

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur SDM. Tugas sumber daya manusia adalah mengatur dan memastikan supaya jembatan yang menghubungkan perusahaan dan karyawan bisa terbangun dengan baik, kokoh dan mendapatkan manfaat yang besar. Tanpa adanya kerjasama antara perusahaan dan karyawan yang baik maka MSDM tidak akan berjalan dengan baik, karna sebuah perusahaan membutuhkan karyawan yang berkompeten dalam bidangnya.

Organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki secara baik demi kelangsungan hidup organisasi, sebab keberhasilan dalam proses operasional organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan.

Setiap karyawan rumah sakit mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yan maksimal terhadap parapasiennya agar para pasien merasa puas dan yakin untuk terus menerus menggunakan jasa mereka. Sumber daya manusia yang handal adalah kunci keberhasilan dari suatu organisasi baik itu di bidang bisnis ataupun di bidang yang lainnya. Apabila suatu organisasi berisikan orang-orang dengan ide-ide cemerlang, emosi yang stabil serta

pengaplikasian terhadap tugas yang baik maka dapat dikatakan bahwa ke depannya organisasi tersebut akan berhasil meraih targetnya.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka

Pengetahuan saat ini diakui sebagai aset penting yang harus dimiliki bersama dengan sumber daya tradisional lainnya seperti uang dan bahan baku. Pengetahuan juga merupakan sumber daya yang strategis untuk semua tipe organisasi dan institusi, baik itu sektor swasta maupun sektor publik, baik yang berorientasi layanan maupun yang berorientasi pada produk. Aset pengetahuan bahkan dapat memberikan nilai yang jauh lebih besar dibandingkan dengan aset yang berwujud dengan membantu suatu organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal ini bisa dilihat karena *personal knowledge* menyatu dalam kegiatan rutin organisasi dan dikembangkan dari pengalaman, yang karena itu cenderung unik dan sulit ditiru.

Personal knowledge yang meliputi pengalaman seseorang, kemampuan menyerap, kemampuan belajar dan kemampuan personal menjadi salah satu faktor bagi individu dalam organisasi untuk mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses *knowledge management* (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan). Karena setiap individu memiliki pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang berbeda, maka berbeda pula kualitas kinerja.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengendalikan kegiatan karyawan. Salah satunya adalah dengan membuat pola dan mekanisme kerja yang standar serta baku yang tertuang dalam standar operasional prosedur kerja (*job procedure*). Pengelola organisasi penting memahami bagaimana menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku untuk menjadikan panduan mekanisme kerja organisasi. Pendokumentasian SOP digunakan untuk menghasilkan kualitas kinerja yang konsisten. Menurut Sailendra (2015:37), *job procedure* adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari. Tujuannya agar pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan benar, tepat dan konsisten untuk mendapatkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Job procedure atau lebih dikenal dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan. Pengetahuan ini dapat dengan mudah ditransformasikan antar individu sehingga lebih mudah dideskripsikan ke dalam dokumen, praktik, pelatihan, dll. Dengan adanya serta pemahaman yang baik oleh

karyawan terhadap SOP dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri

Selanjutnya Faktor yang banyak berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah *technology*. *Technology* yang dimaksud adalah media penyebaran informasi melalui sarana internet yang digunakan untuk mendukung setiap kegiatan kerja di dalam perusahaan. *Technology* menjadi faktor yang dominan bagi kinerja karyawan. *Technology* berfungsi sebagai pendukung kerja dan Fidelio untuk menyimpan data dan memberikan informasi antar bagian. Walaupun *technology* merupakan faktor yang besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, aspek sumber daya manusia juga perlu diperhatikan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja juga bisa kita artikan bahwa suatu hasil yang diberikan kepada organisasi oleh karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang maksimal jika didukung oleh *knowledge* yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya tergantung pada sistem yang ada.

Untuk mendukung terciptanya karyawan yang memiliki *personal knowledge*, dalam sebuah perusahaan khususnya Rumah Sakit maka diadakan pendidikan dan pelatihan yang pernah dilakukan oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu
Tahun 2015-2018

No	Tahun	Nama pelatihan
1.	2015	Pelatihan Penanganan Penderita Gawat Darurat (PPGD) bagi dokter dan perawat
		Program orientasi pegawai baru bagian administratif
		Pelatihan Perawat Kamar Operasi.
		Pendidikan dan Pelatihan Perawat Ginjal Intensif.
		Pelatihan Basic Perawat Kamar Bedah
		Pelatihan Neonatal Intensive Care Unit (NICU)
		Pelatihan Trauma Kepala (Dokter)
		Pelatihan Kefarmasian
2.	2016	Pelatihan Neonatal Intensive Care Unit (NICU)
		Program orientasi pegawai baru bagian perawat
		Diklat PIM & Motivasi (Untuk Pejabat Struktural)
		Pelatihan Basic Trauma Cardiac Life Support (BTCLS)
		Pelatihan Intensive Care Unit (ICU)
		Pelatihan Manajemen Laktasi (Bagian VK)
		Pelatihan Perawat ICU (Bagian ICU)
		Pelatihan penanganan epilepsi dan status epileptikus (Dokter)
3.	2017	pelatihan membaca EKG dan pelatihan bantuan hidup dasar
		Program orientasi pegawai baru bagian Asisten Apoteker
		Pelatihan Penanganan Penderita Gawat Darurat (PPGD) bagi dokter dan perawat
		Pelatihan Manajemen rekam Medis (Bagian Rekam medis)
		Pelatihan Terapi Insulin (Dokter)
		Diklat Manajemen Marketing (Bagian Marketing)
		Pelatihan Masak (Bagian dpaur)
		Pelatihan Perawat ICU (Bagian ICU)
		Pelatihan Perawan peralatan (Bagian umum dan pemeliharaan)
4.	2018	Pelatihan Neonatal Intensive Care Unit (NICU)
		Program orientasi pegawai baru bagian analisis kesehatan
		Pelatihan Manajemen rekam medis (Bagian rekam medis)
		Pelatihan Kefarmasian (Bagian farmasi)
		Seminar ilmiah (bagian Laboratorium)
		Pelatihan Penanganan Penderita Gawat Darurat (PPGD) bagi dokter dan perawat
		Pendidikan dan Pelatihan Perawat Ginjal Intensif
		Pelatihan neonatologi (Bagian perinatal)
		Pelatihan Perawat ICU (Bagian ICU)

Sumber : RSUD Kabupaten Rokan Hulu, 2019

Dari tabel 1.1 dapat dianalisis bahwa selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 RSUD Kabupaten Rokan Hulu telah banyak melakukan pelatihan dan pendidikan setiap tahunnya pada karyawan yang sudah lama bekerja, tetapi bagi karyawan yang baru masuk hanya mendapatkan pelatihan sekali dalam setahun. Artinya pelatihan untuk karyawan baru masing kurang, karyawan hanya mendapat pendidikan dan pelatihan ketika awal masuk masa training kerja (masa uji coba).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, ditemukan permasalahan yang menyangkut dengan *personal knowledge* berupa kurangnya keterampilan teknik karyawan dalam menjalankan tugas (*Task-skills*). Hal ini dikarenakan jenis pelatihan dalam menggunakan peralatan ataupun prosedur dan pengetahuan lapangan masih kurang, sehingga karyawan tidak sepenuhnya menjalankan tugas rutin, artinya karyawan melaksanakan tugas hanya sebagai bentuk tanggung jawab pekerjaan namun tidak sesuai dengan standar yang ada.

Untuk permasalahan *job procedure*, permasalahan yang terjadi berupa sering terjadinya keterlambatan atau ketidak tepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan. Misalnya dalam hal pelayanan kepada pasien yang akan dioperasi, beberapa kali terjadi penundaan waktu operasi dikarenakan tim dokter operasi yang belum datang.

Selanjutnya untuk permasalahan teknologi informasi yaitu kurangnya keterampilan pengguna atau karyawan RSUD dalam menggunakan teknologi informasi yang ada, sehingga walaupun sudah menggunakan teknologi informasi seperti jaringan online, namun pelayanan terhadap pasien masih lambat. Hal ini dapat dilihat dari panjangnya antrian pasien pada lobi pendaftaran.

Sedangkan permasalahan kinerja yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien yang disampaikan melalui kotak saran yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Adapun realisasi kinerja karyawan RSUD Kabuapten Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Target Realisasi Kerja RSUD Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2018

Sasaran Strategi	Indikator Kinerja	target	Realisasi	Capaian
Meningkatnya kapasitas dan kualitas pelayanan kesehatan serta pengembangan jenis layanan kepada masyarakat.	1. Persentase tingkat hunian RS (BOR)	50 -60%	52,60%	105,2%
	2. Rata-rata lama pasien dirawat (ALOS)	1– 4hari	1– 8 hari	128%
	3. Frekwensi pemakaian tempat tidur dalam kurun waktu (BTO)	3-40 kali	50,06 kali	125,15%
	4. Angka kematian umum tiap 1000 pasien keluar (GDR)	≤ 45%	13,67%	30,38%
	5. Tenaga medis sesuai dengan standar klasifikasi RS	75%	75%	100%
	6. Tenaga keperawatan yang memenuhi standar kompetensi	100%	96%	96%
	7. Kelengkapan alat kesehatan yang terstandar	100%	89%	89%
	8. Kelengkapan sarana gedung/fisik sesuai standar	100%	98%	98%

Sumber : RSUD Kabupaten Rokan Hulu, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dianalisis bahwa pencapaian realisasi tidak seesuai dengan yang ditargetkan. Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan yang masih kurang yaitu adanya pasien mengeluhkan kinerja perawat yang tidak profesional, lamban dalam menangani pasien dan kurang ramah terhadap pasien

ataupun keluarga pasien. Hal ini menggambarkan bahwa masih rendahnya kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, karena tidak bisa memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien.

Penelitian mengenai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan sudah banyak dilakukan sebelumnya. Puji Susanti Lestari (2018) dengan hasil analisis menunjukkan baik secara parsial maupun secara simultan, variabel *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan. Abdullah (2018) yang menunjukkan bahwa *personal knowledge*, *job procedure*, dan *Technology* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

Selanjutnya Samsiah (2018) yang menemukan hasil bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di Pekanbaru, namun variable teknologi informasi yang menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di Pekanbaru. Zarkowi (2016) yang menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif *personal knowledge*, *organizational learning* dan teknologi, secara parsial terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil secara simultan variabel *personal knowledge*, *organizational learning* dan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Iskandar (2018) yang menemukan hasil bahwa (1) *personal knowledge* tidak terbukti secara signifikan memengaruhi *performance* (kinerja pegawai), *job procedure* terbukti secara signifikan memengaruhi *performance* (kinerja) pegawai, dan *technology* terbukti secara signifikan memengaruhi *performance* (kinerja) pegawai; (2) *personal knowledge* terbukti secara signifikan memengaruhi pemahaman pegawai akan *job procedure* organisasi.

Mukhammad Hilmi Muzakki (2016) yang menemukan hasil penelitian ini bahwa variabel teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial. Candra Ningsih (2014) yang menemukan hasil bahwa kinerja organisasi paling besar dipengaruhi oleh *knowledge transfer* dan *knowledge transfer* paling besar dipengaruhi oleh Teknologi Informasi sebesar. Termotivasi oleh konsep pemikiran di atas, maka peneliti ingin melakukan kajian lebih mendalam tentang *personal knowledge*, *job procedure*, dan *teknologi informasi* yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sasaran penelitiannya difokuskan pada karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu serta permasalahan yang terjadi dilapangan, maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian ini berupa” Pengaruh *Personal Knowledge*, *Job Procedure*, dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah *personal knowledge* karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah *job procedure* karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimanakah *teknologi informasi* karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?
4. Bagaimanakah kinerja karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?

5. Bagaimanakah pengaruh *personal knowledge*, *job procedure*, dan *teknologi informasi* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *personal knowledge* karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui *job procedure* s karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui *teknologi informasi* karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
5. Untuk mengetahui pengaruh *personal knowledge*, *job procedure*, dan *teknologi informasi* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Untuk menambah ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan dan mengaplikasikan teori-teori yang didapat pada kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan terutama mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan *personal knowledge*, *job procedure*, dan *teknologi informasi* dalam meningkatkan kinerja karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, pelajaran dan bahan bacaan bagi para mahasiswa.

1.5 Sistematika Penulis

Adapun sistematika penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis yang akan diajukan. Bab ini juga dipaparkan kerangka pemikiran atau model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang ruang lingkup penelitiannya, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber

data, teknik pengambilan data, defenisi operasional, instrument penelitian, terakhir disajikan bagaimana teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik dalam bab II.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab sebelumnya, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Personal Knowledge*

Personal knowledge yang meliputi pengalaman seseorang, kemampuan menyerap, kemampuan belajar, dan kemampuan personal menjadi salah satu faktor bagi individu dalam organisasi untuk mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses knowledge management (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan). Karena setiap individu memiliki pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang berbeda, maka berbeda pula kualitas kinerja.

Luthans, (2010:12) menyebutkan bahwa *personal knowledge*, yaitu pengetahuan yang disimpan dalam otak seseorang, dan pengetahuan ini bersifat pribadi. Hal ini terkumpul melalui studi dan pengalaman seseorang yang dikembangkan melalui proses interaksi dengan orang lain.

Siswanto (2013:28) menyatakan bahwa *personal knowledge* adalah sesuatu yang kita sudah alami namun sulit untuk dijelaskan secara jelas dan terdokumentasi. *Knowledge* ini sangat sulit dibagikan atau diberikan kepada orang lain karena *knowledge* tersebut tersimpan pada masing-masing pikiran seseorang atau individu yang ada di dalam organisasi. Dengan adanya manajemen pengetahuan, *personal knowledge* diubah menjadi *explicit knowledge* yang dapat

dibagikan, dikomunikasikan serta didokumentasikan. Dokumentasi sangat penting dalam manajemen pengetahuan karena tanpa dokumentasi semua pengetahuan yang ada tetap akan menjadi *personal knowledge* dan pengetahuan menjadi sulit untuk digunakan dalam organisasi (Maimunah et al. 2010:17).

Menurut Debowski (2013:18), *personal knowledge* adalah pengetahuan yang bersumber atau diambil dari pengalaman dan pembelajaran seseorang, sehingga sulit untuk dibagikan kepada orang lain karena penyebaran *knowledge* tidak terdokumentasi. *Personal knowledge* tidak dinyatakan dalam bentuk tulisan, melainkan sesuatu yang terdapat dalam benak orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi.

Menurut Danim (2010), *personal knowledge* adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari maupun sumber lainnya.

Jadi bisa dilihat bahwa *personal knowledge* atau pengetahuan merupakan kumpulan dari informasi yang dimiliki oleh setiap individu dan dijadikan sebagai keahlian dan pemecahan masalah.

2.1.1.1 Indikator *Personal Knowledge*

Knowledge ini sangat sulit dibagikan atau diberikan kepada orang lain karena *knowledge* tersebut tersimpan pada masing-masing pikiran seseorang atau individu yang ada di dalam organisasi. Dengan adanya manajemen pengetahuan, *personal knowledge* diubah menjadi *explicit knowledge* yang dapat dibagikan, dikomunikasikan serta didokumentasikan.

Danim (2010), menyebutkan indikator untuk mengukur dasar *personal knowledge* ,yaitu :

1. Keterampilan Teknik (*technical skills*)

Keterampilan teknik merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik, alat-alat, prosedur-prosedur dan pengetahuan tentang lapangan yang dispesialisasi secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya.

2. Keterampilan Administratif

Keterampilan administartif merupakan kemampuan untuk megurus, mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta berbagai hambatan-hambatan yang dialami maupun.

3. Keterampilan Hubungan Manusia

Keterampilan hubungan manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain, sebagai individu atau dalam kelompok .kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan menseleksi pegawai, menciptakan dan membina hubungan yang baik , memahami orang lain ,memberi motivasi dan bimbingan dan mempengaruhi para pekerja ,naik secara individual atau kelompok.

4. Keterampilan konseptual

Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasi dan mengintergrasi semua kepentingan kepentingan dan aktifitas -aktifitas organisasi atau kemampuan mental mendapatkan, menganalisa dan interpretasi informasi yang diterima dari berbagai sumber. Ini mencakup kemampuan melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan ,memahami

bagaimana hubungan antar unit atau bagian secara keseluruhan, memahami bagaimana bagian-bagian tergantung pada yang lain, dan mengantisipasi bagaimana suatu perubahan dalam tiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan.

5. Keterampilan Diagnostik

Keterampilan diagnostik berhubungan dengan kemampuan untuk menentukan melalui analisa dan pengujian hakekat dan *circumstances* dari suatu kondisi-kondisi khusus.

Menurut Malthis & Jackson (2013:17), ada lima indikator *personal knowledge* yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu :

1. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
3. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

2.1.2 Job Procedure

Kata prosedur biasanya diidentifikasi sebagai rangkaian aktivitas, tugastugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Organ dalam Budihardjo (2011:23) mendefinisikan *job procedure* adalah suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain dimana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas.

Selanjutnya Menurut Mulyadi (2013:5) menyatakan bahwa *job procedure* adalah suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departement atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Susanto (2013:264) bahwa *job procedure* adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam.

Menurut Baridwan (2010:30) bahwa: "*job procedure* merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

Menurut Rasto (2015:53), *job procedure* adalah tanggung jawab atau tugas yang harus dijalankan oleh karyawan berdasarkan SOP yang ada, sifatnya formal atau perintah resmi melakukan suatu pekerjaan dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan *job procedure* adalah suatu tatacara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan yang menghasilkan suatu tujuan tertentu.

2.1.2.1 Indikator *Job Procedure*

Indikator *job procedure* yang dikemukakan oleh Mulyadi (2013:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa Indikator *job procedure*, diantaranya sebagai berikut:

1. Menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya *job procedure*, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.

2. Mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

3. Menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

Dalam suatu *job procedure* yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya *job procedure* tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

4. Menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.

Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan *job procedure* kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan *job procedure* tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

5. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Apabila *job procedure* yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

Menurut Rasto (2015:53) indikator *job procedure* dirancang harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Efisien

Job procedure dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya dan peralatan yang minimum. Nilai *output* lebih besar dari nilai *input*.

2. Efektif

Job procedure dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.

3. Sederhana

Job procedure harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.

4. Konsisten

Job procedure harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.

5. Fleksibel

Indikator *job procedure* harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku sehingga tidak menerima ide-ide inovatif. Prosedur harus cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur juga harus fleksibel dihadapkan pada masalah yang luar biasa.

6. Diterima

Indikator *job procedure* harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

2.1.2.2 Manfaat *Job Procedure*

Selain indikator *job procedure* Mulyadi (2013:5) menjelaskan mengenai manfaat dari *job procedure*, diantaranya sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.

Jika Indikator *job procedure* yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang.

2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.

Dengan *job procedure* yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin.

3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana

Berdasarkan *job procedure* yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan.

4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien

Dengan *job procedure* yang telah diatur oleh perusahaan, maka para pelaksana mau tidak mau harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan *job procedure* yang akan terjadi pun dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

Rasto (2015:51), manfaat *job procedure* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan urutan tindakan

Untuk melakukan aktivitas apapun setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu. Ini meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.

2. Ekonomis dalam penggunaan sumber daya

Hal ini dimungkinkan karena *job procedure* dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.

3. Memfasilitasi koordinasi

Job procedure berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antar bagian yang berbeda dalam organisasi.

4. Berfungsi sebagai dasar pengendalian

Job procedure menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja actual dengan standar. Dengan demikian prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.

5. Dapat digunakan untuk melatih karyawan baru

Karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah jika mereka mengetahui prosedur kerja.

6. Memastikan kelancaraan operasional

Tujuan utama dari *job procedure* adalah untuk melakukan aktivitas kantor secara efektif dan ekonomis. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, menghilangkan formulir, dokumen yang tidak perlu dan menghindari duplikasi kegiatan.

2.1.3 Teknologi Informasi

Kemunculan Teknologi Informasi (TI) dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan untuk dilaksanakan secara cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Haag dan Keen (2015: 2) menyatakan bahwa “teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”.

Teknologi Informasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Tidak hanya membantu bekerja dan melakukan tugas-tugas yang berkecimpung dalam dunia komputer saja, tetapi telah berkembang dalam bidang lainnya, seperti sains, perbankan, perpustakaan, teknik dan lain sebagainya.

Setiawan (2009:2) menyatakan bahwa : “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Peran yang dapat diberikan oleh Teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi, kelompok dan asosiasi profesi” .

Pada dasarnya teknologi informasi ditujukan untuk memudahkan kehidupan manusia. Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektivitasnya yang mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan mempermudah pertukaran informasi dan penyebaran pengetahuan menjadi lebih cepat. Kemajuan yang paling terlihat pada layanan perpustakaan adalah penggunaan teknologi informasi dalam proses pengolahan data menjadi informasi.

Definisi teknologi informasi menurut Sutabri (2014: 3) adalah sebagai berikut :“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 relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Pengertian teknologi informasi menurut Mulyadi (2013: 21) adalah sebagai berikut : “Teknologi informasi adalah mencakup komputer (baik perangkat keras dan perangkat lunak), berbagai peralatan kantor elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi.”

Definisi teknologi informasi menurut Kadir dan Triwahyuni (2013: 10) adalah sebagai berikut : “Teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar”.

Lebih spesifik teknologi informasi menurut Darmawan (2012: 17) mendefinisikan bahwa : “Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya”.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, Teknologi informasi (TI) mencakup semua alat yang menangkap, menyimpan, mengolah, pertukaran, dan menggunakan informasi. Bidang IT termasuk perangkat keras komputer, seperti komputer mainframe, server, laptop, dan PDA; software, seperti sistem operasi dan aplikasi untuk melakukan berbagai fungsi; jaringan dan peralatan terkait, seperti modem, router, dan switch dan database untuk menyimpan data penting.

2.1.3.1 Fungsi teknologi Informasi

Fungsi teknologi informasi menurut Sutarman (2009: 18) diatas adalah sebagai berikut :

1. Menangkap (*Capture*)

Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.

2. Mengolah (*Processing*)

a. Mengkomplikasikan catatan rinci dan aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard, scanner, mic*, dan sebagainya.

b. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala data dan informasi.

c. *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi
Information processing, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

d. *Multimedia system*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik, dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.

5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.

6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

2.1.3.2 Manfaat Teknologi Informasi

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2009:

19) adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-berubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

2.1.3.3 Indikator Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki beberapa indikator utama yang mendukungnya. Indikator yang mendukung teknologi informasi menurut Setiawan (2009:2) diantaranya adalah :

1) Komputer (sistem komputer)

Komputer meliputi perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan alat penyimpanan (storage). Sistem komputer terdiri dari komputer, software, informasi, pemrograman, manusia, dan komunikasi.

2) Komunikasi

Beberapa fasilitas komunikasi yang sering digunakan diantaranya adalah *modem, multiplexer, concentrator*, pemroses depan, *bridge, gateway, dan network card*.

3) Keterampilan Penggunaan

Semua kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada akan sia-sia apabila sumber daya manusia yang ada tidak mampu menguasainya.

Adapun alat ukur dari Teknologi Informasi dapat diukur melalui indikator teknologi informasi menurut Suyanto (2015:11) yaitu:

- 1) Perangkat Keras Komputer (Hardware): Perangkat keras bagi sesuatu system informasi terdiri atas masukan dan keluaran. Sebagai unit meyimpan file dan sebagainya, peralatan, penyiapan data dan terminal masukan dan keluaran.
- 2) Perangkat Lunak Komputer (Software): Seperti system perangkat lunak seperti system pengoprasian. Dikembangkan juga beberapa metode dan aplikasi dan sistem yang berbasis komputer untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- 3) Jaringan dan Komunikasi : Jaringan dan komunikasi merupakan sebuah sistem yang mampu menghubungkan dan menggabungkan beberapa titik komunikasi menjadi satu kesatuan yang mampu berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Berbagai macam cara digunakan untuk mempermudah dan menjaga kualitas hubungan melalui internet.
- 4) Database: wadah atau file yang berisikan program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan fisik dari proses penggunaan sistem. 5)

Personalia Teknologi Informasi: Adanya operator komputer, analis system, pembuat program, personalia penyiapan data, pemimpin sistem informasi

2.1.4 Kinerja

Istilah kinerja berasal dari *Job Perfomance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Menurut Sedarmayanti (2007 : 260), kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Timpe (2012:36) Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan

yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Menurut Kaban (2011 : 112) Kinerja sebagai hasil pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi, kualitatif maupun kuantitatif, yang telah ditetapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja

Menurut Mangkunegara (2012:68) seorang pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dapat dilihat dari karakteristik yang dicerminkan pegawai itu sendiri. Adapun karakteristik seseorang yang mempunyai kinerja yang baik sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Individu yang memiliki kinerja yang tinggi akan memiliki beberapa karakteristik yaitu diantaranya selalu berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri dan berkompotensi.

Pada umumnya kinerja adalah kesesuaian realisasi sesuatu dibandingkan dengan ukuran dan target yang disepakati dan ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian tinggi rendahnya kinerja bergantung kepada ukuran dan target yang sudah ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Persepsi seorang pimpinan terhadap para pegawainya juga berarti hasil interpretasi sang pemimpin terhadap stimulasi masukan-masukan yang dia terima. Hasil interpretasi ini sering kali tidak adil karena sering tercampur dengan masukan-masukan dan para meter yang sebenarnya tidak ada hubungannya dengan tugas dan hubungan kerjanya. Itulah bedanya antara prestasi dan kinerja. Kseorang pegawai berhubungan dengan sejauh mana pegawai itu melakukan tugas-tugasnya dalam mencapai suatu objektif tertentu. Kinerja harus mempunyai ukuran yang jelas.

Setiap pegawai atau masing-masing pegawai tidak sama dalam hal penilaian kualitas maupun kuantitas pekerjaan. Teknik penyelesaian dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing pegawai juga berbeda. Berdasarkan hasil pegawai dalam menjalankan pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas pekerjaan maka dapat menghasilkan kinerja. Beberapa ukuran tersebut

dapat menjadi tujuan penyelesaian tugas secara efektif dan cermin setiap pegawai dalam penentuan kemandirian pegawai.

Berkaitan dalam masalah kinerja dalam rangka terlaksananya pemerintahan yang lebih berdaya guna dan berhasil guna, bersih, serta bertanggung jawab telah diterbitkan instruksi presiden nomor 7 tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam mencapai misi organisasi dan tujuan-tujuan serta sasaran organisasi. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang telah dicapai atau yang dikerjakan pegawai dalam melaksanakan tugas tertentu guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Martoyo (2010: 181) mengatakan bahwa kinerja seorang karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:

1. Motivasi

Yaitu proses mencoba untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan kata lain adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu. Dengan dorongan disini dimaksudkan desakan alami untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan hidup, dan merupakan kecenderungan hidup. Kunci yang terpenting untuk itu tiada lain adalah pengertian yang mendalam tentang manusia.

2. Kemampuan

Adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang

3. Lingkungan kerja

Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, pegawai sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Selain tiga faktor yang mempengaruhi kinerja diatas juga terdapat beberapa faktor yang mengiringi, diantaranya yaitu:

1. Faktor Psikologis

Psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku terbuka dan tertutup pada manusia baik selaku individu maupun kelompok, dalam hubungannya dengan lingkungan. Tingkah laku terbuka adalah tingkah laku yang bersifat psikomotor yang meliputi perbuatan berbicara, duduk , berjalan dan lain sebagainya, sedangkan tingkah laku tertutup meliputi berfikir, berkeyakinan, berperasaan dan lain sebagainya. Hal ini bisa dilihat melalui Kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal dan bebas dari sakit.

2. Faktor Organisasi/penghargaan

Organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Organisasi ialah suatu wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Hal ini yang terdiri dari penghargaan. Penghargaan dapat berupa kompensasi yang diberikan perusahaan kepada para karyawan. Misalnya upah atau gaji, bonus atau tunjangan. Hasil hubungan yang berbasis prestasi kerja atau kinerja ini beresiko tinggi menyebabkan ketidak harmonisan dan menurunnya produktivitas hubungan antar pegawai secara keseluruhan walaupun tentunya mungkin saja hubungan semacam ini berhasil mencapai tujuannya. Tapi kemungkinan berhasilnya jauh lebih kecil dibandingkan hubungan yang berbasis pada ukuran kinerja yang baik dan jelas.

2.1.4.2 Indikator Kinerja

Menurut Simamora (2010:136), penilaian kinerja adalah suatu proses dimana suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan mengetahui seberapa baik seorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Terdapat beberapa indikator kinerja karyawan yaitu menurut Simamora (2010 : 136):

1. Loyalitas

Setiap karyawan yang memiliki tingkat loyal yang tinggi pada kantor, mereka akan diberikan posisi yang baik, hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

2. Kepemimpinan

Pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggungjawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus mengikutsertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan pendapat, ide dan gagasan demi keberhasilan kantor.

3. Kerja sama

Pihak kantor perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antar karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerjasama dalam lingkungan pemerintahan.

4. Prakarsa atau pengetahuan

Prakarsa atau pengetahuan ini perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan kantor. Keahlian praktis dan teknis serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan hendaklah sesuai dengan ilmu pengetahuan yang berkembang pada saat ini.

5. Tanggung jawab

Tanggung jawab ini harus dimiliki oleh setiap karyawan baik ia berada pada level jabatan yang tinggi atau pada level yang rendah.

6. Pencapaian target

Dalam pencapaian target biasanya kantor mempunyai strategi-strategi .

2.1.4.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “performance rating” atau “performance appraisal”.

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Menurut Rivai (2011:563) manfaat penilaian kinerja adalah :

1. Penilaian unjuk kerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi
2. Penyesuaian gaji, yaitu penilaian kinerja dapat dipakai sebagai informasi dalam menentukan kompensasi secara layak sehingga dapat memotivasi pegawai.

3. Keputusan untuk penempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan sesuai dengan keahliannya.
4. Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelamahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat ditentukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
5. Perencanaan karier, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai dan menyelaraskannya dengan kepentingan organisasi.
6. Mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan, yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan pekerjaan.
7. Meningkatkan adanya perlakuan yang sama terhadap semua pegawai, yaitu dengan dilakukannya penilaian yang obyektif.
8. Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu dengan diketahuinya unjuk kerja pegawai secara keseluruhan dapat menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan baik atau buruk.

Sedarmayanti (2013:67) manfaat dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi informasi terhadap kinerja telah banyak dilakukan. Berikut penulis cantumkan penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini:

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Puji Susanti Lestari (2018) mengenai pengaruh *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Penerapan *Knowledge Management* pada PT. Nasmoco Karangjati Motor). Hasil analisis menunjukkan baik secara parsial maupun secara simultan, variabel *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan.
2. Selanjutnya penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Dudung Abdullah (2018) mengenai pengaruh analisis pengaruh faktor-faktor *knowledge management* terhadap kinerja karyawan Perumda Bpr Majalengka. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.
3. Selanjutnya Siti Samsiah (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *knowledge management* dan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di Pekanbaru, namun variabel teknologi

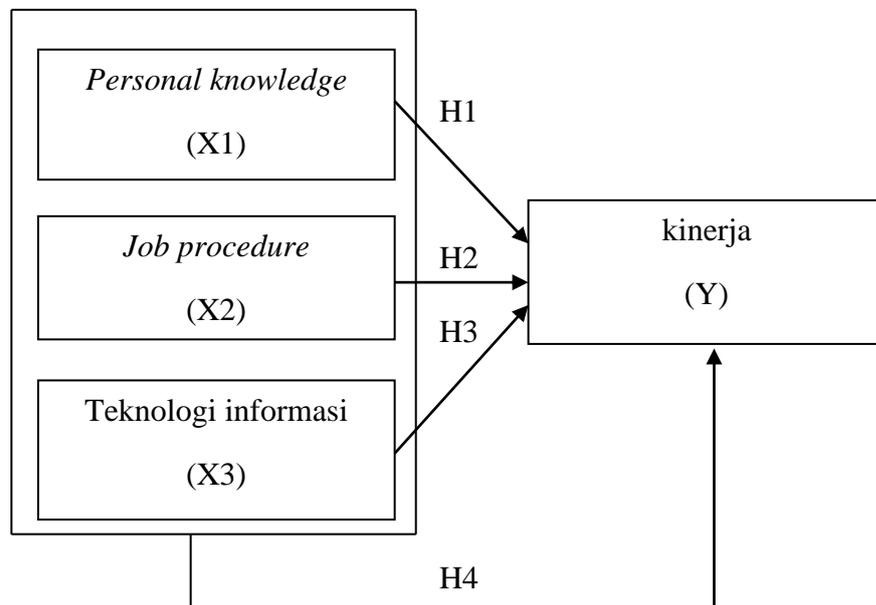
informasi yang menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di pekanbaru.

4. Reiza zarkowi (2016) melakukan penelitian dengan judul pengaruh personal knowledge, organizational learning dan teknologi terhadap kinerja karyawan Hotel Patra Jasa Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *personal knowledge*, *organizational learning* dan teknologi, secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan.
5. Azwar Iskandar (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *personal knowledge*, *job procedure* dan *technology* terhadap kinerja pegawai organisasi publik. penelitian menemukan bahwa (1) *personal knowledge* tidak terbukti secara signifikan memengaruhi *performance* (kinerja pegawai), *job procedure* dan *technology* terbukti secara signifikan memengaruhi *performance* (kinerja) pegawai.
6. Mukhammad Hilmi Muzakki (2016) melakukan penelitian dengan judul pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial.
7. Candra Ningsih (2014) melakukan penelitian dengan judul pengaruh keterlibatan manajemen dan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi melalui *knowledge transfer* (Studi Pada Satuan Kerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia). Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja

organisasi paling besar dipengaruhi oleh knowledge transfer dan knowledge transfer paling besar dipengaruhi oleh Teknologi Informasi sebesar.

2.2 Kerangka Konseptual

Sesuai dengan latar belakang dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan disajikan kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian teori-teori diatas maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sementara yaitu :

H1 : Diduga *personal knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabuapten Rokan Hulu.

H2 : Diduga *job procedure* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabuapten Rokan Hulu.

H3 : Diduga teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabuapten Rokan Hulu.

H4 : Diduga *personal knowledge, job procedure* dan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di RSUD Kabuapten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Tempat penelitian digunakan untuk mendapatkan data, informasi, keterangan-keterangan, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian serta sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Tempat penelitian dilakukan yaitu di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di jalan Syeh Ismail Pasir Pengaraian. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober 2019 sampai dengan April 2020.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2012:116) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dikelola dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian adalah karyawan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 293 orang. Adapun data jumlah karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1
Jumlah Karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu

No	Bidang / Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Dokter	35 Orang
2.	Tenaga Penunjang Medis	45 Orang
3.	Tenaga Para Medis	102 Orang
4.	Tenaga Kesehatan Masyarakat	25 Orang
5.	Tenaga Umum	86 Orang
Total		293Orang

Sumber: RSUD Kabupaten Rokan Hulu, 2019

Menurut Sugiyono (2012:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampelnya secara *purposive sampling* merupakan teknik penelitian sampelnya dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun kriteria yang akan dijadikan dalam penentuan sampel yaitu:

1. Sampel adalah karyawan RSUD Kabupaten Rokan Hulu
2. Sampel adalah karyawan yang bekerja selama minimal 2 tahun berturut-turut pada jabatan yang ada di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin yang dikemukakan Husein (2011:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,1 (10%) adalah:

$$N = \frac{293}{293 (0,1)^2 + 1} = \frac{293}{3,93} = 74,55 \text{ dibulatkan menjadi } 75 \text{ responden}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 orang dengan pembagian sampel yaitu :

1. Dokter = $\frac{35}{293} \times 75 = 8,96$ dibulatkan menjadi 9 orang
2. Tenaga penunjang medis = $\frac{45}{293} \times 75 = 11,52$ dibulatkan menjadi 12 orang
3. Tenaga para medis = $\frac{102}{293} \times 75 = 26,11$ dibulatkan menjadi 26 orang
4. Tenaga kesehatan masyarakat = $\frac{25}{293} \times 75 = 6,40$ dibulatkan menjadi 6 orang
5. Tenaga umum = $\frac{86}{293} \times 75 = 22,01$ dibulatkan menjadi 22 orang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.2 :

Tabel 3.2
Formasi Sampel Untuk Karyawan RSUD Kabupten Rokan Hulu

No	Jabatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Dokter	35	9
2	Tenaga penunjang medis	45	12
3	Tenaga para medis	102	26
4	Tenaga kesehatan masyarakat	25	6
5	Tenaga umum	86	22
	Jumlah	293	75

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis.
2. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan, badan-badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki pola data.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.4.1 Observasi

Yaitu pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengambilan langsung kelokasi dengan tujuan meninjau permasalahan yang akan diteliti.

3.4.2 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

3.5 Defenisi Operasional Variabel penelitian

Adapun defenisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
<i>Personal knowledge</i> (X1)	Siswanto (2013:28) menyatakan bahwa <i>personal knowledge</i> adalah sesuatu yang kita sudah alami namun	Malthis & Jakcson (2013:17) 1. Keterampilan menjalankan tugas. 2. Ketrampilan mengelola tugas	Skala Likert

	sulit untuk dijelaskan secara jelas dan terdokumentasi.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Keterampilan. mengambil tindakan. 4. Keterampilan bekerja sama. 5. Keterampilan beradaptasi. 	
<i>Job procedure</i> (X2)	Menurut Susanto (2013:264) bahwa <i>job procedure</i> adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.	Mulyadi (2013:5) <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjang tercapainya tujuan organisasi. 2. Mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang semaksimal mungkin. 3. Menunjukkan urutan-urutan logis dan sederhana. 4. Menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab. 5. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan. 	Skala Likert
Teknologi informasi (X3)	Setiawan (2009:2) menyatakan bahwa : “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.	Setiawan (2009:2) <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer (sistem komputer) 2. Komunikasi. 3. Keterampilan pengguna 	Skala Likert
Kinerja (Y)	Menurut Mangkunegara (2012:68) seorang pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dapat dilihat dari karakteristik yang dicerminkan pegawai itu sendiri.	Simamora (2010:136) <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas. 2. Kepemimpinan. 3. Kerja sama. 4. Prakarasa atau pengetahuan. 5. Tanggung jawab. 6. Pencapaian target. 	Skala Likert

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *skala likert*. Skala likert menurut Haryono (2010:86) yaitu “*skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.4
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Haryono (2010:86).

Untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji realibilitas dan validitas.

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian yang dilihat dari valid atau tidak adanya data yang diolah, instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Haryono, 2010:172). Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha *Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Dalam menganalisis data, peneliti melakukannya dengan cara deskriptif yaitu dengan cara menghimpun data, mengklasifikasikan data dan menginterpretasikan serta dianalisis sehingga memberikan kesimpulan yang jelas dan objektif terhadap masalah yang ada (Sugiyono, 2013). Kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

- TCR = Tingkat Capaian Responden
Rs = Rata-rata skor jawaban responden
N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.5
Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)

Nilai TCR	Kriteria
81% - 100%	Sangat baik
61% - 80%	Baik
41% - 60%	Cukup baik
21% - 40%	Kurang baik
0% - 20%	Tidak baik

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini menggunakan model analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS. Rumus regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

- Y = kinerja
- a = Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X=0
- b = Koefisien regresi dari variabel bebas
- X₁ = personal knowledge
- X₂ = *Job procedure*
- X₃ = Teknologi informasi

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi berganda ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai R² ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel x₁, x₂ benar-benar berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk melihat apakah variabel *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi informasi berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Dengan kriteria :

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, yang berarti bahwa secara bersama-sama tidak ada pengaruh x_1 , x_2 dan x_3 terhadap Y .

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama ada pengaruh x_1 , x_2 dan x_3 terhadap Y .

Untuk membuktikan signifikan atau tidaknya variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95 % dan tingkat kesalahan 5 %