BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian serta bahan pustaka yang memuat teori-teori relevan yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, kajian pustaka dapat diartikan sebagai suatu kajian terhadap studi terdahulu yang relevan dengan studi yang dilakukan beberapa penelitian yang telah dituangkan kedalam bentuk buku.

Menurut Cooper dalam Creswell, fungsi dari kajian pustaka ialah "Guna mengetahui sejarah masalah penelitian, membantu memilih prosedur penyelesaian masalah, memahami latar belakang teori masalah, mengetahui manfaat penelitian sebelumnya, menghindari duplikasi penelitian dan memberikan pembenaran alasan dalam pemilihan masalah dalam penelitian".

Sedangkan tujuan dari kajian pustaka itu sendiri yaitu guna menginformasikan kepada pembaca tentang hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melandaskan teori penelitian dengan menentukan variabel-variabel yang terkait dengan judul penelitian. Menurut Sugiyono (2013:61) variabel diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu:

1. Variabel Independen (Variable Bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (Variabel Terikat)
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas.

Dan yang menjadi variabel independen pada penelitian ini ialah Pengaruh sistem informasi pembuatan kartu angkatan kerja (Variable X), sedangkan yang menjadi variabel dependen ialah Tingkat Kinerja Pegawai (Variable Y) dan Kepuasan Pencari Kerja (Variabel Z) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

2.1.1. Sistem Informasi Pembuatan Kartu Angkatan Kerja (AK-1)

2.1.1.1. Pengertian Sistem

Menurut **Jogianto** (2005:1) "Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu."

Menurut **Sutanta (2003)** : "Sistem adalah sekumpulan hal, kegiatan maupun elemen atau subsistem yang saling berkerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai suatu tujuan".

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem ialah sebuah elemen-elemen yang saling terintegrasi dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Elemen-elemen dalam sebuah sistem bisa terdiri dari manusia, barang-barang, maupun konsep-konsep pemikiran yang saling berinteraksi sehingga dapat digunakan sebagai suatu metode.

2.1.1.1.1. Karakteristik Sistem

Karakteristik dari sistem menurut **Jogianto** (2005:3) adalah :

a. Komponen

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batasan sistem.

   Batasan sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. batasan suatu sistem menunjukan ruang lingkup dari sistem tersebut.

c. Lingkungan Luar Sistem.

   Lingkungan luar (*evinronment*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dana dapat juga bersifat menguntungkan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan berupa energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. sedang lingkunagn luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan menggangu kalangsungan hidup dari sistem.

d. Penghubung Sistem

Penghubung (*interfance*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainya. melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainya membentuk satu kesatuan.

2.1.1.1.2. Elemen Sistem

Menurut **Jogiyanto (2005)** Elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem terdiri atas:

a) Tujuan

Setiap sistem pasti memiliki tujuan (Goal), dan tujuan dari suatu perusahaan/instansi passti berbeda-beda, bergantung seberapa banyak tujuan yang ingin dicapai dari pembentukan sistem tersebut. Tujuan inilah yang menjadikan sebuah sistem memiliki manfaat.

b) Masukan

Masukan (input) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tak berwujud. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh masukan tak berwujud adalah informasi.

c) Proses

Proses merupakan transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk.

d) Keluaran

Keluaran (output) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

e) Batas

Batas (boundary) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

f) Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (control mechanism) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (feedback), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

g) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

2.1.1.2. Pengertian Informasi

Dalam kehidupan sehari-hari, informasi sering diartikan data. Sedangkan dalam ruang lingkup sistem informasi kedua hal tersebut sangat berbeda walaupun hubungan keduanya sangat erat. Apabila kita umpamakan dengan proses produksi, data adalah bahan baku yang setelah mengalami proses keluar menjadi bahan baru, yaitu informasi. Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi.

Menurut **Davis (2002)** "informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi yang menerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan pada saat ini dan pada saat mendatang".

Pada hakekatnya data tidak memiliki nilai untuk mengambil keputusan, yang memiliki nilai guna mengambil keputusan ialah informasi, dalam arti bahwa informasi akan memperrmudah dalam pengambilan keputusan.

Pada perjalanannya terdapat proses transformasi data menjadi sebuah informasi, Menurut Davis (2002) guna mentransformasikan data menjadi informasi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Pengumpulan *(capturing)*, merupakan data dengan penelitian, pemeriksaan, keterangan-keterangan yang masih merupakan data atau fakta. Oleh karena data atau fakta itu sifatnya masih baku belum bisa disebut informasi.
b) Memilih *(verifying)*, adalah melihat data atau fakta yang dikumpulkan itu benar-benar diambil dari lapangan atau hanya rekayasa. Setelah ada keyakinan bahwa data tersebut benar, maka barulah diolah menjadi informasi.

c) Pengelompokan/penggolongan *(classifying),* adalah menge-lompokkan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan.
d) Penyusunan *(sorting),* adalah menempatkan unsur-unsur data dalam urutan – urutan atau rangkaian khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
e) Menyingkat/meringkas *(summarizing),* yaitu data yang telah terkumpul kemudian akan dikelompok-kelompokan dan diringkas sehingga mempermudah dalam proses pengolahan.
f) Perhitungan *(calculating),* memberikan nilai kepada data. Maksudnya mengadakan perhitungan atas pengkalkulasian data yang diperoleh.
g) Penyimpanan *(storing)* adalah menempatkan data pada media penyimpanan.
h) Pengambilan kembali *(retrieving),* adalah mengambil keterangan kembali dari arsip bila informasi tersebut masih segar agar dapat diolah sebagai informasi.
i) Memperbanyak *(reproducing),* adalah memperbanyak informasi yang ada dengan maksud membagikan kepada yang pihak-pihak yang terkait.
j) Mengkomunikasikan/penyebaran *(comunicating),* adalah menyebarkan informasi yang tersimpan kepada pengguna informasi.
k) *processing cycle*, di mana data disalurkan dari pusat penyimpanan data pada pusat pemakaian.

Pada kegiatan pengolahan data, mungkin saja tahapan-tahapan tersebut tidak dilakukan secara keseluruhan, bergantung pada metode dan cara pengolahan data tersebut hingga menjadi suatu informasi. Dengan kemajuan teknologi saat ini

banyak cara dalam memproses data yang dapat menghasilkan informasi yang bernilai dan bermutu bagi pemakainya.

Menurut Mc.Leod (1995) informasi dikatakan bermanfaat jika informasi tersebut bersifat Accuracy, Timely, Relevant, dan Complete :

a) *Accuracy* : Informasi harus bebas dari kesalahan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
b) *Timely* : Informasi dikatakan tepat waktu bila informasi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.
c) *Relevant* : Informasi dikatakan relevan bila informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kemampuan para pengambil keputusan untuk membuat prediksi, atau mengkonfirmasi, atau mengoreksi ekspetasinya dimasa lalu.
d) *Complete* : Informasi dikatakan sempurna atau utuh bila dia tidak meninggalkan aspek-aspek penting yang melatarbelakangi suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.

2.1.1.3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi didefinisikan **Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis** dalam buku **Jogiyanto HM., (1999: 11),** "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan."

Sedangkan menurut **O'Brien (2012:86)**, yang dimaksud degan sistem informasi adalah suatu kombinasi terartur apapun dari *people* (orang), *hardware* (perangkat keras), *software* (piranti lunak), *computer networks and data communications* (jaringan komunikasi), dan *database* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi.

2.1.1.3.1. Komponen Sistem Informasi

Sistem Informasi memiliki berbagai komponen-komponen sistem informasi, yang termasuk komponen-komponen sistem informasi yaitu:

a) Perangkat keras komputer (hardware)

   CPU, Storage, perangkat Input/Output, Terminal untuk interaksi, Media komunikasi data.

b) Perangkat lunak komputer (software)

   Perangkat lunak sistem (sistem operasi dan utilitinya), perangkat lunak umum aplikasi bahasa pemrograman), perangkat lunak aplikasi (aplikasi akuntansi dll).

c) Basis data

   Penyimpanan data pada media penyimpan komputer.

d) Prosedur

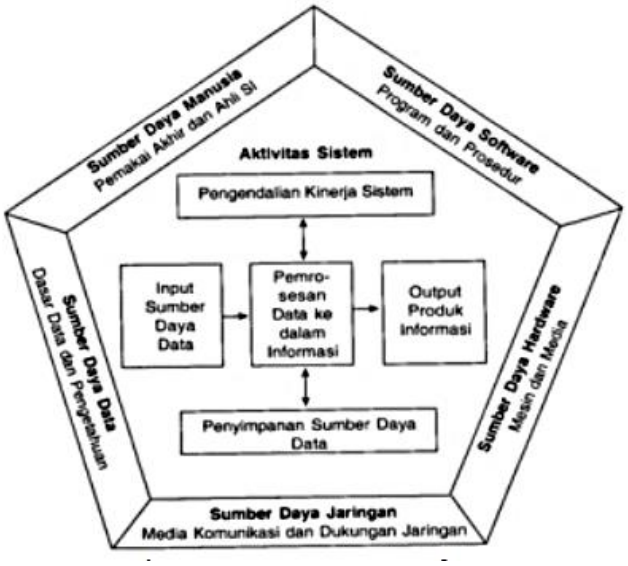
   Tahapan-tahapan penggunaan sistem.

e) Personil

   Untuk pengelolaan operasi (SDM), meliputi:

a. *Clerical personnel* (untuk menangani transaksi dan pemrosesan data dan melakukan inquiry = operator);
b. *First level manager*: untuk mengelola pemrosesan data didukung dengan perencanaan, penjadwalan, identifikasi situasi out-of-control dan pengambilan keputusan level menengah ke bawah.
c. *Staff specialist*: digunakan untuk analisis untuk perencanaan dan pelaporan.
d. *Management*: untuk pembuatan laporan berkala, permintaan khsus, analisis khusus, laporan khsusus, pendukung identifikasi masalah dan peluang.

Gambar 2.1.Komponen-Komponen Sistem Informasi



2.1.1.4. Teori Kualitas Sistem Informasi

Menurut **Roger Pressman** dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002:610) berpendapat bahwa : *" Kualitas software/ perangkat lunak didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional."*

Menurut **McCall** dalam **Roger S.Pressman** (2002:611) Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak terdiri dari :

1. *Correctness* adalah tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/misi pengguna.
2. *Reliabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program dapat diharapkan melakukan fungsi yang diharapkan dengan ketelitian yang diminta.
3. *Efisiensi* adalah jumlah sumber daya penghitungan kode yang diperlukan oleh program untuk melakukan fungsinya.
4. *Integritas* adalah tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat di kontrol.
5. *Usabilitas* mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengintrepretasikan output suatu program.
6. *Maintanabilitas*, membetulkan kesalahan pada sebuah program.
7. *Flexibilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk memodifikasi program operasional.

8. *Testabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk menguji sebuah program untuk memastikan apakah program melakukan fungsi–fungsi yang dimaksudkan.
9. *Portabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari satu perangkat keras dan atau lingkungan.
10. *Reusabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program (bagian dari suatu program) dapat digunakan kembali di dalam aplikasi lain.
11. *Interperabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk merangkai satu sistem dengan yang lainnya.

Namun dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 8 (delapan) indikator guna menentukan kualitas suatu sistem informasi / perangkat lunak. Karena sasaran pengisian kuisioner ini ditujukan kepada para pencari kerja dan pegawai Dinas Tenaga Kerja divisi PENTA Kerja, maka yang akan dijadikan indikator dalam menganalisis Sistem Informasi Pembuatan Kartu Angkatan Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung ialah indikator *Correctness, Reliabilitas, Integritas, Usabilitas, Reusabilitas, Portabilitas, Testabilitas dan Maintanabilitas.*

2.1.1.5. Kartu Angkatan Kerja(AK-1)

Menurut pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung (2014) “Kartu Angkatan Kerja (AK-1) ialah sebuah kartu yang digunakan untuk mendata tingkat pengangguran yang ada disuatu wilayah dan merupakan syarat untuk melamar pekerjaaan”.

2.1.2. Tingkat Kinerja Pegawai

2.1.2.1. Pengertian Kinerja

Dalam suatu instansi maupun perusahaan, para pegawai ataupun karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Menurut **Mangkunegara (2000)**: "Kinerja ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Sedangkan menurut **Hasibuan (2005):** "Kinerja ialah suatu hasil yang dicapai oleh soerang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu".

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah suatu hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,instansi maupun perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggu jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, bersifat legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma serta etika.

Adapaun tujuan dari ditetapkannya tujuan kinerja menurut **Henry Simamora (1999)**, ialah "guna menyusun sasaran yang berguna tidak hanya evaluasi kinerja pada akhir periode, tetapi juga untuk mengelola proses kerja selama periode tesebut."

2.1.2.2. Pengertian Pegawai

Pegawai atau karyawan merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan atau instansi, karena tanpa adanya pegawai/karyawan perusahaan/instansi tidak akan bisa berjalan dengan semestinya. Berikut adalah beberapa pengertian pegawai/karyawan menurut para ahli:

Menurut Subri (dalam Manulang, 2002), Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Hasibuan (2002), Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

2.1.2.3. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya "Teori Administrasi Publik" (Pasolong, 2007), Kinerja pegawai ialah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi".

Menurut Hennry Simamora (Hennry dalam Mangkunegara, 2009:15), kinerja(*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

a) Faktor individu

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya

kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

1. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
2. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
3. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design.*

b) Faktor Psikologis

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang mental/ jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya.psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor psikologis bisa berupa persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi (Mangkunegara, 2009:14). Kelompok faktor psikologis terdiri dari variable persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variable ini menurut Gibson (1987) banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variable demografis. Faktor ini akan bermanifestasi pada munculnya pola-pola sikap dan kepribadian karyawan.

c) Faktor Organisasi

Menurut William Stern yang dikutip dalam Mangkunegara (2009:17) "Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang".

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

2.1.2.4. Pengertian Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut **Davis (1996)**, yang dimaksud dengan " penilaian kinerja pegawai ialah poses dimana organisasi menilai kineja individu pegawai. Penilaian ini dapat meliputi produktivitas, sikap, disiplin, dan lain sebagainya. Untuk menemukan di level mana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya."

Bagi suatu organisasi di perusahaan maupun instansi pemerintahan, hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk promosi, demosi, diklat, kompensasi, pemutusan hubungan kerja dan sebagainya. Dengan

digunakannya penilaian kinerja ini akan memotivasi pegawai untuk selalu meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi pula kinerja pada organisasi atau instansi tersebut.

2.1.2.4.1. Indikator Pengukuran Tingkat Kinerja Pegawai

Bernardin dan Russel dalam Rosyidi (2007) menyebutkan adanya enam kriteria / indikator untuk mengukur kinerja seorang karyawan, yaitu:

1) *Quality*, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.
2) *Quantity*, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.
3) *Timeleness*, tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koodinasi out put lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4) *Cost of effectiveness*, sejauh mana tingkat penerapan sumberdaya manusia, keuangan, teknologi, dan material yang mampu dioptimalkan.
5) *Need of supervision*, sejauh mana tingkatan seorang karyawan untuk bekerja dengan teliti tanpa adanya pengawasan yang ketat dari supervisor.
6) *Interpersonal input*, sejauh mana tingkatan seorang karyawan dalam pemeliharaan harga diri, nama baik dan kerjasama, diantara rekan kerja dan bawahan.

Keseluruhan unsur/komponen penilaian kinerja di atas harus ada dalam pelaksanaan penilaian agar hasil penilaian dapat mencerminkan kinerja dari para karyawan.

2.1.2.4.2. Fungsi Penilaian Tingkat Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2009:10) fungsi dari penilaian kinerja karyawan / pegawai yaitu:

a) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa;
b) Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya;
c) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan;
d) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawan;
e) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi;
f) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik;
g) Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya;
h) Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan;
i) Sebagai alat untuk memperbaiki atau megembangkan kecakapan karyawan;

j) Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description).*

2.1.3. Kepuasan Pelayanan bagi para Pencari Kerja

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan

Menurut Richard Oliver dalam Engel dkk (1994) "Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan sesuatu dengan harapannya". Hal ini juga dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dewasa ini yang semakin meningkat.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, terutama kepuasan para pencari kerja terhadap kualitas pelayanan. Menurut Richard Oliver (dalam Engel dkk, 1994) setidaknya ada tiga hal yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

1. Kinerja yang wajar. Suatu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja, bahwa konsumen harus menerima sesuai dengan apa yang sudah dikeluarkannya.
2. Kinerja yang ideal. Tingkat kinerja ideal yang optimum atau diharapkan.
3. Kinerja yang diharapkan. Bagaimana kemungkinan kinerja nantinya.

2.1.3.2. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan."

Sedangkan menurut **Moenir (2000:17)**, "Pelayanan ialah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, *pelayanan* berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan tujuan memberikan layanan prima guna memenuhi kepuasan pelanggan.

2.1.3.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut **Wasistiono (2001:51)** ialah "pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat".

Sedangkan menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

Berdasarkan beberapa definisi mengenai pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah Kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun pihak swasta dengan landasan faktor materil melalui

sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan masyarakat.

2.1.3.4. Indikator Kepuasan dari Pelayanan

Menurut Fitzsimmon Dalam Sinambel (2006:7) indikator pelayanan yang baik terdiri dari:

a) *Reliability*, pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat, dan memuaskan.
b) *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber daya Manusia dan sumber daya lainnya.
c) *Responsiveness*, kesigapan pegawai dalam melayani konsumen, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi, dan penanganan terhadap keluhan yang diberikan oleh konsumen.
d) *Assurance*, mencakup kemampuan pegawai atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pada para pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
e) *Empati*, ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.1.3.5. Pengertian Pencari Kerja

Pencari kerja dapat didefinisikan sebagai penduduk yang sudah memasuki usia kerja tetapi belum bekerja, atau sedang mencari pekerjaan.

Prof. Soemitro Djojohadikusumo mendefinisikan "pencari kerja sebagai bagian dari jumlah penduduk yang sedang mencari kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang produktif".

2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Pada penelitian mengenai pengaruh penggunaan sistem informasi pembuatan kartu angkatan kerja (AK-1) terhadap tingkat kinerja pegawai dan kepuasan pelayanan bagi para pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung terdapat beberapa keterkaitan antar variabel, keterkaitan itu berupa:

2.1.4.1. Pengaruh Sistem Informasi Pembuatan Kartu Angkatan Kerja Terhadap Tingkat Kinerja Pegawai

Sistem Informasi, akan sangat berpengaruh terhadap perceived usefulness. Sedangkan yang dimaksud dengan perceived usefulness ialah tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja.

Dan menurut hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al (2002) "Jika pengguna sistem informasi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasa bahwa penggunaan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan

memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka.”

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akan sangat berpengaruh pada tingkat kinerja pegawai pada suatu perusahaan ataupun instansi bergantung pada sulit atau tidaknya sistem informasi tersebut digunakan.

2.1.4.2. Pengaruh penggunaan Sistem Informasi Pembuatan Kartu Angkatan Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Pencari Kerja

Jika para pencari kerja sudah memahami dan mengerti pentingnya penggunaan sistem informasi dalam pembuatan kartu angkatan kerja, maka para pencari kerja akan mendapatkan manfaat dan kemudahaan dalam membuat kartu angkatan kerja. Dan dampak dari manfaat yang didapatkan para pencari kerja dengan menggunakan sistem informasi yang ada yaitu para pencari kerja akan merasa puas dengan sistem informasi dan pelayanan yang ada.

2.1.4.3. Pengaruh Tingkat Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan yang diterima Pencari Kerja

Kualitas pelayanan dan kepuasan, menurut Tjiptono (2002 : 54) mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan / instansi”. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan, jika para pegawai/ karyawan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sudah yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasa bahwa penggunaan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Sehingga dengan meningkatnya tingkat kinerja para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung maka secara otomatis pelayanan yang akan diberikan kepada para pencari kerja akan menjadi lebih optimal, sehingga para pencari kerja yang datang untuk membuat kartu angkatan kerja akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut **Sugiyono (2012:66)** "Kerangka Pemikiran ialah pola pikir yang menunjukan hubungan antar variabel yang akan diteliti, mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, teknik dan analisis statistika yang akan digunakan".

Sedangkan menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:209)** "Kerangka Pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka

pemikiran diturunkan dari teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi dan proposisi (pernyataan) yang kemudian dirumuskan ke dalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji".

Pada gambar bagan 2.2. akan dipaparkan bagan kerangka pemikiran pada penelitian mengenai pengaruh penggunaan sistem informasi pembuatan kartu angkatan kerja (AK-1) terhadap tingkat kepuasan pelayanan bagi para pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung :

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran



2.3. Hipotesis

Hipotesis menurut **Mudrajad Kuncoro (2003:47-48)** yaitu "suatu penjelasan sementara tentang perilaku yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel penelitian, serta merupakan penyataan paling spesifik".

Menurut **Umi Narimawati (2008:20)** mengatakan bahwa pengertian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran.
2. Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan).
3. Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)".

Berdasarkan pengertian hipotesis dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut :

H_1 : Sistem Informasi Pembuatan Kartu Angkatan Kerja(AK-1) berpengaruh positif terhadap tingkat kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja.

H_2 : Tingkat Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung berpengaruh pada Kepuasan Pencari Kerja.