

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Hakikat Teknologi Informasi**

###### **2.1.1.1. Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Tjhai, 2020). Sedangkan menurut Lucas (2021) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang dapat diterapkan untuk mengirimkan sebuah informasi melalui media elektronik. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Jurnal dan Supomo (2019) dalam Santiadji Mustafa (2021) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada pelaksanaan tugas-tugas akuntansi. Konstruksi pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan indikator:

1. Perangkat, merupakan indikator untuk menggambarkan kelengkapan yang mendukung terlaksananya penggunaan teknologi informasi, meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan.
2. Pengelolaan Data Keuangan, merupakan indikator untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data keuangan secara sistematis dan menyeluruh.

Perawatan, merupakan indikator untuk menggambarkan adanya jadwal pemeliharaan peralatan secara teratur terhadap perangkat teknologi informasi guna mendukung kelancaran pekerjaan.

#### **2.1.1.2.Ciri-Ciri Teknologi Informasi**

Pada era modern ini, teknologi informasi memainkan peran krusial dalam dunia ekspedisi. Berikut adalah beberapa ciri teknologi informasi yang terlihat dalam dunia ekspedisi:

1. Sistem Manajemen Ekspedisi: Teknologi informasi memungkinkan penggunaan sistem manajemen ekspedisi yang terintegrasi untuk mengelola semua aspek operasional, seperti perencanaan rute, penjadwalan, pengelolaan inventaris, dan pelacakan pengiriman secara real-time. Sistem ini mempermudah para pekerja ekspedisi untuk berkoordinasi dan menjalankan tugas dengan efisien.
2. Pelacakan dan Navigasi: Teknologi informasi memungkinkan penggunaan sistem pelacakan dan navigasi GPS yang canggih untuk mengidentifikasi posisi dan pergerakan kendaraan atau kargo. Ini memungkinkan

pemantauan yang akurat dan membantu menghindari kendala atau rute yang tidak efisien.

3. **Pengelolaan Inventaris:** Teknologi informasi memungkinkan penggunaan sistem manajemen inventaris yang efisien. Data tentang inventaris barang yang lengkap dan akurat dapat diakses secara real-time, memudahkan staf ekspedisi dalam mengelola persediaan dan menghindari kekurangan atau kerugian.
4. **E-commerce dan Pemesanan Online:** Teknologi informasi telah memungkinkan eksistensi platform e-commerce dan sistem pemesanan online. Hal ini memungkinkan konsumen untuk memesan dan membayar produk secara online, memudahkan proses pemesanan dan pembayaran bagi layanan ekspedisi.
5. **Analisis Data:** Data yang dikumpulkan melalui teknologi informasi dapat digunakan untuk analisis dan pengambilan keputusan. Perusahaan ekspedisi dapat menggunakan data tersebut untuk mengidentifikasi tren, menganalisis kinerja, dan meningkatkan efisiensi operasional.
6. **Komunikasi dan Kolaborasi:** Teknologi informasi memfasilitasi komunikasi yang efisien dan kolaborasi antara berbagai bagian dalam perusahaan ekspedisi. Alat komunikasi seperti email, pesan instan, dan platform kolaborasi memudahkan pertukaran informasi dan pemecahan masalah secara cepat.
7. **Penerapan Internet of Things (IoT):** IoT memungkinkan objek fisik seperti kendaraan, kargo, dan perangkat lainnya untuk terhubung dan saling

berkomunikasi melalui internet. Dengan penerapan IoT, perusahaan ekspedisi dapat melakukan pelacakan dan pemantauan lebih lanjut atas kondisi dan lokasi barang dalam perjalanan.

8. Keamanan dan Perlindungan Data: Teknologi informasi juga berperan penting dalam menjaga keamanan data dan informasi pelanggan serta perusahaan. Perlindungan terhadap kebocoran data, peretasan, dan serangan siber menjadi hal yang sangat penting dalam era digital ini.

Semua ciri teknologi informasi di atas memiliki peran vital dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan waktu, dan keamanan dalam proses ekspedisi. Dengan penerapan teknologi informasi yang tepat, perusahaan ekspedisi dapat lebih siap menghadapi tantangan dunia logistik yang semakin kompleks.

### **2.1.1.3. Komponen-Komponen Teknologi Informasi**

Komponen teknologi informasi merupakan sub sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Seesar (2019: 6) teknologi informasi terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yang terdiri dari:

1. Perangkat keras (hardware) Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contohnya: monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk, memori, mikroprosesor, CD-ROM, kabel jaringan, antenna telekomunikasi, CPU, dan peralatan I/O.
2. Perangkat lunak (software) Merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh komputer. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Misalnya: Sistem *Operasi Window*, *Linux*, *Unix*, *OS/2*, dan *FreeBSD*.
  - b. Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya: Visual Basic, Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler, dan Java.
  - c. Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan khusus. Misalnya untuk keperluan multimedia: ada perangkat lunak *Jet Audio*, *Windows Media layer*, *Winamp*, *Real Player*. Untuk keperluan aplikasi perkantoran: ada Microsoft Office dan Open Office yang terdiri atas beberapa program untuk berbagai keperluan seperti pengolahan kata, angka, data dan presentasi.
3. Manusia (brainware) Merupakan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian komputer, seperti Sistem Analis, Web Master, Web Disigner, Animator, Programmer, Operator, User dan lain-lain. Terdapat berbagai peran yang dapat dilakukan manusia dalam bagian sistem komputer, antara lain:
    - a. Analis sistem, berperan melakukan analisis terhadap masalah yang dihadapi, serta merancang solusi pemecahannya dalam bentuk program komputer.

- b. Programmer, berperan menerjemahkan rancangan yang dibuat analis kedalam bahasa pemrograman sehingga solusi dapat dijalankan komputer.
- c. Operator berfungsi menjalankan komputer berdasarkan instruksi yang diberikan.
- d. Teknisi, bertugas merakit atau memelihara perangkat keras komputer, dan lain-lain. Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari satu kesatuan yang saling ketergantungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

#### **2.1.1.4.Indikator Teknologi Informasi**

Menurut Sutarman (2020:14) indikator Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat keras)
2. *Software* (Perangkat lunak)
3. *Database* (Fasilitas jaringan dan komunikasi)
4. *Network* (Basis data)
5. *People*

Adapun penjelasan dari kelima komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat keras) Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

2. *Software* (Perangkat lunak) Kumpulan program-program komputer yang memungkinkan hardware memproses data.
3. *Database* (Fasilitas jaringan dan komunikasi) Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.
4. *Network* (Basis data) Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda.
5. *People* Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan outputnya.

## **2.1.2. Hakikat Disiplin Kerja**

### **2.1.2.1. Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan sikap menghargai, mematuhi, dan menaati seluruh peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Disiplin kerja sangat penting karena akan menghasilkan mutu pekerja, kuantitas kerja, dan waktu kerja yang baik yang mampu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Wairooy, 2020). Disiplin kerja sangat berpengaruh pada kinerja karyawan karena membantu karyawan mengikuti berbagai aturan dan standar untuk mencegah kesalahan yang akan terjadi. Untuk menciptakan disiplin dalam sebuah perusahaan, tidak hanya diperlukan tata tertib atau peraturan yang jelas, tetapi juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas, prosedur, atau tata kerja yang mudah dipahami oleh setiap pekerja.

Sedangkan menurut Hasibun (2021) menyatakan bahwa, “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Menurut (Rivai & Sagala, 2020), kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan pada perusahaan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan hasil semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energy. Selain itu, disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidak hati-hatian, senda gurau atau pencurian.

#### **2.1.2.2.Ciri-Ciri Disiplin Kerja**

Menurut Hartatik (2019:190)Hartatik (2019:190) ciri-ciri disiplin kerja:

1. Disiplin Diri Disiplin diri adalah suatu sikap disiplin yang dikontrol oleh diri sendiri. Disiplin diri juga menerima nilai – nilai yang ada di luar dari dirinya sendiri. Dan mau mengatur dirinya untuk kepentingan organisasi.
2. Disiplin Kelompok Disiplin kelompok adalah sekelompok yang bekerja pada suatu sekolah mau taat aturan yang berlaku. Disiplin kelompok sangat dibutuhkan dalam sebuah sekolah agar tujuan sekolah dapat tercapai. Disiplin kelompok dapat diwujudkan ketika disiplin diri telah terlaksana.
3. Disiplin Preventif Disiplin preventif adalah disiplin yang mengajak guru agar taat aturan dan mengikuti standar yang telah dibuat. Disiplin preventif memicu guru berlaku disiplin tanpa paksaan. Sehingga guru mematuhi peraturan atas kemauannya sendiri.

4. Disiplin Korektif Disiplin korektif merupakan evaluasi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan. Disiplin korektif juga berfungsi untuk memperbaiki pelanggaran tersebut di kemudian hari. Dengan demikian disiplin korektif ini berguna untuk memperbaiki pelanggaran dan mencegah guru yang lain melakukan pelanggaran agar di masa datang tidak ada pelanggaran lagi.
5. Disiplin Progresif Disiplin progresif adalah pemberian sanksi hukuman terhadap pelanggaran yang berkali – kali. Disiplin progresif berfungsi untuk memberikan kesempatan bagi guru untuk mengevaluasi hasil kerjanya agar tidak menerima hukuman yang lebih berat lagi. Dengan demikian guru akan lebih teliti memeriksa kekeliruannya.

### **2.2.1.3. Manfaat Disiplin Kerja**

Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi pegawainya. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi pegawai akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi. Beberapa sasaran tindakan pendisiplinan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk memperbaiki pelanggaran.

2. Untuk menghalangi para pegawai yang lain melakukan kegiatan yang serupa.
3. Untuk menjaga berbagi standar kelompok agar tetap konsisten dan efektif.

#### **2.2.1.4.Indikator Disiplin Kerja**

Tingkat disiplin kerja seseorang dapat dilihat dari indikator – indikator disiplin kerja. Disiplin kerja memiliki beberapa indikator. Menurut Hasibuan (2016:194) Indikator-indikator Disiplin Kerja yaitu:

1. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan harus sesuai, dimana tujuan yang diberikan bagi karyawan harus sesuai dengan kemampuannya, agar dia dapat bekerja sungguh-sungguh dan disiplin mengerjakannya.

2. Teladan Pimpinan

Teladan super visor sangat berpengaruh terhadap karyawan, dengan teladan yang baik dari Super visor, kedisiplinan karyawan pun juga akan ikut baik

3. Balas Jasa

Balas jasa juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan. Dengan balas jasa yang cukup maka karyawan akan merasa senang dan tenang saat bekerja.

4. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman sangat dibutuhkan agar disiplin dapat tegak. Berat atau ringan sanksi hukuman sangat menentukan baik atau buruknya kedisiplinan karyawan.

5. Ketegasan

Ketegasan sangat dibutuhkan agar kedisiplinan dapat ditegakkan, terlebih ketegasan supervisor. Jika sebuah aturan telah dibuat maka hendaklah semuanya taat, jika tidak disinilah diperlukan ketegasan seorang supervisor.

### **2.1.3. Hakikat Beban Kerja**

#### **2.1.3.1. Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja menurut Meshkati (2019) dalam Astianto dan Suprihhadi (2019) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi overstress, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Moekijat (2019, p,28) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari

tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja.

### **2.1.3.2.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja menurut Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip dari Astianto dan Suprihadi (2019) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

#### 1. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban kerja eksternal adalah:

- a. Tugas (task) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
- b. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya

#### 2. Faktor internal

Faktor internal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif melalui perubahan reaksi fisiologis, sedangkan

penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu strain secara subjektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya.

Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a. Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

#### **2.1.3.3. Indikator Beban Kerja**

Indikator beban kerja dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut (Hart dan Staveland dalam Astianto, 2019):

1. Faktor tuntutan tugas (task demands) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga (effort) Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.
3. Performansi Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

## **2.1.4. Hakikat Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2019) bahwa istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sastrohadiwiryono (2019) bahwa kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (*ability*), kemampuan yang dapat dikembangkan (*capacity*), bantuan untuk terwujudnya performance (*help*), insentif materi maupun non materi (*incentive*), lingkungan (*environment*), dan evaluasi (*evaluation*). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (ketrampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk insentif dan noninsentif) dan teknologi.

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Robbins (2019) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Bastian (2020) menyatakan bahwa, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Mangkunegara (2019) berpendapat bahwa, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya Seymour (2016), kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan-pelaksanaan tugas yang dapat diukur. Kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **2.1.4.2.Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Menurut Kopelman (dalam Annisa, Setyawan, dan Susila, 2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: individual characteristics (karakteristik individual), organizational characteristic (karakteristik organisasi), dan work characteristics (karakteristik kerja). Lebih lanjut oleh Kopelman (2020) dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Dalam kaitannya dengan konsep kinerja, terlihat bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, umur dan jenis kelamin, tingkat pendidikan sukubangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja, baik individu maupun organisasi sehingga hal tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Simanjuntak (2020), adalah:

1. Faktor individu, adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat

dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

2. Faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.
3. Faktor dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun system kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

#### **2.1.4.3. Aspek-Aspek Kinerja Karyawan**

perusahaan, melalui pendekatan aspek; perspektif keuangan, konsumen, proses bisnis internal dan proses belajar serta berkembang. Selanjutnya Bernardin dan Russel (dalam Lengkong, Areros, dan Sambul, 2020), dan Bacal (2020), mengemukakan beberapa aspek pengukuran kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Quality, merupakan hasil kerja keras dari para karyawan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Hal ini merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang dicapai atas suatu pekerjaan mendekati atau menjauhi kesempurnaan.
2. Quantity, merupakan hasil kerja keras dari karyawan yang bisa mencapai skala maksimal yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan, dengan hasil yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut maka kinerja dari para karyawan sudah baik.
3. Timeliness, merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja berdasarkan standar waktu kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dengan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan maka kinerja dari karyawan tersebut sudah baik. Timeliness merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan maka kinerja karyawan tersebut sudah baik.
4. Cost effectiveness, merupakan penggunaan sumber daya dari karyawan secara efisien dan efektif sehingga bisa mempengaruhi penghematan biaya biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dan menghasilkan keuntungan maksimum. Cost effectiveness menunjukkan suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan keuntungan maksimum.
5. Need for Supervision, merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja dengan baik tanpa ada pengawasan dari pihak perusahaan. Meskipun tanpa ada pengawasan yang intensif dari pihak manajemen, karyawan dapat

bekerja dengan baik sehingga kinerja dari karyawan akan mengalami peningkatan. Need of supervision merupakan aktivitas karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan penyelia untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

6. Interpersonal impact, yakni karyawan yang mempunyai rasa harga diri yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga karyawan berusaha untuk mencapai hasil terbaik dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Interpersonal impact merupakan suatu tingkatan pada karyawan untuk menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, serta kerjasama antar rekan kerja sehingga tercipta kondisi yang meningkatkan kinerja.

#### **2.1.4.4. Indikator Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja dalam bahasa Inggris disebut sebagai *performace appraisal*. Pada kamus Manajemen SDM dan Perilaku Organisasi (Baron, dalam Fatikhin, Hamid, dan Mukzam, 2018) berarti suatu proses organisasi menilai performa individu. Bittel (dalam Alfatamma, 2020) menyebutkan 10 suatu evaluasi formal dan sistematis tentang seberapa baik seseorang melakukan tugasnya dan memenuhi perannya yang sesuai dalam organisasi. (Carrol & Schneir, 2019) membuat model penilaian prestasi kerja yang mencakup ketiga aspek di dalamnya, antarlain:

1. Identification, yaitu mengidentifikasi segala ketentuan yang menjadi areakerja seorang manajer untuk melakukan uji penilaian prestasi kerja. Identifikasi secara rasional dan legal memerlukan system pengukuran berdasarkan *job analysis*. Sistem penilaian akan terfokus pada prestasi kerja yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dari pada karakteristik yang

tidak berhubungan dengan prestasi kerja seperti ras, umur, dan jenis kelamin.

2. Measurement, pengukuran (measurement) merupakan bagian tengah dari sistem penilaian, guna membentuk managerial judgment prestasi kerjakaryawan yang memilah hasil baik-buruknya. Pengukuran prestasi kerja yang baik harus konsisten melalui organisasi. Seluruh manajer didalamnya diharuskan menjaga standar tingkat perbandingannya. Pengukuran prestasi kerja karyawan melibatkan sejumlah ketetapan untuk merefleksikan perilaku karyawan pada pengenalan beberapa karakteristik maupun dimensi. Secara teknis, sejumlah ketetapan itu seperti halnya predikat excellent (sempurna), good (baik), average (cukup), dan Poor (kurang) dapat digunakan dengan pemberian nomor dari 1 hingga untuk tingkatan prestasi kerja karyawan.
3. Management, yaitu penilaian prestasi kerja karyawan memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kerja serta memotivasi karyawan dimasa berikutnya. Kaplan & Norton (dalam Tika, 2016) menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja karyawan dapat dipergunakan suatu daftar pertanyaan yang berisi beberapa dimensi kriteria tentang hasil kerja menggunakan metode Balanced-Scorecard, yang kartu untuk mencatat skor atau mengukur kinerja individu atau kelompok hasil kerja.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah diselesaikan oleh para analis terdahulu dapat dimanfaatkan dalam tinjauan ini sebagai sumber bahan perspektif untuk melihat seberapa besar pengaruh antar faktor. Penelitian terdahulu dapat dimanfaatkan sebagai pemeriksaan dengan eksplorasi yang terarah. Berikutnya adalah tabel penelitian sebelumnya yang terkait dengan faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (G.F. Rares V.P.K. Lengkong Pandowo C.M.O. Mintarjo 2023) pada jurnal bisnis dan manajemen dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Tomohon, Vol. 11 No. 2, ISSN 2303-1174, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Disiplin Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Pegawai. Jumlah populasi adalah 60 orang pegawai dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Dengan hasil penelitian yaitu perlunya meningkatkan faktor-faktor disiplin kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja. Pimpinan tidak perlu terlalu berfokus pada karakteristik responden seperti gender, usia, tingkat Pendidikan, serta masa kerja.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari Siregar et al., 2023) pada jurnal informasi dan manajemen dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tanjung Mutiara Perkasa, ISSN: 2338-1523, E-ISS: 2541-576X, variabel yang digunakan pada penelitian ini

adalah disiplin kerja, Beban kerja dan variabel dependen kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 100 orang sampel dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Dengan hasil penelitian disiplin kerja sangat berpengaruh pada kinerja karyawan karena membantu karyawan, hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Tanjung Mutiara Perkasa.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Devia Jeanindita Nugraheni, Sutrisno, Noni Setyorini 2020) pada jurnal riset rumpun ilmu ekonomi dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Era Pandemi, E-ISSN: 2828-7495; P-ISSN: 2828-7487, Hal 127-150, variabel yang di gunakan pada penelitian ini adalah beban kerja, stress kerja, lingkungan kerja, kompensasi dan kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 114 orang dengan menggunakan teknik metode analisis regresi linear berganda. Dengan hasil penelitian beban kerja dan stres kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
4. Penelitian yang di lakukan oleh (Ilham Habibi Zakaria, Theophilia Fina F Leiwakabessy, 2020) pada jurnal akuntansi Transparansi dan Akuntabilitas dengan judul Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Internasional, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Kota Ambon), Oktober 2020, Vol.8, No.2, Hal. 117 – 126, varibel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi internasional, gaya

kepemimpinan dan kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 65 orang dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Hermawan, 2022) pada jurnal Ilmu Terapan Manajemen dengan judul Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik Pekerjaan Keluarga dan Stres Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta, E-ISSN 2686-4924, P-ISSN 2686-5246, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah beban kerja, konflik pekerjaan, stres kerja dan kinerja. Jumlah populasi adalah 100 orang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif (deskriptif research). Dengan hasil penelitian beban kerja (X1), konflik pekerjaan keluarga (X2), dan stress kerja (X3) baik secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Ery Teguh Prasetyo, Puspa Marlina Vol 3, 1, 2019) pada jurnal inspirasi bisnis dan manajemen dengan judul Pengaruh Displin Kerja dan Keputusan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Vol 3, (1), 2019, 21-30 e-2579-9401, p-2579-9312, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah disiplin kerja, Keputusan kinerja dan kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 100 orang dengan menggunakan metode penelitian

analisis kuantitatif. Dengan hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Eka Putri Primawanti, Hapzi Ali, 2022) pada jurnal ekonomi manajemen sistem operasi dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem for Business), E-ISSN: 2686-5238, P-ISSN 2686-4916, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknologi informasi, knowledge management, dan kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 100 orang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta kajian pustaka atau library research. Dengan hasil penelitian adalah pengaruh teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
8. Penelitian yang dilakukan oleh (Ratih et al., 2023) pada jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi, e-ISSN: 2337-3067, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah beban kerja dan kinerja karyawan. Jumlah populasi adalah 71 orang dengan menggunakan metode teknik non probability sampling. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

9. Penelitian yang dilakukan oleh (Audha Maurika Sari, Bacharuddin Salah Luturlean Volume IX nomor 2, 2022), pada jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi di Sekolah Tinggi Olahraga dan Kesehatan Bina Guna Medan, ISSN: 2088-1894, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah beban kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan. Jumlah populasi 53 orang dengan menggunakan metode teknik non-probability sampling dan jenis sampling jenuh. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.
  
10. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyani, 2023) pada jurnal Economic, Accounting, Management and Business dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Herris Trading Kota Tangerang, e-ISSN 2621-3389, Vol. 6, No. 3, July 2023, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah beban kerja, kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Jumlah populasi 85 orang dengan menggunakan metode asosiatif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan regresi koefisien sebesar 0,553, artinya ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan dari beberapa variabel independen, dalam hal ini Teknologi Informasi (X1), Disiplin Kerja (X2), Beban Kerja (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y). Dimana dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi sangat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, meskipun bukan faktor utama dalam kelangsungan suatu bisnis namun menjadi faktor penting untuk memberikan kinerja Karyawan. Semakin tinggi inovasi yang diciptakan, semakin tinggi pula rasa puas yang dirasakan oleh perusahaan. kualitas kinerja karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan suatu bisnis, kinerja karyawan dapat diperoleh dan dilihat dari sifat baik buruknya kinerja karyawan yang diberikan. Memberikan kinerja yang baik maka akan memberi pengaruh positif terhadap bisnis itu sendiri. Fasilitas sangat diperlukan guna menarik perhatian dan juga untuk memberi kesan yang baik serta menambah kenyamanan karyawan. Inovasi kinerja secara bersamaan dengan teknologi informasi, disiplin Kerja, beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **2.3.1. Keterkaitan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Ilham Habibi Zakaria (2020), bahwa variabel penggunaan teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

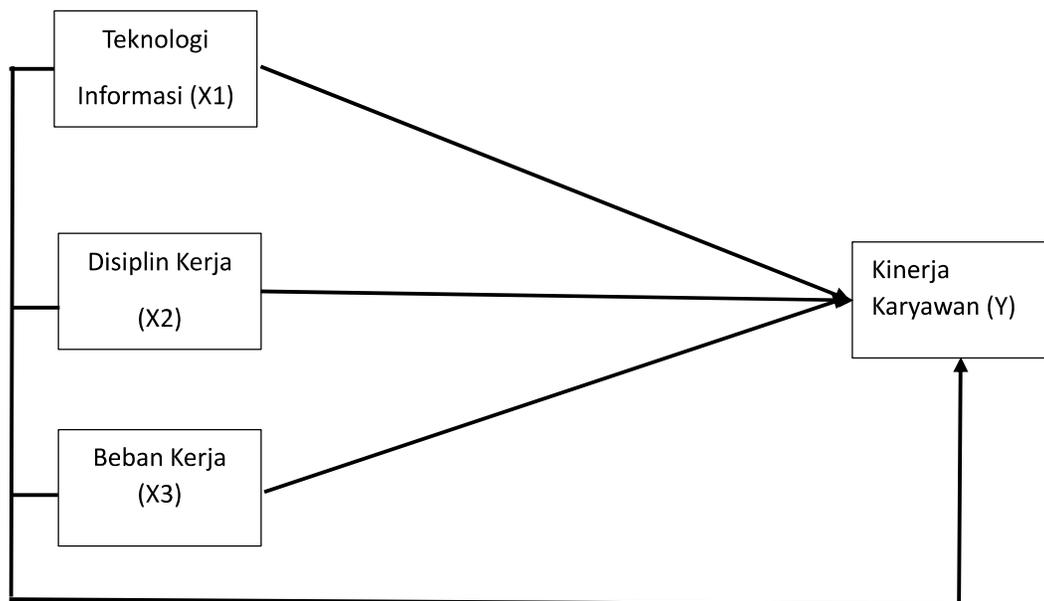
#### **2.3.2. Keterkaitan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Raymond Dian Lestari (2023), disiplin kerja sangat berpengaruh pada kinerja karyawan karena membantu karyawan, hubungan antara beban kerja

terhadap kinerja karyawan, sedangkan menurut (Prasetyo et al., 2019), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan.

### 2.3.3. Keterkaitan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Devia Jeaninta Nugraheni (2023), Beban kerja dan stres kerja secara persial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan menurut (Hermawan, 2022), beban kerja, konflik pekerjaan keluarga dan stres kerja baik secara terpisah maupun Bersama-sama berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pegawai.



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

**Sumber:** Data Penelitian, 2023

#### **2.4. Hipotesis**

Sebagaimana disebutkan oleh (Sugiono, 2020) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Selanjutnya hipotesis akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan metodologi kuantitatif. Berdasarkan latar belakang dan kajian teori yang sudah diuraikan diatas maka dapat diajukan hipotesis sebagai jawaban sementara dalam penelitian ini yaitu:

H1: Teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam

H2: Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara parsial Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.

H3: Beban Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam

H4: Teknologi Informasi, disiplin, dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ninja Express di Kota Batam.