

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

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

##### **2.1.1. *Organizational Support Theory***

*Organizational support theory* atau *organizational support* merupakan dukungan organisasi yang peduli atau berkontribusi dengan memperhatikan kesejahteraan pegawai dengan menunjukkan keadilan dalam memperlakukan pegawai serta dan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai. *Organizational support* adalah hal yang dirasakan oleh seseorang tentang sejauh mana tingkat para pekerja menuai rasa percaya terhadap organisasi yang peduli terhadap kesejahteraan dirinya dalam berkontribusi (Sahrah, 2017). Adapun mengenai variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja yang telah dijelaskan menggunakan *organizational support theory* dijabarkan sebagai berikut :

- a) Pengaruh pengetahuan terhadap kinerja merupakan hal penting bagi perusahaan atau organisasi dalam untuk memperkuat sumber daya dalam memperkuat kompetensi inti perusahaan dalam menghadapi persaingan global (Muneer & Javed, 2014).
- b) Pengaruh prosedur kerja terhadap kinerja merupakan hal penting bagi perusahaan atau organisasi karena pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar kerja yang ditetapkan (Mursidta, 2017).

c) Pengaruh teknologi terhadap kinerja adalah teknologi digunakan untuk membantu pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, dalam teknologi pegawai harus bisa menguasai dan mengoperasikan maka dari itu dibutuhkan penyesuaian diri sejalan dengan perkembangan teknologi (Cullen, Edwards, Casper & Gue, 2014).

### **2.1.2. Kinerja Pegawai**

#### **a. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan atau hasil yang dicapai seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan dengan memberikan kontribusi secara baik dilihat dari segi kualitas dan kuantitas demi kepentingan organisasi pada saat ini maupun saat yang akan datang (Arianty, 2014). Kinerja merupakan proses kerja yang berdasarkan kemampuan alami yang dimiliki individu dari proses belajar serta memiliki motivasi untuk meningkatkan prestasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Choirun Nisa, Astuti & Prasetya, 2016).

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang menjadi faktor utama dalam penelitian ini antara lain

- 1) Pengetahuan Personal (Kusuma & Devie, 2013).
- 2) Prosedur Kerja (Lestari & Widiartanto, 2016).
- 3) Teknologi (Sani, 2017).

Setelah faktor utama, ada juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain (Diniaty & Fairus, 2014) :

- 1) Pendidikan
- 2) Pengalaman kerja
- 3) Pengemabangan

### c. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Marjaya & Pasaribu, 2019) :

- 1) Tujuan  
Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai secara lebih baik dimasa yang akan datang.
- 2) Standart  
Standart merupakan tujuan yang ingin dicapai yang ditetapkan dengan suatu ukuran atau target.
- 3) Umpan Balik  
Umpan balik merupakan hal yang harus dilakukan dalam memcapai suatu tujuan sesuai standart yang telah ditetapkan.
- 4) Alat dan Sarana  
Alat dan sarana merupakan sumber daya pendukung pekerjaan yang digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan yang diinginkan.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan tingkat kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

6) Motif

Motif merupakan alasan atau dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu.

7) Peluang

Dengan adanya peluang pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

### 2.1.3. Pengetahuan Personal

#### a. Pengertian Pengetahuan Personal

Pengetahuan Personal (*personal knowledge*) adalah alat manajemen untuk mendukung kinerja organisasi atau perusahaan dengan menerapkan tujuan serta menunjukkan keunggulan organisasi atau perusahaan yang baik (Kusuma & Devie, 2013). Pengetahuan personal adalah pengalaman seseorang yang mempunyai nilai, informasi kontekstual secara terstruktur yang menyediakan kerangka kerja untuk menghasilkan tindakan dan keputusan yang lebih baik dalam bekerja di organisasi (Elburdah & Oktrima, 2020).

#### b. Faktor-Faktor yang Dipengaruhi oleh Pengetahuan Personal

Pengetahuan personal dipengaruhi oleh faktor utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai (Arianty, 2014). Disamping itu Notoatmojo, (2010) mengatakan ada beberapa faktor yang dipengaruhi pengetahuan pada seseorang antarlain tingkat pendidikan, pekerjaan, umur,

faktor lingkungan, faktor sosial dan faktor budaya (Purnamasari & Raharyani, 2020).

### c. Indikator Pengetahuan Personal

Ada empat indikator yang digunakan untuk mengukur variable Pengetahuan Personal (Kusuma & Devie, 2013) :

1) *Knowledge Acquisition* (Akuisisi Pengetahuan)

Adalah pengetahuan yang diperoleh berasal dari kegiatan pengumpulan, aksesibilitas dan penerapan.

2) *Knowledge Conversion* (Konversi Pengetahuan)

Adalah pengetahuan yang bersumber dari internal atau eksternal untuk bisnis dan dirubah menjadi pengetahuan organisasi yang dimanfaatkan secara efektif dalam bisnis.

3) *Knowledge Application* (Aplikasi Pengetahuan)

Pengetahuan yang dimanfaatkan untuk merubah kemampuan potensial menjadi kemampuan terealisasi dan dinamis yang mempengaruhi kinerja organisasi.

4) *Knowledge Protection* (Perlindungan Pengetahuan)

Adalah pengetahuan yang disimpan secara aman dan dilindungi karena termasuk asset penting dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Tujuan dilindung pengetahuan itu adalah mengantisipasi adanya penggunaan yang tidak tepat yang dapat menurunkan keunggulan kompetitif perusahaan.

#### **2.1.4. Prosedur Kerja**

##### **a. Pengertian Prosedur Kerja**

Prosedur kerja adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari. Tujuannya agar pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan benar, tepat dan konsisten untuk mendapatkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Lestari & Widiartanto, 2016). Prosedur kerja adalah langkah-langkah yang terstruktur untuk mendapatkan derajat kesesuaian suatu produk, dibandingkan dengan harapan-harapan tamu. Untuk menghasilkan suatu produk yang standar maka langkah-langkah pengerjaan produk harus dilakukan dengan langkah-langkah yang standart juga (Warouw & Kawet, 2014).

##### **b. Faktor-Faktor yang Dipengaruhi oleh Prosedur Kerja**

Dengan adanya prosedur kerja dalam organisasi maka prosedur kerja dipengaruhi oleh faktor utama yaitu kinerja pegawai (Arianty, 2014). Prosedur kerja juga dipengaruhi oleh faktor lainnya antara lain kemampuan kerja, fasilitas kerja (Chasanah & Rustiana, 2017), kepemimpinan (Wiratama & Sintaasih, 2013), lingkungan kerja (Darmayanti, 2017).

##### **c. Indikator Prosedur Kerja**

Terkait dengan prosedur kerja, dapat disimpulkan bahwa indikator prosedur kerja meliputi (Chasanah & Rustiana, 2017) :

###### **1) Efisiensi**

Efisiensi merupakan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan secara baik dan tepat, dalam artian tidak banyak membuang waktu, tenaga dan biaya. Hal ini juga bisa disebut keseimbangan.

## 2) Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan yang dalam melaksanakan pekerjaan. Biasa diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang ditetapkan.

## 3) Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan sikap para pegawai yang mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaannya dengan luwes tanpa memiliki rasa canggung.

## 4) Konsistensi

Konsistensi adalah sifat yang menggambarkan ketika pegawai bekerja harus teguh dengan pendirian.

## 5) Implementatif

Implementatif adalah sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci harus dilaksanakan sesuai rencana.

### 2.1.5. Teknologi

#### a. Pengertian Teknologi

Teknologi merupakan penemuan yang diciptakan oleh manusia dengan akal dan pengetahuan yang dimiliki dan bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam kehidupan manusia serta penggunaannya sehari-hari. Teknologi merupakan sarana individu yang digunakan untuk penggunaan oleh mereka untuk membantu dalam kegiatan mereka sehari-hari (Sani, 2017). Teknologi adalah suatu jaringan yang meliputi jaringan komputer yang digunakan untuk proses transfer data berupa informasi dengan didukung komponen *hardware*, *software*, manajemen data dan teknologi jaringan informasi. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk

menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja. Pemanfaatan teknologi juga harus didukung oleh keahlian personil untuk mengoprasikannya dalam rangka meningkatkan kinerja instansi pemerintah (Chintya, 2015).

**b. Faktor-Faktor yang Dipengaruhi oleh Teknologi**

Dengan adanya teknologi yang dipengaruhi oleh faktor utama yaitu kinerja pegawai (Arianty, 2014). Selain itu ada teknologi juga dipengaruhi faktor-faktor lain diantaranya kemampuan SDM, ketersediaan modal untuk teknologi, peranan lembaga-lembaga peneliti dalam pengembangan teknologi, kebijakan moneter dan fiskal (Utari & Dewi, 2014)

**c. Indikator Teknologi**

Adapun indikator-indikator teknologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Hakim, 2016) :

- 1) Kemampuan dalam penggunaan teknologi
- 2) Kemudahan serta kecepatan daya akses dalam *processing* data
- 3) Kemampuan mengolah dan memanipulasi data menjadi informasi
- 4) Kemampuan untuk mengkomunikasikan, mengirim atau menyebarluaskan informasi



## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu kegunaannya yaitu untuk membandingkan dengan penelitian ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu, yang akan dijabarkan mengenai perbandingan serta pengembangannya :

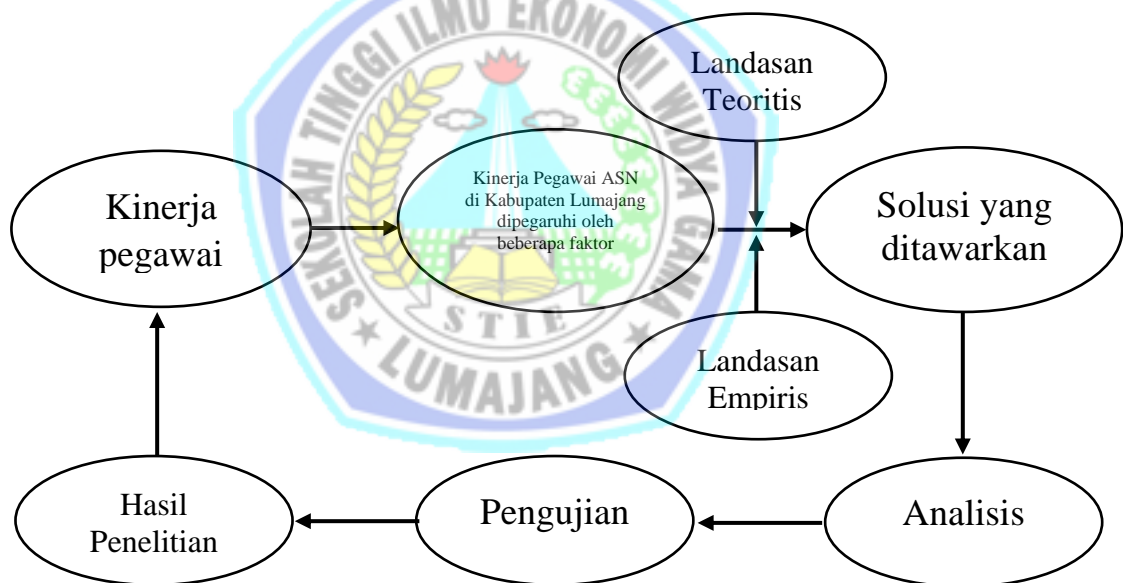
- a. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma & Devie (2013). Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel faktor *knowledge management* terhadap keunggulan bersaing dan kinerja. Namun dalam penelitian saat ini dilakukan pengembangan dengan menjabarkan faktor dari *knowledge management* antara lain variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja dan tidak mengikut sertakan variabel dependen keunggulan bersaing. Dalam penelitian ini subjek yang diteliti yaitu manajer yang bekerja di perusahaan di Surabaya, sedangkan penelitian saat ini menggunakan subjek para Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lumajang.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni, Prihatini, & Budiarmo (2014). Subjek dalam penelitian ini yaitu Pramuiaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. Penelitian ini menggunakan variabel standar operasional prosedur dan pengaawasan terhadap kinerja, namun dalam penelitian saat ini dilakukan dengan berbeda jalur yaitu menggunakan variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel prosedur kerja. Penelitian saat ini juga menggunakan subjek yang berbeda yaitu Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lumajang.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2017). Penelitian ini dilakukan pada 100 orang pegawai Perumda BPR Majalengka. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan variabel *knowledge management* terhadap kinerja dan dilakukan pengembangan terhadap judul penelitian yang semula analisis faktor-faktor *knowledge management* menjadi pengaruh pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja pegawai. Perbedaannya terletak pada judul penelitian. Penelitian saat ini dilakukan dengan subjek yang berbeda yaitu Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Chintya (2015). Penelitian ini menggunakan subjek 27 SKPD di Kota Solok, sedangkan dalam penelitian saat ini hanya dilakukan di 1 SKPD yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang. Dalam penelitian ini meneliti variabel pengaruh pemanfaatan teknologi dan sistem pengendalian intern terhadap kinerja Instansi Pemerintah Kota Solok, sedangkan dalam penelitian saat ini dilakukan dengan berbeda jalur dengan variabel pengaruh pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Lumajang.
- e. Penelitian yang dilakukan oleh Darmayanti (2017). Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan variabel prosedur kerja. Perbedaannya dalam penelitian ini menggunakan variabel pengaruh lingkungan kerja dan standart operasional prosedur terhadap produktivitas kerja. Namun dalam penelitian saat ini dilakukan dengan berbeda alur variabel yaitu pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap

kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan dengan subjek karyawan PT. KAI Kabupaten Lahat, namun berbeda dengan subjek penelitian saat ini yaitu Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lumajang.

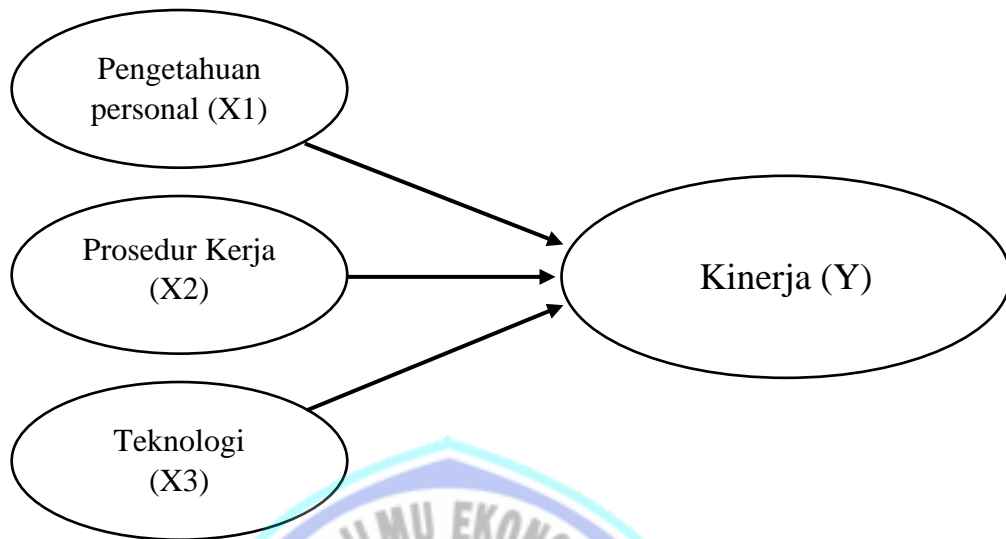
- f. Penelitian yang dilakukan oleh Arifandi (2019). Penelitian ini menggunakan subjek Pegawai Dinas Sosial Aceh, namun penelitian saat ini berbeda subjek yaitu Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lumajang. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel independen dan dependen yang sama serta judul seperti pada penelitian saat ini.

### 2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1.  
Kerangka Pemikiran

## 2.4. Kerangka Konseptual



Gambar 2.2.

Kerangka Konseptual

Sumber : Landasan Teoritis dan Landasan Empiris

Landasan Teoritis :

- Hubungan Pengetahuan Personal dan Kinerja Pegawai (Muneer & Javed, 2014)
- Hubungan Prosedur Kerja dan Kinerja (Mursidta, 2017)
- Hubungan Teknologi dan Kinerja (Cullen, Edwards, Casper & Gue, 2014)

Landasan Empiris :

- Hubungan Pengetahuan Personal dan Kinerja Pegawai (Abdullah, 2017), (Arifandi, 2019), (Kusuma & Devie, 2013)
- Hubungan Prosedur Kerja dan Kinerja (Darmayanti, 2017), (Nugraheni, Prihatini & Budiarmo, 2014)
- Hubungan Teknologi dan Kinerja (Chintya, 2015)

## 2.5. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual yang dijelaskan maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Hipotesis Pertama

Pengetahuan merupakan bagian terpenting dari organisasi yang perlu dipertimbangkan melalui adanya *knowledge management* (Vrizka & Silvianita, 2016). Penerapan *knowledge management / personal knowledge* yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang mampu meningkatkan kinerja perusahaan baik dari segi operasional maupun keuangan (Kusuma & Devie, 2013). Pengetahuan personal yang tinggi akan mampu meningkatkan kinerja pegawai sesuai yang diharapkan (Abdullah, 2017). Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan hipotesis pertama sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

### b. Hipotesis Kedua

Prosedur kerja digunakan sebagai panduan bekerja juga merupakan alat rekam jejak bagi para pegawai yang bekerja di sebuah organisasi yang nantinya akan dievaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai (Asih, 2017). Dengan adanya prosedur kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, karyawan mendapatkan kemudahan pekerjaan dengan adanya SOP yang dibuat secara tertulis (Lestari & Widiartanto, 2016). Keberadaan SOP menjadikan pekerjaan menjadi terarah dan terkoordinasi (Iskandar & Subekan, 2018). Prosedur kerja juga memerlukan pelatihan untuk mencapai pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja (Warouw & Kawet, 2014). Berdasarkan penjelasan diatas maka disimpulkan hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 : Prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

**c. Hipotesis Ketiga**

Teknologi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja, hal ini dibuktikan dengan banyak organisasi atau *front office* yang menggunakan fasilitas teknologi untuk mendukung kinerja (Mahfud, 2019). Dengan adanya teknologi yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dapat menyebarkan informasi dalam setiap kegiatan kerja di lingkungan internal organisasi yang mendukung tingkat pencapaian kinerja (Iskandar & Subekan, 2018). Dengan adanya teknologi mampu mendukung kinerja untuk memudahkan menyimpan data dan informasi (Abdullah, 2017). Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.