

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan dunia perekonomian dalam era globalisasi membuat persaingan di dunia bisnis semakin kompetitif dan kompleks. Perusahaan harus mampu mengelola aset dari sumber daya manusia yang dimilikinya secara optimal. Karena pentingnya peranan dari sumber daya manusia, maka perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang unggul dan berkualitas yang dapat memberikan kontribusi penuh untuk kesuksesan perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka organisasi bisa mencapai tujuannya dan begitu juga sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka organisasi sulit untuk mencapai tujuannya, untuk itu organisasi harus mampu membangun sumber daya manusianya yang dapat dilihat dari kinerja karyawan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan yang ditunjukkan dengan bukti secara kongkrit (Sedarmayanti, 2011:260). Kinerja karyawan sebagai hasil proses yang berasal dari diri pribadi karyawan (internal faktor) dan faktor lain dalam upaya meningkatkan strategis organisasi, seperti individu memihak terhadap suatu organisasi yang dijalankan serta tujuan-tujuan organisasi yang mendukung dalam organisasi, serta mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Mangkunegara (2011) menggambarkan kinerja sebagai sesuatu yang diartikan hasil atau tingkat

keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan kepribadian karyawan. Salah satu aspek dari kepribadian karyawan adalah locus of control. Menurut Schemerhorn (2011), locus of control adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu hal yang terjadi berada dalam kendali dirinya. Di dalam konteks penelitian ini, locus of control diartikan sebagai sejauh mana seorang karyawan percaya bahwa kualitas kinerja yang dihasilkannya berada dalam kendali dirinya. Locus of control dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu: internal dan eksternal.

Locus of control merupakan keberhasilan seseorang yang berasal dari faktor individu(internal)/ diri sendiri atau faktor luar individu (eksternal). Locus of control adalah kepribadian yang mengacu pada persepsi individu tentang pengendalian diri baik secara internal maupun eksternal. Locus of control yang merupakan kepribadian seseorang yang didefinisikan sebagai keyakinan seseorang dalam mengontrol nasib. Locus of control menggambarkan sejauhmana individu memandang bahwa hasil yang dilakukan berasal dari perilaku mereka sendiri atau dari kekuatan yang berasal di luar diri mereka sendiri. Ini menghasilkan sebuah locus of control internal dan eksternal (Khan, 2011).

Konsep tersebut menjelaskan apakah seseorang merasa bahwa pengendalian hidup mereka berada dalam genggam tangan mereka sendiri (internal locus of control) atukah berada pada genggam tangan orang atau hal

lainnya (external locus of control). Ida dan Dwinta (2010) membedakan orientasi locus of control menjadi dua, yaitu locus of control internal dan locus of control eksternal, hal ini dijelaskan bahwa individu dengan locus of control internal cenderung menganggap bahwa keterampilan (skill), kemampuan (ability) dan usaha (effort) lebih menentukan apa yang mereka peroleh dalam hidup. Individu dengan locus of control eksternal cenderung menganggap hidup mereka lebih ditentukan oleh kekuatan dari luar diri mereka, seperti nasib, takdir dan keberuntungan.

Locus of control dibagi menjadi dua jenis, yaitu internal dan external. Ada beberapa hal yang membedakan antara seseorang yang memiliki kecenderungan internal locus of control dengan external locus of control. Robbins dan Judge (2009) menyatakan bahwa seseorang dengan kecenderungan internal locus of control secara aktif mencari informasi sebelum membuat keputusan, memiliki motivasi tinggi dalam mencapai suatu target, dan berupaya untuk mengatur lingkungan di sekitarnya. Sedangkan Schermerson (2011) menyatakan bahwa seseorang dengan kecenderungan internal locus of control memiliki kepercayaan terhadap diri sendiri dan menerima tanggung jawab atas segala Tindakan yang mereka lakukan.

Jadi, Locus of control merupakan keyakinan individu bahwa keberhasilan yang terjadi berasal dari individu itu sendiri (internal) berupa tindakan atau sikap yang dilakukan oleh individu itu sendiri atau diluar individu (eksternal) seperti takdir, keberuntungan, atau keadaan eksternal lainnya sehingga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menentukan keberhasilannya.

Indikator untuk locus of control internal sebagai berikut: Kepercayaan diri, usaha atau kerja keras, kepercayaan akan adanya takdir, keberuntungan, kesialan, peluang, kesempatan, dan perencanaan ke depan. Kepercayaan diri berkaitan dengan komitmen diri. Dalam hal ini juga terdapat komitmen organisasi yang terdapat dalam diri karyawan yaitu, komitmen afektif yang dimiliki karyawan yaitu ingin terus berkarir dalam organisasi, merasakan masalah organisasi adalah masalahnya, merasa menjadi bagian dari keluarga organisasi, dan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komitmen kontinuan yang dimiliki karyawan yaitu mempunyai loyalitas sehingga bertahan menjadi anggota organisasi, berat untuk meninggalkan organisasi, dan merasa kehidupan akan terganggu jika keluar dari organisasi. Komitmen normatif yang dimiliki karyawan yaitu tidak memiliki kewajiban untuk meninggalkan atasan, merasa tidak tepat meninggalkan organisasi saat ini, dan belum berkorban bagi organisasi (Slamet, 2014)

Perkembangan dan kecanggihan teknologi informasi pada masa ini terus mengalami kemajuan seiring dengan adanya perkembangan sistem informasi berbasis teknologi. Berkembangnya teknologi informasi akan mempermudah kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat. Sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas suatu organisasi atau individu. Teknologi informasi terus berkembang salah satu hasil pengembangan teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi untuk menjalankan kegiatan operasionalnya adalah sistem informasi. Teknologi informasi adalah perpaduan antara beberapa teknologi beberapa teknologi

berbasis computer dan telekomunikasi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, teknologi jaringan, database dan peralatan telekomunikasi lainnya( Gunawan dan Tenaya, 2017). Teknologi informasi biasa dikatakan sebagai penunjang penerapan sistem informasi dan berpengaruh juga terhadap kinerja individu. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini membuat hampir semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia setiap harinya di bantu oleh sistem teknologi komputer termasuk dalam mencatat data, mengolah data dan menghasilkan suatu informasi yang dapat digunakan kembali baik untuk orang lain maupun untuk pribadi. Penggunaan teknologi komputer saat ini semakin banyak di gunakan oleh masyarakat hampir setiap kegiatannya, baik masyarakat di Indonesia maupun masyarakat di dunia karena teknologi dapat memberikan dampak positif dalam kegiatan manusia. Salah satunya memberikan kemudahan bagi orang yang menggunakan teknologi tersebut baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan bersama yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Fenomena mengenai penurunan kinerja karyawan yang terjadi karena locus of control dan kecanggihan teknologi informasi di PT Pos Indonesia (Persero) yang mengakui kalah bersaing dengan kompetitor, sehingga menyebabkan terganggunya kondisi keuangan perusahaan. Misalnya, PT Pos Indonesia mengakui kalah bersaing dengan bisnis jasa pengiriman seperti JNE, J&T, SiCepat dan Ninja Xpress. Karena kalah saing dan kondisinya seperti itu, jadi kondisi keuangan terganggu dikarenakan kinerja karyawan yang menurun. PT Pos Indonesia telah melakukan berbagai inovasi di berbagai bidang. Bahkan, sampai menyewa konsultan untuk melakukan inovasi. Akan tetapi, sambung dia, inovasi

tersebut belum mendapatkan hasil, sehingga perseroan masih kalah bersaing dengan kompetitor lainnya. Inovasi tersebut berupa proses tracking barang yang dikirim oleh PT Pos Indonesia guna mempermudah konsumen untuk melakukan pengecekan barang, hal tersebut merupakan kecanggihan teknologi yang sudah dimiliki oleh para pesaing PT Pos Indonesia, yaitu JNE, J&T, SiCepat dan Ninja Xpress (SVP Kerja Sama Strategis dan Hubungan Kelembagaan Pos Indonesia Pupung Purnama).

Kemudian berdasarkan fenomena di atas, karyawan tersebut harus memiliki perilaku locus of control internal merasa yakin, apabila dirinya memiliki kemampuan untuk dapat mengendalikan dirinya sebagai penguat. Artinya dengan persaingan PT Pos Indonesia dengan perusahaan ekspedisi lain, seharusnya membuat karyawan mampu mengeluarkan kemampuan terbaiknya, guna meningkatkan keuangan perusahaan. Kemudian karyawan harus memiliki perilaku locus of control eksternal memandang, bahwa peristiwa yang terjadi baik maupun buruk disebabkan oleh faktor-faktor kesempatan, keberuntungan atau nasib, karena pada saat manajemen mengemukakan kalah saing dengan perusahaan lain, disitulah karyawan mendapatkan kesempatan untuk menciptakan kreatifitas kerja guna membantu kondisi perusahaan.

(Sumber: <https://www.suara.com/bisnis/2019/02/04/203454/pt-pos-indonesia-akui-kalah-bersaing-dengan-perusahaan-swasta>).

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel dalam mempengaruhi kinerja karyawan berdasarkan objek yang ada. Variabel pertama yaitu locus of control dan Kecanggihan Teknologi Informasi.

Locus of control (lokus kendali) dalam pengertiannya memiliki arti bahwa adanya pemahaman individu tentang bagaimana menyikapi dan bertindak dalam setiap masalah yang sedang dialaminya. Locus of control (lokus kendali) menjadi suatu asumsi dimana seseorang mempunyai keyakinan bisa menghadapi dan mengendalikan segala sesuatu yang terjadi dalam permasalahan hidupnya khususnya ketika dihadapi persoalan dalam bekerja. Sementara individu yang memiliki kecenderungan locus of control internal yaitu rasa tanggung jawab yang dimilikinya akan lebih besar dari setiap permasalahan yang dihadapinya. Sedangkan individu dengan locus of control external mereka lebih dominan mengendalikan konsep “let it flow” dimana semua itu didasari atas takdir, kemujuran, dan bantuan dari orang lain. Oleh karenanya nilai dalam internal dan eksternal yang ada dalam variabel tersebut menjadi tolak ukur penentu karakter individu.

Secara khusus locus of control (lokus kendali) menunjukkan dimana seseorang cenderung meletakkan pengendalian dirinya secara internal (melakukan sesuatu didasari atas kehendak sendiri) atau juga secara eksternal (melakukan sesuatu karena takdir keberuntungan atau adanya kesempatan). Sebagai contoh, jika kita melihat seseorang mendapatkan nilai yang baik, apakah kita mengira hal tersebut diperoleh karena keberuntungan atau karena usahanya? Ketika kita melihat seseorang miskin, apakah keadaannya tersebut karena takdir atau sebagai akibat kemalasannya? Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut akan terungkap dalam dimensi kepribadian locus of control (lokus kendali) yang menjelaskan terhadap kecenderungan seseorang mempercayai terhadap sesuatu

yang dilakukannya secara pribadi atau dipengaruhi dengan hal lain (Wasesa dan Ashal, 2017: 243–245).

Kecanggihan teknologi informasi dalam perkembangan dunia bisnis mengalami peningkatan dan persaingan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi terutama pada sektor jasa dan manufaktur. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi merupakan kebutuhan yang dapat membantu individu atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan harus memiliki sistem teknologi informasi yang baik khususnya teknologi komputer. Sistem informasi perusahaan akan membantu perusahaan untuk menyajikan laporan keuangan, sehingga banyak pihak yang menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi akuntansi untuk mencapai keunggulan perusahaan dan berperan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Sumber daya manusia juga memiliki peranan sangat penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Apabila perusahaan tidak memiliki karyawan yang kompetensi baik, maka perusahaan akan mengalami kesulitan bersaing. Kinerja individu (*individual performance*) memiliki hubungan yang erat. Kinerja individu yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Perkembangan dan kecanggihan teknologi informasi pada masa ini terus mengalami kemajuan seiring dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi pula. Berkembangnya teknologi informasi akan mempermudah kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan

akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas suatu organisasi atau individu. Teknologi informasi terus berkembang salah satu hasil pengembangan teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi untuk menjalankan kegiatan operasionalnya adalah sistem informasi. Teknologi informasi adalah perpaduan antara beberapa teknologi berbasis computer dan telekomunikasi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, teknologi jaringan, database, dan peralatan telekomunikasi lainnya (Gunawan dan Tenaya, 2017). Teknologi informasi biasa dikatakan sebagai penunjang penerapan sistem informasi dan berpengaruh juga terhadap kinerja individu.

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini membuat hampir semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia setiap harinya dibantu oleh sistem teknologi komputer termasuk dalam mencatat data, mengolah data dan menghasilkan suatu informasi yang dapat digunakan kembali baik untuk orang lain maupun untuk pribadi. Penggunaan teknologi komputer saat ini semakin banyak digunakan oleh masyarakat hampir disetiap kegiatannya, baik masyarakat di Indonesia maupun masyarakat di dunia karena teknokogi dapat memberikan dampak positif dalam kegiatan manusia. Salah satunya memberikan kemudahan bagi orang yang menggunakan teknologi tersebut baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan bersama yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis harus memiliki sistem teknologi informasi yang baik (Baig and Gururajan dalam Alannita dan Suaryana, 2014). Sistem informasi perusahaan akan membantu perusahaan untuk

menyajikan laporan keuangan, sehingga banyak pihak yang menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi akuntansi untuk mencapai keunggulan perusahaan. Menurut Mulyadi (2001:3) sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan kumpulan sumber daya, seperti peralatan dan manusia, yang dibuat untuk mengolah data keuangan beserta data lainnya ke informasi (Bodnar, 2006). Dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat berpengaruh besar terhadap pengambilan keputusan perusahaan. Sumber daya manusia juga memiliki peran sangat penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Putu Alannita dan I.Gusti Ngurah Agung Suaryana (2014) hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen dan kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif pada kinerja individu. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Alannita dan I Gusti Ngurah Agung dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah objek atau sample yang diteliti karena lebih berpengaruh dari penelitian sebelumnya. Perbedaan selanjutnya adalah jumlah responden karena semakin banyak yang berpartisipasi maka semakin memiliki peluang yang signifikan di setiap variabel.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Locus Of Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana locus of control kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
2. Bagaimana kecanggihan teknologi informasi yang di terapkan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
5. Seberapa besar kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah utuk memenuhi sala satu persyranan dalam menempuh ujia kesarjanaan pada Universitas Pasundan dan untuk mendapatkan keterangan atau data informasi tentang Pengaruh Locus Of

Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan.

Sedangkan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis locus of control kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kecanggihan teknologi informasi yang di terapkan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor pos cabang Cianjur

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh Locus Of Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan praktis mengenai pengaruh Locus Of Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan serta masalah operasional perusahaan di lapangan untuk melengkapi pengetahuan teoritis yang dapat diperkuliahan.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran dan pandangan mengenai pengaruh Locus Of Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan suatu kebijakan dalam menjalankan atau melaksanakan kepemimpinan selanjutnya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh Locus Of Control dan Kecanggihan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian-penelitian yang sejenis.

### **1.5 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk menggunakan penelitian ini bertempat di PT. Pos Indonesia (persero) yang berada di Jalan Siti Jenab No.39. Kelurahan, : Pamoyanan. Kecamatan, : Cianjur. Kota, : Cianjur. Provinsi, : Jawa Barat. Kode Pos, : 43211