

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan (Hasibuan,2020:10).

##### **2.1.1.1. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2020:21) fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

###### **1. Perencanaan**

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi integrasi, pemeliharaan,

kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

## 3. Pengarahan

Pengarahan(*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

## 4. Pengendalian

Pengendalian(*controlling*) merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan semua perusahaan agar bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan situasi lingkungan pekerjaan.

## 5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan

kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

#### 6. Pengembangan

Pengembangan(*development*) merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

#### 7. Kompensasi

Kompensasi(*compensation*) merupakan pemberian balas jasa langsung(*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan tersebut memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan(*maintenance*) merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program

kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian(*sparation*) merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.

### **2.1.2 Pengertian Teknologi Informasi**

Pengertian teknologi informasi secara umum adalah suatu studi tentang perencanaan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi dengan basis komputer, terutama pada perangkat keras ataupun perangkat lunak (Yuswardi, dkk,2022:3).

Saat ini, suatu hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh manusia ialah keberadaan teknologi informasi, baik dalam proses manajemen maupun dalam kehidupan sehari-hari. Pemahaman akan pengertian teknologi informasi pun diperlukan agar dapat mempelajari teknologi informasi dengan lebih detail.

Menurut (haag dan keen,1996) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Kadir & Triwahyuni,2020:2).

Menurut (Martin,1999) teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim informasi ( Kadir & Triwahyuni,2020:2).

Menurut (Williams dan sawyer,2003) teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data,suara,dan vidio (kadir & Triwahyuni, 2020:2).

Dari definisi ketiga sumber yang tercantum di atas, terlihat bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain yang disebut teknologi informasi adalah gabungan teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer, termasuk peralatan-peralatan yang berhubungan dengan komputer seperti printer, pembaca sidik jari, dan bahkan CDROM. Komputer adalah mesin serbaguna yang dapat di kontrol oleh program,di gunakan untuk mengelolah data menjadi informasi. Teknologi telekomunikasi atau bisa juga disebut teknologi komunikasi adalah teknologi yang berhubungan komunikasi jarak jauh (Kadir & Triwahyuni,2020:2).

Menurut (Sutabri,2014) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu teknologi yang dapat dipergunakan untuk mengelolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara, guna menghasilkan informasi. Informasi yang dimaksud yakni informasi yang baik, akurat, dan tepat waktu. Dipergunakan dalam kapasitas aktivitas individu, usaha dan pemerintah (Purba, dkk,2020:3).

#### **2.1.2.1. Fungsi Teknologi Informasi**

Menurut (Dalle, dkk,2020:26) Fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

##### 1. Mengelolah (*processing*)

Fungsi ini menggabungkan konversi, analisis, komputasi dan pembuatan semua bentuk data, informasi, pengolah kata, pengolah gambar dan media. Dan setelah menangkap data, sistem juga harus mengatur ulang data yang berdasarkan pada apa yang user ingin di cari mengenai informasi tersebut.

##### 2. Melakukan transmisi (*transmission*)

Merupakan proses di mana informasi yang sudah terkumpul, lalu akan disebarkan ke pengguna lain melalui jaringan komunikasi. Seperti email atau voicemessaging.

##### 3. Menangkap (*capturee*)

Merupakan proses pengumpulan data

Contohnya : google.com, yaitu menyimpan data semua website yang didaftarkan ke dalam mesin pencariinya, agar pengguna mudah untuk mendapatkan kembali informasi dari hasil pencarian yang dilakukan pengguna.

#### 4. Mencari kembali & menyimpan (*retrieval & storage*)

Merupakan proses penguatan data untuk disimpan dimasa yang akan datang.

Contoh : Google adwords yang berjalan dengan google adsense merupakan media penyebar iklan yang menyimpan data.

#### 5. Menghasilkan (*Generating*)

Merupakan proses di mana informasi yang sudah selanjutnya akan masuk dan di organisasi ke dalam bentuk lain yang lebih bermanfaat, apakah sebagai angka, teks, suara, video atau gambar.

Dalam penggunaannya pada kehidupan sehari-hari, suatu teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk hal-hal berikut, yaitu:

##### 1. Kemudahan mengakses informasi

Di zaman modern seperti sekarang ini, tentunya dunia internet sudah sangat terkenal. Dan internet merupakan sebuah alat yang ada dalam sistem teknologi informasi dan komunikasi. Dan internet menjadikan jaringan telekomunikasi yang dibutuhkan oleh terminal telepon dan semacamnya. Fungsi yang ditawarkan oleh internet antara lain: lebih efektif dan efisien, mudah diakses, mudah digunakan, praktis dan menyediakan informasi tanpa batas.

##### 2. Memudahkan pekerjaan

Dengan memanfaatkan teknologi maka segala hal bisa menjadi lebih mudah dilakukan. Salah satunya yaitu aktivitas kerja yang ditunjang dengan fasilitas teknologi yang akan mampu meningkatkan produktivitas karyawan

### 3. Kemudahan berkomunikasi

Dengan semakin canggihnya sistem teknologi dan informasi maka proses komunikasi juga menjadi semakin mudah. Salah satunya adalah dengan fitur bernama kamera di ponsel lalu berbagai macam aplikasi yang menyediakan layanan video call, di mana Anda bisa berkomunikasi dengan siapa saja, kapan saja dan di mana saja tanpa terhalang jarak, karena bisa berbicara secara langsung atau face to face melalui Handphone.

### 4. Kemudahan dalam bertransaksi

Salah satunya adalah memberikan kemudahan dalam berbagai segi dan bidang untuk melakukan kegiatan, termasuk dalam melakukan transaksi. Yang mana teknologi juga memiliki peranan penting sebagai alat untuk bertransaksi secara online. Seperti transfer uang secara online, yaitu dengan cara gunakan aplikasi internet banking.

#### **2.1.2.2. Pengelompokan Teknologi Informasi**

Menurut (Kadir & Triwahyuni, 2020:4) Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi lima yaitu sebagai berikut

#### 1. Teknologi masukan

Teknologi masukan (*input teknologi*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukan data ke dalam sistem komputer.

#### 2. Mesin pemroses

Mesin pemroses (*processing machine*) lebih dikenal dengan sebutan CPU (*central pocessing unit*), mikroprosesor, atau prosesor. Sesuai dengan namanya, CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat

pengelola data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan tersebut.

### 3. Teknologi penyimpanan

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal dan penyimpanan eksternal. Memori internal berfungsi sebagai pengingat baik bagi data, program, maupun informasi sementara ketika proses pengelolaan dilaksanakan oleh CPU.

### 4. Teknologi keluar

Teknologi keluar (*output technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan segala peranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem.

### 5. Teknologi perangkat lunak

Perangkat lunak (*software*) atau dikenal juga dengan sebutan program adalah deretan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang di kehendaki pembuatannya.

#### **2.1.2.3. Peran Teknologi Informasi**

Menurut (Kadir & Triwahyuni, 2020:16) Peran teknologi informasi adalah sebagai berikut:

#### 1. TI dalam dunia perbankan

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang di tangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada di mana saja..

## 2. TI dalam dunia pendidikan

Teknologi informasi juga dapat melahirkan fitur-fitur baru dalam dunia pendidikan. Sistem pembelajaran dengan berbasis multimedia (teknologi yang melibatkan teks, gambar, suara, dan video) dapat menjadikan penyajian masalah menjadi menarik, tidak monoton, dan memudahkan penyampaian isi materi.

## 3. TI dalam dunia medis

Teknologi informasi juga di aplikasikan pada bidang medis. Banyak rumah sakit yang menggunakan sistem informasi untuk menangani transaksi yang berhubungan dengan karyawan, juru medis, dan pasien.

## 4. TI untuk kepolisian

Kepolisian menggunakan teknologi informasi untuk melakukan berbagai aktivitas. Contoh yang umum adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk membuat SIM ( surat izin mengemudi).

## 5. TI untuk perdagangan elektronik

E-commerce merupakan model perdagangan yang lahir berkat kemajuan internet. Melalui jaringan raksasa ini, transaksi secara elektronik telah terjadi pilihan yang menarik bagi organisasi dan perorangan.

### **2.1.2.4. Indikator Teknologi Informasi**

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kurniawan, dkk, (2016) indikator teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Easy to learning*. ( mudah dipelajari)

Artinya individu yang dapat mempelajari suatu teknologi dengan mudah merupakan tanda bahwa individu tersebut menganggap teknologi tersebut

mudah digunakan, sebaliknya individu sulit untuk mempelajari suatu teknologi maka individu tersebut akan menganggap teknologi tersebut tidak mudah untuk digunakan.

2. *Controllable*. (dapat dikontrol)

Artinya bahwa teknologi yang ada dapat dikontrol oleh seorang individu dan fasilitas atau fitur yang tersedia di dalam teknologi dapat berfungsi dengan baik.

3. *Clear and understandable*. (jelas dan dapat dimengerti)

Artinya bahwa layanan yang terdapat dalam teknologi tepat sesuai dengan kegunaan, serta fungsi dalam teknologi mudah dipahami dan tidak menimbulkan salah paham atau asumsi lain.

4. *Easy to use*. (mudah digunakan)

Artinya individu yang merasa suatu teknologi mudah untuk digunakan, maka individu akan merasa kepercayaannya meningkat akan teknologi tersebut, sebaliknya bila individu merasa suatu teknologi tidak mudah untuk digunakan maka rasa percaya individu terhadap suatu teknologi akan menurun.

5. *Flexible in time*. (waktu fleksibel)

Artinya sistem kerja yang membebaskan seorang individu memilih jam pengoperasian /penggunaan teknologi informasi sesuai yang diinginkan namun ada batas waktu tertentu yang harus dioperasikan/digunakan.

6. *Flexible in place*. (fleksibel di tempat)

Artinya teknologi bisa digunakan di mana saja

### 7. *Easy to become skillfull.* ( mudah untuk menjadi terampil)

Artinya pada saat penggunaan ulang para pengguna bisa menggunakan teknologi sesuai yang di inginkan setelah melakukan penggunaan pertama

(Jamaludin, dkk,2022:77).

### **2.1.3. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. (Sarmiyati,2019:1)

Menurut (Hardjana,2003) mengatakan komunikasi antarpribadi ialah interaksi yang berlangsung tatap muka antara dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim pesan dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan juga dapat menerima lalu menanggapi pesan secara langsung juga (Sarmiyati, 2019:1).

Pendapat yang hampir serupa disampaikan oleh (Mulyana,2008) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi ialah komunikasi antara orang-orang secara langsung atau bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal (Sarmiyati, 2019:2).

Komunikasi antarpribadi merupakan penyampaian informasi antara dua orang dalam memperoleh makna, identitas, dan hubungan-hubungan melalui komunikasi antarmanusia. Jika ditinjau dari sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibagi menjadi dua yaitu komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil

(*small group communication*). Secara definitif, komunikasi diadik yaitu proses komunikasi yang berlangsung antara 2 orang dalam situasi tatap muka. Sedangkan komunikasi kelompok kecil yaitu proses komunikasi yang berlangsung antara 3 atau lebih orang secara tatap muka dan anggota saling berinteraksi satu sama lain (Samsinar & Rusnali, 2017:77).

### **2.1.3.1. Tujuan Komunikasi Interpersonal (Antarpribadi)**

Terdapat 6(enam) tujuan dari komunikasi antarpribadi. (Sarmiyati,2019:2)

#### **1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.**

Seorang filsuf terkenal yang bernama Socrates pernah melantukan sebuah nasihat yang berbunyi "*Cogito Ergosum*" yang artinya "kenalilah dirimu". Apa kita telah mengenal diri kita sendiri? Bagaimana cara kita dapat mengenal diri kita sendiri? Serta manfaat apa yang kita dapat setelah mengenal diri sendiri?

Salah satu cara agar kita dapat mengenali diri kita sendiri adalah dengan melakukan komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi memberi kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain dapat memunculkan pandangan baru tentang diri kita yang belum kita kenali sejauh ini. Dengan itu juga kita dapat lebih memahami tentang sikap dan perilaku kita selama ini.

#### **2. Mengetahui Dunia Luar**

Komunikasi antarpribadi juga dapat membuat kita memahami lingkungan dengan baik, yaitu tentang objek, peristiwa, dan orang lain. Tidak dapat kita bantah, bahwa banyak informasi yang kita dapat hingga saat ini berasal dari komunikasi antarpribadi.

Walaupun ada orang yang berpendapat informasi yang kita dapat sejauh ini berasal dari media massa, tapi informasi tersebut sering dibicarakan melalui interaksi antarpribadi.

### 3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Akibatnya, dalam kehidupan sehari-hari orang cenderung menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. Tentu saja kita tidak ingin terisolasi dan diasingkan oleh masyarakat sehingga kita jadi hidup sendiri.

### 4. Mengubah Sikap dan Perilaku

Dalam komunikasi antarpribadi kita sering berupaya menggunakan sikap dan perilaku orang lain. Kita menginginkan seseorang memilih suatu cara tertentu, membaca buku, mendengarkan musik genre terbaru, memberi suatu barang, mencoba makanan baru, berfikir dengan cara tertentu, menonton bioskop, percaya bahwa sesuatu baik dan tidak baik, dan sebagainya.

### 5. Bermain dan Mencari Hiburan

Bermain bisa dikatakan segala kegiatan untuk menciptakan kesenangan. Contohnya seperti bercerita dengan teman tentang liburan, membicarakan olahraga, menceritakan kejadian-kejadian lucu, dan pembicaraan-pembicaraan lainnya yang hampir menyamai yang bertujuan untuk hiburan.

### 6. Membantu Orang Lain

Beberapa contoh profesi yang bersifat menolong orang lain di antaranya: Psikiater, psikolog klinik, dan ahli terapi. Pekerjaan tersebut sebagian besar dikerjakan dengan komunikasi antarpribadi.

### **2.1.3.2. Pentingnya Komunikasi Interpersonal (Antarpribadi)**

Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup seseorang. (Johnson,1981) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antarpribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia.

- a. Pertama, komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial setiap manusia. Perkembangan kita dari saat bayi (bahkan dari dalam kandungan ibu) hingga kita dewasa mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kepada orang lain. Diawali dengan ketergantungan dan komunikasi yang hanya pada ibunya sendiri. Lingkungan komunikasinya menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia pada seseorang.
- b. Kedua, identitas atau jati diri seorang anak terbentuk karena ada komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar maupun tidak sadar ia akan mengamati, memerhatikan, dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang orang lain berikan terhadap dirinya.
- c. Ketiga, dalam memahami realitas lingkungan sosial di sekelilingnya serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pemahaman yang dimilikinya tentang lingkungan sekitarnya, seorang anak perlu membandingkan dengan kesan-kesan dan pemahaman orang lain tentang suatu realitas.
- d. Keempat, kesehatan mental sebagian besar orang ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungannya dengan orang lain, terlebih seorang guru yang sangat berpengaruh bagi perkembangan siswanya (Sarmiyati, 2019:6).

### 2.1.3.3. Indikator Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Joseph A De Vito, (2011) ada tujuh indikator komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Mengungkapkan informasi yang tersembunyi, membuka diri, jujur terhadap penyampaian.

2. Empati (*empathy*)

Mengerti secara emosional, paham apa yang dialami oleh orang lain

3. Sikap positif (*positiveness*)

Menggunakan pesan untuk tujuan positif

4. Manajemen interaksi (*interaction management*)

Adanya kepuasan ketika berkomunikasi, kedua pihak berkontribusi, dan tidak ada yang merasa terabaikan.

5. Daya ekspresi (*expressiveness*)

Mendorong ekspresi, memberikan umpan balik yang sesuai

6. Orientasi terhadap orang lain (*other orientation*)

Adalah kualitas dari keefektifan yang termasuk kemampuan untuk mengadaptasikan pesan kita terhadap orang lain.

7. Kebersatuan (*immediacy*)

Terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan, komunikator mengisyaratkan minat dan keterlibatan (Mukhtar, dkk. 2020:80).

#### **2.1.4. kinerja**

Menurut (Armstrong, dan Baron,2017) kinerja berasal dari pengertian *performance* yang berarti prestasi kerja atau hasil kerja, tapi dapat mempunyai makna yang lebih luas yakni bukan hanya hasil tapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi kepada ekonomi (Budiasa, 2021:14).

Mangkunegara (2015:67) menyatakan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan sinonim dari perilaku, adalah sesuatu yang secara aktual dikerjakan dan dapat di observasi, mencakup tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi ( Budiasa, 2021:14).

Menurut (Budiasa,2021:15) kinerja merupakan kemampuan seseorang, dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

##### **2.1.4.1. Faktor yang mempengaruhi kinerja**

Menurut Kasmir (2019:16) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja yakni (1) kemampuan dan keahlian, (2) pengetahuan, (3) rancangan kerja, (4) keperibadian, (5) motivasi kerja, (6) kepemimpinan, (7) gaya kepemimpinan, (8) budaya organisasi, (9)

kepuasan kerja, (10) lingkungan kerja, (11) loyalitas, (12) komitmen, (13) disiplin kerja.

Sementara menurut (Mangkunegara,2012) dan (Hariani *et al*,2018) Menyatakan bahwan pencapaian kinerja di pengaruhi dua faktor yaitu

1. Faktor individu, secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Integritas tinggi antara fungsi psikis dan fisik, sehingga individu memiliki konsentrasi diri yang baik.
2. Faktor lingkungan organisasi, faktor ini sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja karyawan. Faktor lingkungan organisasi antara lain uraian jabatan yang jelas, targaet kerja yang menantang, komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja memandai (Budiasa,2021:15).

#### **2.1.4.2. Indikator kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017:75), menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

##### **1. Kualitas pekerjaan**

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

##### **2. Kuantitas Kerja**

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

### 3. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

### 4. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

## **2.1.5. Hubungan Antar Variabel**

### **2.1.5.1. Hubungan Teknologi Informasi dan Kinerja Karyawan**

Menurut (Sundra,dkk,2021:75) Penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi atau organisasi. Pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja.

Teknologi informasi juga dapat digunakan untuk membantu kinerja perusahaan dalam meningkatkan kecepatan integrasi pengetahuan dan aplikasinya dengan mengumpulkan atau mengotomatiskan kegiatan-kegiatan rutin organisasi, sehingga meringankan kerja para karyawan (Mastarida,dkk,2022:52).

### **2.1.5.2. Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan**

Menurut (Efendi,2022:87) Komunikasi interpersonal adalah hubungan dengan orang lain dengan cara tatap muka maupun tidak untuk menerima dan menyampaikan pesan, mengatasi konflik, berbagai pengalaman dan membangun hubungan pribadi untuk mencapai tujuan yang di harapkan. Komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi di sebabkan oleh para pelaku tidak diketahui baha mereka berada di luar jalur

ketertiban. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai atau karyawan, sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila tercapainya kinerja yang baik, maka kinerja pegawai atau karyawan akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat tercapai. Menurut (Romy dan Ardansyah,2022:68) komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap kinerja pegawai atau karyawan.

## 2.2. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 1**  
**Penelitian Sebelumnya**

No	Nama Peneliti	Judul penelitian, Jurnal, volume, Nomor, tahun	Variabel yang diteliti ,alat analisis, hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ilham Habibi Zakaria, Theophilia Fina F Leiwakabessy	-Judul :Pengaruh penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada bank syariah di kota ambon -Jurnal: Akuntansi: Transparansi dan Akuntabilitas, -Volume: Vol.8 -Nomor:.2 -Tahun: 2020	-Variabel Bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teknologi informasi</li> <li>▪ Komunikasi interpersonal</li> </ul> -Variabel terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kinerja karyawan</li> </ul> -Alat analisis Regresi linier berganda - Hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel kemampuan berkomunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	-Variabel bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teknologi informasi</li> <li>▪ komunikasi interpersonal</li> </ul> -Variabel terikat <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kinerja karyawan</li> </ul>	-Variabel bebas <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gaya kepemimpinan</li> </ul> - Objek penelitian - Teori yang di gunakan

2.	<p>Komang Ari Andriani1, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi1, Putu Julianto2</p>	<p>-Judul :Pengaruh kemampuan berkomunikasi interpersonal dan penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada dinas pendidikan pemuda dan olahraga kabupaten buleleng -Jurnal : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi -Volume: 10 -Nomor : 1 -Tahun : 2018</p>	<p>-Variabel Bebas ▪ Komunikasi interpersonal ▪ Sistem informasi akuntansi -Variabel Terikat ▪ Kinerja karyawan -Alat analisis analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.00. -Hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) Penggunaan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>-Variabel bebas ▪ Komunikasi interpersonal -Variabel terikat ▪ Kinerja karyawan</p>	<p>-Variabel bebas ▪ Sistem informasi akuntansi -objek penelitian -teori yang di teliti</p>
3.	<p>Mukhammad Hilmi Muzakki , Heru Susilo, Saiful Rahman Yuniarto</p>	<p>-Judul: Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan Pada Karyawan PT. TELKOM Pusat Divisi Regional V Surabaya -Jurnal: Jurnal</p>	<p>-Variabel bebas ▪ Teknologi informasi -Variabel terikat ▪ Kinerja karyawan -Alat analisis Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, dan regresi</p>	<p>-Variabel Bebas ▪ Teknologi informasi -Variabel terikat ▪ Kinerja karyawan</p>	<p>-Objek penelitian -Teori yang diteliti</p>

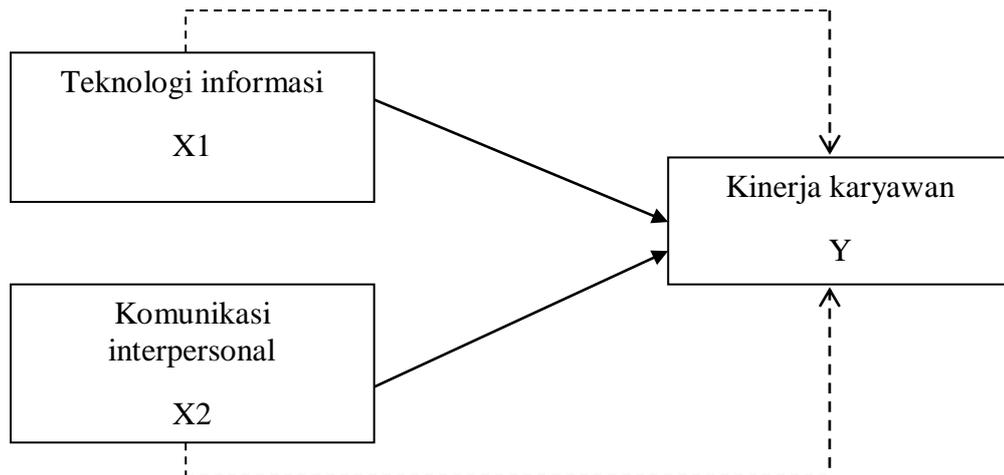
		<p>Administrasi Bisnis (JAB)</p> <p>-Volume : 39</p> <p>-Nomor : 2</p> <p>-Tahun : 2016</p>	<p>linier berganda.</p> <p>-Hasil penelitian</p> <p>Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan adalah Kemanfaatan Penggunaan TI karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar. Dari hasil regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan yaitu sebesar 52,8%. Sedangkan sisanya sebesar 47,2% merupakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu</p>		
--	--	---	--	--	--

			kemampuan (ability) dan motivasi dari karyawan.		
4.	Mawati waruwu	<p>-Judul: pengeruh komunikasi interpersonal dan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada kantor camat lolowau kabupaten nias selatan</p> <p>- sekolah tinggi ilmu ekonomi nias selatan</p> <p>-Skripsi</p> <p>-Tahun 2020</p>	<p>-Variabel Bebas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikasi interpersonal</li> <li>▪ Teknologi informasi</li> </ul> <p>-Variabel Terikat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kinerja pegawai</li> </ul> <p>-Alat analisis</p> <p>Analisis data yang digunakan adalah regresi ganda.</p> <p>-Hasil Penelitian</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,695 dan nilai thitung (4,736) &gt; ttabel (1,697) dengan tingkat signifikansi <math>0,000 &lt; (0,05)</math>. (2) teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (b2) sebesar 0,329 dan nilai</p>	<p>-Variabel Bebas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikasi interpersona</li> <li>▪ Teknologi informasil</li> </ul>	<p>-Variabel terikat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kinerja pegawai</li> </ul> <p>-Objek penelitian</p> <p>-Teori yang di teliti</p>

			<p>thitung (2,543) &gt; ttabel (1,697) dengan tingkat signifikansi <math>0,017 &lt; 0,05</math>. (3)</p> <p>komunikasi interpersonal dan teknologi informasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (<math>R^2</math>) sebesar 0,535 dan nilai Fhitung sebesar 16,659 &gt; nilai Ftabel sebesar 4,18 pada df numerator 2, df deminator 29 pada <math>\alpha = 5\%</math> (0,05). Artinya, terdapat hubungan yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Lolowau Kabupaten Nias Selatan.</p>		
--	--	--	--	--	--

### 2.3. Kerangka pemikiran

Berikut ini adalah gambaran kerangka pemikiran dapat lebih jelas dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1**

#### **Kerangka Pemikiran**

Keterangan :

----- Parsial

\_\_\_\_\_ Simultan

Berdasarkan kerangka pemikiran yang peneliti bahas mengenai dua peranan yang menjadi variabel X (teknologi informasi dan komunikasi interpersonal) dan variabel Y (kinerja karyawan) maka peneliti akan memanfaatkan sebagai acuan membuat angket yang nantinya akan disebar kepada responden, kemudian setelah melakukan penyebaran maka peneliti akan melakukan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, reliabilitas guna menentukan layak atau tidaknya angket

tersebut diteliti, setelah diterima hasil maka peneliti menggunakan alat analisis yaitu regresi, uji hipotesis untuk menentukan seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel lainya kemudian analisis koefisien determinasi.

#### **2.4. Hipotesis**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti, yang kemudian akan di uji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan landasan teori, serta penelitian sebelumnya, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu diduga ada pengaruh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan Komering Ulu, baik secara parsial maupun simultan