perorang per satu jam kerja.
- b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

2. Kualitas pekerjaan.

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu

pekerjaan tertentu.

- a. Melakukan pekerjaan sesuai dengan operation manual.
- b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan inspection manual.

3. Ketepatan waktu.

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya..

- a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan.
- b. Memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja menurut Simamora (2011:338):

- a. Karakteristik situasi
- b. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan standar kinerja pekerjaan
- c. Tujuan-tujuan penilaian kinerja
- d. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi

2.2.4.4 Masalah-Masalah Penilaian Kinerja

Masalah-masalah penilaian kinerja harus dikenali dan diminimalkan guna menghindari kesalahan-kesalahan penilaian yang lazim terjadi. Berikut ini beberapa masalah-masalah penilaian kinerja menurut Simamora (2014:351):

1. Bias penyelia
2. Halo effect
3. Central tendency
4. Leniency
5. Strictness
6. Recency, dan lain-lain.

2.2.4.5 Karakteristik-Karakteristik Sistem Penilaian Kinerja yang Efektif

Sistem penilaian kinerja yang efektif untuk pencapaian tujuan-tujuan penilaian kinerja. Karakteristik-karakteristik sistem penilaiannya menurut Simamora (2014:399) antara lain:

1. Kriteria yang berkaitan dengan pekerjaan
2. Pengharapan kinerja
3. Fokus pada perilaku yang terobservasi
4. Sensitivitas
5. Standardisasi, dan lain-lain

2.2.4.6 Karakteristik-Karakteristik Sistem Penilaian Kinerja yang Tidak Efektif

Sistem penilaian kinerja bisa saja gagal karena beberapa sebab. Sebab-sebab yang kemungkinan dapat menimbulkan kegagalan menurut Simamora (2006:407) antara lain:

1. Sistem yang ditetapkan secara buruk
2. Sistem yang dikomunikasi secara buruk
3. Sistem yang tidak-tepat
4. Sistem yang didukung secara buruk
5. Sistem yang tidak terpantau

2.3 Keterkaitan antar variabel penelitian

2.3.1 Standar Operational Procedure terhadap kinerja karyawan

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Sailendra, 2015:11).

menyatakan “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar dan memiliki kinerja yang baik

2.3.2 Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil evaluasi yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins 2013:65). pengukuran kinerja pegawai yang dikemukakan Robbins (2013: 82) sebagai berikut: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kemandirian.

Keterkaitan teknologi informasi didefinisikan sebagai keterkaitan penggunaan infrastruktur teknologi informasi dan proses manajemen teknologi informasi antar unit-unit bisnis secara bersama-sama yang terdiri terdiri dari 4 aspek yang saling melengkapi satu sama lain yaitu : infrastruktur teknologi informasi, proses penyusunan strategi teknologi informasi, proses manajemen sumber daya manusia teknologi informasi, proses manajemen pengelolaan pemasok teknologi informasi (Tanriverdi, 2011:35).

Menurut Riasetiawan (2015:29) dalam Novianto (2013:60) sistem informasi melakukan beberapa fungsi yaitu mengumpulkan data, melakukan pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data dan penghasil data. Beberapa fungsi yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi dalam berproses bisnis terdiri dari pemrosesan transaksi pengawasan pengingat dan penggalian informasi.

2.3.3 Pengawasan terhadap kinerja karyawan

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, dan pemisah tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2015:2). Pengawasan langsung adalah pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh para bawahan (Siagian, 2012:115). Pengawasan tidak langsung adalah

pengawasan yang dilakukan dari jarak pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan (Siagian, 2012:115). Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015:67).

2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H1 = Diduga Standar Operational Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya

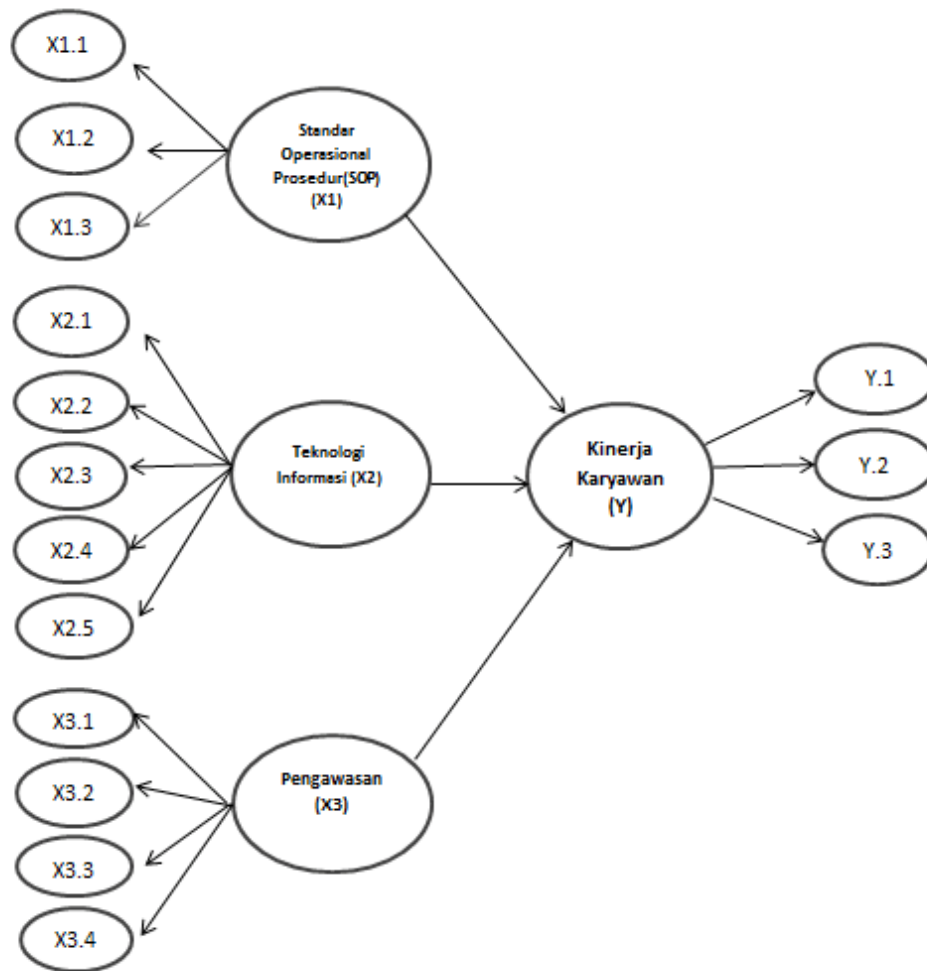
H2 = Diduga Pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya

H3 = Diduga Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya

2.5. Kerangka konseptual penelitian

Dalam kerangka konseptual ini dijelaskan tentang pengaruh antar variabel yang diteliti dan hipotesis yang akan terjadi dalam penelitian ini. Didalam penelitian ini terdapat pengaruh variabel Diduga Standar Operational Prosedur (SOP)berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya, Diduga Pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya, Diduga Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya, Diduga Standar Operational Procedure(SOP), Pengawasan , dan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Agung Raya

Berikut gambar kerangka konseptual pemikiran.



Gambar 2.1 Kerangka konseptual pemikiran

Keterangan :

X₁ : Standar Operasional Prosedur(SOP)

X1.1 : Anslisis Sistem

X1.2 : Analisis Tugas

X.1.3: Analisis procedure kerja

X₂ : Teknologi Informasi

X 2.1 : Bekerja lebih cepat

X 2.2 : Meningkatkan kinerja

X.2.3 : Meningkatkan produktivitas

X 2.4 : Lebih efektif

X 2.5 : Bermanfaat dalam pekerjaan

X₃ : Pengawasan

X 3.1 : Penentuan pengukuran

X 3.2 : Pengukuran pelaksanaan pekerjaan

X 3.3 : Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan

X 3.4 : Perbaikan atas penyimpangan

Y : Kinerja Karyawan

Y 1.1: Kuantitas pekerjaan

Y 1.2: Kualitas pekerjaan

Y.1.3: Ketepatan Waktu