BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan usaha perposan atau persuratan untuk umum dalam negeri dan luar negeri, tugasnya disamping memberikan jasa pos kepada masyarakat juga memberikan fasilitas pos yang lain di Indonesia, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat banyak.

Kegiatan untuk mempercepat pembangunan sarana dan prasarana perposan yang dibutuhkan masyarakat tersebut memerlukan usaha yang cukup besar, baik berupa pengerahan sumber daya manusia, sumber dana maupun pemanfaatan teknologi sistem informasi. Tentu saja hal ini menjadi tanggung jawab semua pegawai sesuai dengan tingkat kedudukannya. Bagi pimpinan dituntut untuk menyempurnakan untuk berusaha mengikuti perkembangan teknologi secara kontinyu dan meningkatkan fungsi manajemen, sedangkan para pelaksana dituntut lebih giat dalam menjalankan tugas kedinasan.

Berhasilnya suatu tugas atau pekerjaan, biasanya ditunjang dengan perlengkapan dan teknologi sistem informasi yang digunakan. Jika hal tersebut tidak dihiraukan oleh PT. Pos (persero) Indonesia maka secara otomatis pelanggan atau pengguna jasa pos akan beralih kepada produk pesaing yang

memiliki teknologi komunikasi yang lebih canggih,dan praktis. Perkembangan teknologi sistem informasi yang dimaksud program Aplikasi.

Pada PT. Pos Indonesia terdapat berbagai macam menu program aplikasi komputer yang di gunakan untuk menujang kinerja pegawai. Salah satunya adalah Program Aplikasi I-Pos (delivery). Sebagaimana dalam penjelasan dari Jogiyanto(2000:112) ***program*** murupakan ekspresi, pernyataan kombinasi yang disusun dan dirangkai menjadi satu kesatuan prosedur yang dimplementasikan dengan bahasa pemograman sehingga dapat di eksekusi. Sedangkan ***aplikasi*** adalah suatu penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, pemasalahan perkerjaan kedalam suatu sarana atau media yang yang digunakan untuk menerapankan atau mengimplemntasikan hal atau permasalahan tersebut sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai – nilai dasar dari hal, data, permasalahan atau perkerjaan.

Berdasarkan modul PT. Pos Program Aplikasi I-Pos (delivery) digunakan untuk pencatatan atau pengolahan data dalam melakukan penginputan data Delivery Order (Daftar antaran) yang diserahkan untuk kepetugas pengiriman, berita terima kolektif yaitu sebagai tanda terima kiriman dari petugas pengirim kepada penerima dan pengubahan update status kiriman.

Dengan adanya program aplikasi I-Pos (delivery) dimaksudkan untuk memudahkan dalam pembuatan laporan kiriman barang dan tersedianya database pengawasan delivery order dan status kiriman data lebih mudah.

Pegawai yang melakukan program aplikasi I-Pos (Delivery) di Kantor Pos Wilayah Cianjur setidak-tidaknya mengerti cara mengoprasikan komputer dikarnakan beragam tingkat pendidikan pegawai yang munggunakan program aplikasi I-Pos (delivery). Program Aplikasi yang mudah digunakan sangat mempengaruhi.tingkat kinerja pegawai dalam melakukan penginputan dan pengolahan data.

Hal ini diperkuat oleh pendapat **Ambar Teguh Sulistiyani** (2003:223), yang menyatakan Bahwa:

"kinerja seseorang merupakan Kombinasi dari kemampuan ,usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerjanya".

Dapat dijelaskan bahwa kemampuan yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai adalah kemampuan dalam mengoprasikan komputer dan mampu melakukan entry data dengan benar, maka oleh sebab itu harus didukung dengan usaha pegawai itu sendiri untuk melakukan dan mempelajari cara penginputan data yang baik dan benar. Kemudahan dalam pengiputan data di pengaruhi oleh mudahnya mengoperasikan progam aplikasi yang digunakan.

Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kemampuan dan keterampilan yang beragam sehingga masih banyak pegawai yang kesulitan dalam penggunaan Program Aplikasi I-Pos (delivery), dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai memperoleh informasi bahwa yang menjadikan kesulitan dalam pengunaan Progam Aplikasi I-Pos dikarenakan kerumitan dalam Aplikasi yang digunakan dan masih kurangnya sosialisasi tentang aplikasi ini.dan berdampak terhadap lambatnya laporan

data dari wilayah ke kantor pusat, hal ini di pengaruhi pula oleh kinerja pegawai yang kurang merasa bertanggung jawab dengan apa yang mereka kerjakan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, terdapat keterkaitan kinerja pegawai terhadap Program aplikasi yang digunakan. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Program Aplikasi I-Pos (Delivery) Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasikan Masalah yang ditemukan pada PT. Pos Indonesia(Persero) Kantor Wilayah Cianjur ialah :

1. Masih ada pegawai kesulitan dalam penggunaan Program Aplikasi I-Pos (delivery).
2. Lambatnya laporan data hasil pengolahan dari kantor wilayah ke kantor pusat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Program Aplikasi i-pos (delivery) Yang Berjalan pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap implementasi Bagaimana Program Aplikasi i-pos (delivery) pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur

3. Bagaimana Kinerja Pegawai setelah memiliki Program Aplikasi i-pos (delivery) pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh Program Aplikasi i-pos (delivery) terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.

1.3 Maksud Dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai Program Aplikasi I-Pos (Delivery) dan kinerja pegawai pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur, serta menguji keterkaitan keduanya sehingga dapat digunakan sebagai salah satu faktor pengambilan keputusan,dalam upaya peningakatan kinerja pegawai .

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Program Aplikasi I-Pos (delivery) pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.
3. Untuk mengetahui tanggapan pegawai terhadap implementasi Program Aplikasi I-Pos (delivery) pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.

4. Untuk mengetahui pengaruh Program Aplikasi I-Pos (delivery) terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 (dua) kegunaan utama, yaitu (1) kegunaan praktis dan (2) kegunaan akademis. Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukkan yang bermanfaat kepada perusahaan dalam penelitian ini adalah PT. Pos (Persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur dalam meningkatkan kualitas dari sistemnya sehingga akan menghasilkan informasi yang berkualitas demi tercapai peningkatan kinerja para pegawainya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini dibagi tiga:

1. Untuk Pengembangan ilmu menambah wawasan dalam ilmu di bagian informatika terutama mengenai keterkaitan pengaruh program aplikasi I-Pos (delivery) terhadap kinerja pegawai.

2 Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh pihak lainnya khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan pembanding.

3 Bagi penulis sendiri yaitu untuk meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu komputer dan untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan diperlukan suatu batasan masalah agar penyajiannya lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Oleh karena itu penulis melakukan pembatasan antara lain :

1. Penulis tidak terlibat dalam pembangunan program aplikasi I-Pos (delivery).
2. Penulis hanya mengamati program aplikasi yang ada di dalam PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.
3. Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh dari Program Aplikasi terhadap kinerja pegawai.

1.6 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Saat ini pengunaan progam aplikasi sudah sangat penting bagi perusahaan apalagi perusahaan itu sudah terbilang perusahaan besar, maka dengan adanya progam aplikasi diharapkan dapat membantu pegawai dalam melakukan perkerjaan sehingga mengasilkan kinerja maksimal dan tentu hasil kerja yang maksimal akan membantu perusahaan untuk lebih maju.

Program Aplikasi I-Pos (Delivery) Pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur di buat sebagai suatu alat penunjang bagi para pegawai khususnya dalam bekerja di bagian pengolahan pengiriman barang yang

berfungsi Sebagai Untuk memudahkan pencatatan atau pengolahan data dalam pembuatan Delivery Order (Daftar antaran), berita terima kolektif dan pengubahan status kiriman. sehingga memudahankan proses pengolahan pengiriman barang yang dilakukan pegawai PT. Pos (Persero) Kantor Wilayah Cianjur

Adapun pengertian Program Aplikasi menurut jogiyanto(2000:112)

program murupakan ekspresi, peryataan kombinasi yang disusun dan dirangkai menjadi satu kesatuan prosedure yang dimplementasikan dengan bahasa pemograman sehingga dapat di eksekusi sedangkan

aplikasi adalah suatu penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, pemasalahan perkerjaan kedalam suatu sarana atau media yang yang digunakan untuk menerapankan atau mengimplemntasikan hal atau permasalahan tersebut sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai – nilai dasar dari hal, data, permasalahan atau perkerjaan.

Kecepatan dan ketepatan data yang diolah oleh pegawai juga dipengaruhi oleh perangkat lunak yang berkualitas, dalam teory McCall menuliskan bahwa kualitas perangkat lunak didefinsikan sebagai : penyesuaian fungsional yang ditetapkan secara eksplisit dan kebutuhan performa, standar pengembangan software yang di kembangkan secara profersional".

Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak menurut Perusahaan Hawlett Packard yang diambil dalam metode singkatan FURPS yaitu.

1. Functionality
2. Usability
3. Reabiltiy
4. Performance
5. supportability

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (Terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira, 2001 : 78), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Selanjutnya Robert L. Mathis dan John H. Jackson (Terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira, 2001 : 82) juga mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yaitu:

1. Kemampuan mereka,
2. Motivasi,
3. Dukungan yang diterima,
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan, dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

(http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja)

Istilah kinerja berasal dari kata ***Job Performance*** **atau** ***Actual Performance*** (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Adapun pengertian-pengertian dari kinerja menurut para ahli adalah :

- Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".
- Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".
- Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Dengan berlandaskan pada pendapat para ahli, teori-teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat menyimpulkan bahwa pengunaan program aplikasi I-Pos (delivery) dapat meningkat kinerja pegawai Pada pegawai PT. Pos Indonesia Persero kantor wilayah Cianjur dan teori penghubung keterkaitan antara program aplikasi dengan kinerja menurut buku **modul (aplikasi I-Pos Delivery 2006 : 17)** sebagai berikut:

program aplikasi I-Pos untuk mendorong pencapaian kinerja diantara unit bisnis.

Sedangkan menurut **John R. Schermerhorn. Jr.** Dalam bukunya Manajamen (2002.:192). Mengatakan bahwa :

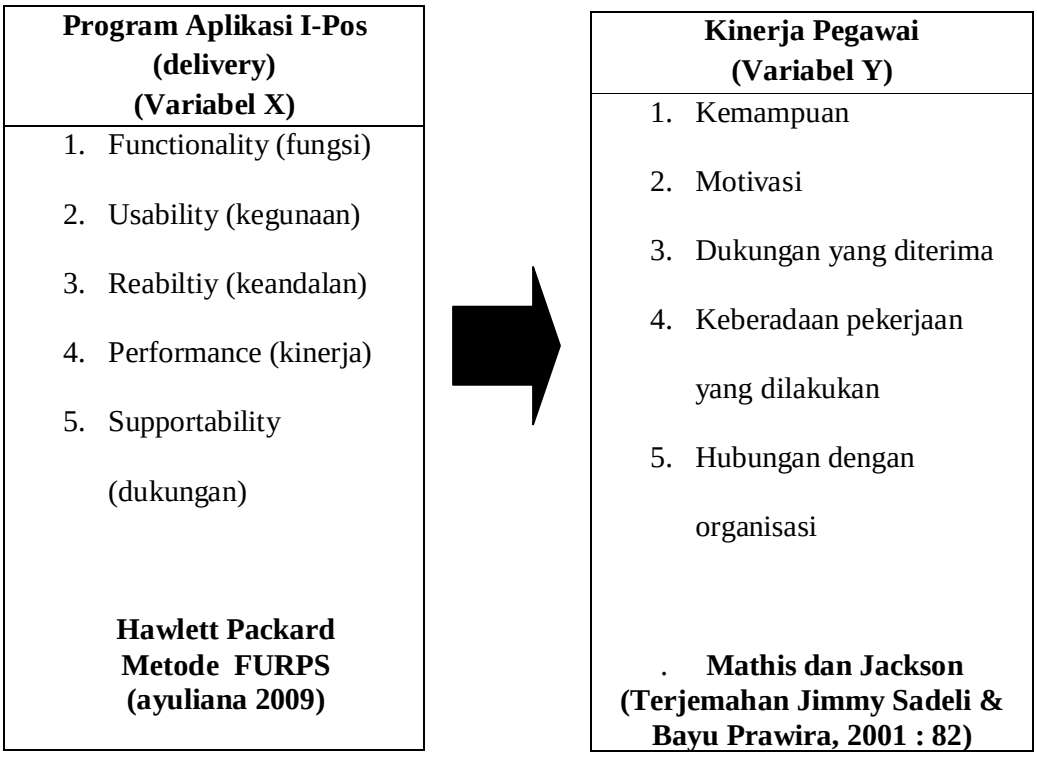
“Teknilogi berbasis komputer mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja”

Seperti yang diuraikan di atas bahwa peningkatan efisiensi dan efektifitas secara otomatis akan meningkatkat kinerja dari pegawai perusahaan. Hal ini di karenakan oleh pengguna aplikasi I-Pos (delivery) yang memudahkan para pegawai dalam megumpulkan dan mengolah data. Penggunaan aplikasi I-Pos (delivery) ini juga menikatkatkan kecepatan pengolahan data menjadi informasi yang dibutuhkan perusahaan, kualitas dari informasi yang dihasilkan juga semakin baik. Sehingga perancangan sistem yang baik akan berpengaruh terhadap penigkatan kinerja pegawai.

Dengan berlandaskan pada pendapat para ahli, teori-teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan sebuah paradigma.

Paradigma menurut Sugiyono (2009 : 63), adalah **pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan**.digambarkan sebagai berikut :

Paradigma antara Program Aplikasi I-Pos (delivery) dengan Kinerja :



Gambar 1.2 Paradigma penelitian

Pengaruh Program Aplikasi I-Pos (Delivery) Terhadap Kinerja Pegawai

1.6.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Program Aplikasi I-Pos (delivery) terhadap Kinerja Pegawai.

Menurut Husein Umar (2005:104) hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Jelas sekali pernyataan diatas bahwa hipotesis adalah suatu pernyataan terhadap suatu hal yang bersifat sementara dan harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan penulis suatu hipotesis dalam penelitian yaitu **Program Aplikasi I-Pos (Delivery) Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di PT. Pos Indonesia Kantor Wilayah Cianjur.**

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada PT. Pos (persero) Indonesia Kantor Wilayah Cianjur dengan alamat Jl. Siti jenab No.31. Cianjur**.**

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	2010																			
		Februari				Maret				mei				juni				juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	**Usulan Penelitian**																				
2.	**Pengumpulan Data** 2.1. observasi 2.2.wawancara 2.3. studi literatur 2.4. Pembuatan Kuesioner 2.5. Uji coba kuesioner 2.6. Penyebaran kuesioner secara keseluruhan 2.7.Pengambilan kuesioner yang telah diisi																				
3.	**Pengolahan data**																				
4.	**Analisis Data**																				
5.	**Membuat kesimpulan**																				
6.	**Penulisan Laporan**																				