

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan asset penting dalam suatu perusahaan. Karyawan sebagai perencana, pelaksana bahkan pengendali yang selalu berperan aktif di dalam mewujudkan tujuan perusahaan di tempat bekerja. Suatu perusahaan harus dapat mengelola dengan baik karyawan karena keberadaannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Setiap perusahaan pasti mengharapkan tenaga kerja atau karyawannya memberikan hasil yang maksimal di dalam bekerja.

Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan. Oleh karena itu Koperasi Artha Guna Sejahtera harus berusaha melakukan tindakan-tindakan yang menyebabkan tenaga kerja atau karyawannya mau mewujudkan harapan tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Koperasi Artha Guna Sejahtera adalah dengan mencari tahu faktor-faktor apa yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan tersebut, kemudian mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Dalam menghadapi era globalisasi, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas atau kegiatan dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional suatu perusahaan.

Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala

aktivitas yang ada di perusahaan. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan haruslah memiliki kemampuan dalam meningkatkan kinerja karyawan, mengingat karyawanlah yang menentukan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Kesuksesan perusahaan dapat diukur dengan kinerja karyawannya. Oleh karena itu perusahaan perlu memikirkan cara agar mendorong kemajuan bagi perusahaan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang diberikan. Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam mencapai tujuan dalam sebuah perusahaan, kerjasama antara perusahaan dan para karyawan sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, agar terwujudnya kerjasama yang baik, perusahaan harus dapat menyesuaikannya. Dalam hal ini kinerja karyawan sangat menentukan tercapainya tujuan tersebut.

Dalam upaya tercapainya kinerja karyawan yang baik, penggunaan teknologi, komunikasi, dan pengalaman kerja mengambil peran besar didalamnya. Terlebih lagi untuk berhasil tidaknya suatu perusahaan, sebagian besar ditentukan oleh perilaku-perilaku manusia yang melaksanakan atau memegang pekerjaan. Mengingat begitu besarnya peran dan kedudukan sumber daya manusia sebagai karyawan dalam kegiatan usaha perusahaan,

maka diperlukan penggunaan teknologi informasi, komunikasi, dan pengalaman kerja sehingga dapat dijaga mekanisme kerja yang baik.

Penggunaan teknologi informasi telah dilakukan secara menyeluruh dalam semua aspek kehidupan. Perkembangan teknologi saat ini terjadi sangat cepat. Hal ini ditandai dengan semakin canggihnya peralatan sarana dan prasarana yang mendukung setiap kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Begitu pula perkembangan teknologi informasi, berbagai akses serasa lebih mudah dan cepat. Abdul Kadiir dan Triwahyuni (2013:2) Teknologi Informasi merupakan seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Lucas dalam Hartono (2013:15) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.

Dalam suatu perusahaan makna komunikasi sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi akan berjalan baik apabila sama-sama memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut. komunikasi yang terjadi didalam perusahaan nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seseorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya. Komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian

dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2018)

Pengalaman kerja dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja karyawan dalam bekerja baik di perusahaan yang sebelumnya maupun perusahaan yang sekarang (Riyadi, 2015). Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana kinerja karyawan di dalam perusahaan. Bagian kekaryawanan dalam perusahaan akan lebih cenderung memilih suatu pelamar yang sudah berpengalaman karena dipandang lebih mampu dan matang dalam melaksanakan tugas-tugas yang akan diberikan nantinya.

Koperasi Artha Guna Sejahtera yang terletak di Jl.Sahadewa II No.4 Munggu Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. Koperasi Artha Guna Sejahtera telah berdiri pada tanggal 05 Juli 2017.

Koperasi Artha Guna Sejahtera sendirimemiliki Motto yakni “MELANGKAH MAJU BERSAMA” yang berarti mampu bekerja sama untuk maju dan berkembang agar kedepannya lebih baik dan lebih sukses dalam menjalankan kegiatan – kegiatan koperasi dan menjadikan koperasi yang terpercaya di masyarakat luas. Jumlah karyawan pada koperasi Artha Guna Sejahtera adalah 35 orang, diantaranya ada Ketua, Manager, Pengawas, Administrasi, Akuntansi, Kolektor, Debt Kolektor.

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut data laporan capaian kinerja pada Koperasi Artha Guna Sejahtera pada Tabel 1.

Tabel 1. 1
Data Target Kerja
Koperasi Artha Guna Sejahtera

Bulan	Kecapaian (Rp)	Target (Rp)
Januari	782.260.000	780.000.000
Februari	780.750.000	780.000.000
Maret	785.390.000	780.000.000
April	810.730.000	780.000.000
Mei	695.350.000	780.000.000
Juni	710.450.000	780.000.000
Juli	756.320.000	780.000.000
Agustus	794.000.000	780.000.000
September	654.150.000	780.000.000
Oktober	781.175.000	780.000.000
November	685.500.000	780.000.000
Desember	650.270.000	780.000.000
Jumlah	8.886.345.000	9.360.000.000

Sumber : Manager Koperasi Artha Guna Sejahtera

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari target kerja karyawan yang telah ditetapkan namun masih ada beberapa yang belum memenuhi target. Diantaranya tidak terealisasi target tabungan pada bulan mei, juni, juli, september, desember. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada koperasi artha guna sejahtera belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ni Luh Putu Eddy Tarini, SE. Selaku Manager Koperasi Artha Guna Sejahtera menyebutkan bahwa masih ada karyawan yang kurangnya pengetahuan menggunakan teknologi informasi khususnya komputer. Itu bisa dilihat dari sering terjadinya kerusakan dalam

program yang mengakibatkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya selesai sekarang namun tertunda karena program pada komputer belum bisa digunakan. Di era modern ini baik individu maupun organisasi tentunya tidak akan bisa dipisahkan dengan teknologi, dalam hal ini teknologi informasi. Mengingat teknologi informasi terus berkembang dari waktu ke waktu, peranan teknologi informasi ini akan semakin penting bagi kemajuan suatu perusahaan. Setiap karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera harus bisa memanfaatkan dan menggunakan dengan baik teknologi informasi yang ada agar kinerja masing-masing karyawan bisa maksimal.

Berhasilnya pencapaian kinerja karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera tidak terlepas dari Kinerja Karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera. Salah satu faktor perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah memperhatikan penggunaan teknologi informasi. Lucas dalam Hartono (2013:15) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis.

Permasalahan selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu tidak Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi seseorang akan melakukan interaksi, baik perseorangan, kelompok, organisasi, maupun masyarakat, yang menggunakan informasi berupa pesan, baik dengan lisan maupun tulisan. Hal ini diperkuat oleh Mangkunegara, (2018) mengatakan komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide,

pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Apabila komunikasi yang terjadi dalam suatu perusahaan tidak baik akan mempengaruhi kinerja pada perusahaan tersebut. Hasil wawancara dengan Manger dan beberapa karyawan Koperasi Artha Guna Sejahtera adanya perdebatan dan selisih paham, kurangnya komunikasi antar atasan dengan bawahan, adanya rasa iri dan kecemburuan social mengenai pemberian gaji, dan kurangnya komunikasi dengan nasabah sehingga terjadi penurunan jumlah tabungan yang diterima setiap bulannya.

Permasalahan selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu tidak sesuai pendidikan terakhir karyawan dengan pekerjaan. Berikut data pendidikan terakhir karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera pada Tabel 1.2

Tabel 1. 2
Pendidikan Terakhir Karyawan
Koperasi Artha Guna Sejahtera

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Jumlah Karyawan
1	Ketua	S1 Teknik Sipil	1 Orang
2	Manager	S1 Ekonomi	1 Orang
3	Pengawas	SMA	2 Orang
4	Administrasi	S1 Ekonomi	2 Orang
5	Administrasi	SMA	1 Orang
6	Akuntansi	S1 Ekonomi	1 Orang
7	Akuntansi	SMA	1 Orang
8	Kolektor	SMP	2 Orang
9	Kolektor	D2 Administrasi	1 Orang
10	Kolektor	SMA	13 Orang
11	Debt Kolektor	SMA	5 Orang
12	Kredit	SMA	3 Orang
13	Kredit	SMP	2 Orang

Sumber : Manager Koperasi Artha Guna Sejahtera

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwakurang tepatnya pendidikan terakhir dengan pekerjaan saat ini. Yang bisa mengakibatkan kurangnya pemahaman dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Karena pengalaman kerja dilihat dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Hal ini diperkuat oleh Aristarini (2014 : 208) Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Artha Guna Sejahtera**

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera?
- b. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera?
- c. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Artha Guna Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Artha Guna Sejahtera

- b. Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Artha Guna Sejahtera
- c. Mengetahui Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Artha Guna Sejahtera

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan peneliti dalam pengembangan teori terkait dengan pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis :

- a. Koperasi Artha Guna Sejahtera

Untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi, komunikasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan.

- b. Pembaca

Informasi dan data hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca dan semoga dapat bermanfaat untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Goal Setting Theory ini mula-mula dikemukakan oleh Locke (1968). Teori ini mengemukakan bahwa dua cognitions yaitu *values dan intentions* (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Disamping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

Goal setting theory juga merupakan bagian dari teori motivasi. Teori ini menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Locke dan Latham (2002) tujuan memiliki pengaruh yang luas pada perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi dan praktik manajemen.

Goal setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Temuan utama dari *goal setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang

menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup dalam menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja (Latham, 2003).

2.1.1 Teori Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2013 : 67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

Wibobo (2016 : 3) Menjelaskan bahwa kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Kamsir (2016 : 182) mengemukakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam satu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

2) Indikator Kinerja Karyawan

Indikator Kinerja Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson, (Wibowo, 2016:86-88) indikator kinerja yaitu:

a. Tujuan

Tujuan merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk

mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

c. Umpan balik.

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "*real goals*" atau tujuan sebenarnya. Tujuan yang dapat diterima oleh pekerja malah tujuan yang bermakna dan berharga.

d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan

yang di berikan kepadanya dengan baik. kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapus tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

2.1.2 Teori Penggunaan Teknologi Informasi

1) Pengertian Penggunaan Teknologi Informasi

Lucas dalam Hartono (2013:15) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.

Abdul Kadiir dan Triwahyuni (2013:2) Teknologi Informasi merupakan seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Kadir (2013:14) Pengertian dari teknologi informasi secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*)

2) Indikator Teknologi Informasi

Menurut Kasiyanto Kasemin (2015:48) :

1. Perangkat keras (*hardware*), perangkat keras bagi sesuatu system informasi terdiri atas masukan dan keluran. Sebagai unit meyimpan file dan sebagainya, peralatan, penyiapan data dan terminal masukan dan keluaran.
2. Perangkat lunak (*software*), seperti sistem perangkat lunak yang dikembangkan guna mendukung pendistribusian data dan informasi seperti sistem pengoperasian. Dikembangkan juga beberapa metode dan aplikasi dan sistem yang berbasis komputer untuk memenuhi kebutuhan pengguna contohnya *e-commerce*, DSS (*Descision Support System*), *e-banking*, SAP dan sebagainya.
3. Pengguna (*user*), merupakan pengguna atau orang yang mengendalikan atau yang menggunakan layanan aplikasi (perangkat lunak) dalam suatu teknologi.

2.1.3 Teori Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seseorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya.

Mangkunegara, (2018) mengatakan ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Wibobo, (2015) mengatakan bahwa komunikasi adalah merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai sender kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada sender.

2) Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi , yaitu:

a. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat *fleksibel*. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan

3) Fungsi Komunikasi

Syamsudin (2016:6-37) ada 4 fungsi komunikasi yaitu:

1) Sebagai informasi

Komunikasi membantu proses penyampaian informasi yang diperlukan individu dan atau kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data dan menilai pilihan- pilihan alternatif.

2) Sebagai kendali Komunikasi

2) Komunikan yaitu pihak yang menerima pesan dari komunikator.

3) Saluran/Media yaitu cara untuk menyatakan isi maksud dari komunikator terhadap komunikan

2.1.4 Teori Pengalaman Kerja

1) Pengertian Pengalaman Kerja

Alwi (2011 : 717) mengemukakan bahwa masa kerja atau pengalaman kerja adalah jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor atau sebagainya.

Sastrohadiwiryo (2016 : 323) mengatakan pengalaman kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam sebuah perusahaan. Karyawan yang telah banyak memiliki pengalaman kerja akan dengan sangat mudah beradaptasi dengan pekerjaan yang ada. Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu.

Aristarini (2014 : 208) Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu.

2) Indikator Pengalaman Kerja

Foster (Sartika, 2015 : 56) Indikator Pengalaman Kerja adalah :

- a. Lama waktu/masa kerja. Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang sehingga dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
- b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
- c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian telah dilakukan berbagai pihak untuk meneliti pengaruh penggunaan teknologi informasi, komunikasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian sebelumnya yang menunjang dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Jaka Wiratama pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi dan Modal Intelektual Terhadap Efektivitas Komunikasi Serta Implikasinya Pada kinerja Karyawan PT.Kurnia Purnama Jaya. Sampel yang digunakan sebanyak 70 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Structural Equation Square* (SEM) dengan alat penelitian atau software berupa *Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. 2) Variabel Modal intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. 3) Variabel Efektivitas komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Tito Siswanto pada tahun 2019 yang berjudul Motivasi Kerja, Penggunaan Teknologi Informasi, dan

Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Farmasi Studi Kasus Di PT Soho. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Square (SEM) dengan program AMOS 22. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Graeisa Grahetta Virate pada tahun 2019 yang berjudul Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Karyawan PT Industri Kereta Api. . Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan

penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Rahmad Restu Udayanto pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Coca Cola. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif kausal. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Apriada, SE, M.Sil pada tahun 2020 yang berjudul Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.PLN Distribusi Bali. Sampel yang digunakan sebanyak 116 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 3) Variabel promosi jabatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah

lokasi penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Eka Bayu Punawati pada tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Kompensasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.INDO Bali Negara. Sampel yang digunakan sebanyak 39 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier linier berganda. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan
- 7) Penelitian ini dilakukan oleh Ketut Edy Wirawan pada tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Sampel dari penelitian ini adalah 48 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan

- 8) Penelitian ini dilakukan oleh Komang Elsy Yunita pada tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Pengalaman Kerja dan Penempatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. Sampel dari penelitian ini adalah 33 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel penempatan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan
- 9) Penelitian ini dilakukan oleh I Kadek Yogi Setiawan pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Federal Internasional Finance (FIF) Group Cabang Singaraja. Sampel dari penelitian ini adalah 30 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji F, analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel latar belakang pendidikan

berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel pengalaman kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan

- 10) Penelitian ini dilakukan oleh Yuan Badrianto pada tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Autoliv Indonesia. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah non propablitiy sampling. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1) Variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian, jumlah sampel penelitian, obyek penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.