BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa professional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, dan lain-lain. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan pemanfaatan teknologi informasi selain kebutuhan dasar bagi masyarakat juga semakin hari semakin meningkat.

Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2011 yang mengatur status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Pemerintah kemudian mengeluarkan kebijakan dengan memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik. Sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan

juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Penelitian yang saya lakukan ini dengan judul “pengaruh sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasiterhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto” mengemukakan bahwa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

BUMN harus dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan kehandalan teknologi informasi yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan itu , diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa

yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas dengan teknologi informasi yang diberikan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepadamasyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Menurut Darmawati dalam blognya, Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disoroti masyarakat adalah yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Peningkatan kualitas kehandalan dan ketepatan waktu karyawanyang diselenggarakan pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat adalah persepsi terhadap “ketepatan waktu karyawan” yang melekat pada seluruh aspek.

Konsep yang sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap ketepatan waktu karyawanmencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan utama yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalahpeningkatan ketepatan waktu karyawanpada PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang semakin dibutuhkan termaksud peningkatan Ketepatan waktukepada masyarakat. Pelanggan yang puas atas Ketepatan waktuyang diterima akan memberikan kepercayaan atau pemikiran yang baik terhadap PT. PLN (Persero)Rayon Watang Sawitto.

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan sumber daya manusia terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki program pengelolaan kegiatan pembangunan jaringan yang kita ketahui program tersebut sudah dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia termaksud di Kabupaten Pinrang.

PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto banyak memberikan jasa terhadap masyarakat diantaranya pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto harus mampu memberikan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat, mempunyai fungsi sebagai penerang dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktivitas sehari-hari dan tidak dapat dipungkiri bahwa listrik memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai fungsi penting sebagai alat komunikasi dan yang penting di zaman pandemi seperti ini (covid19) pendidikan dilakukan secara daring sehingga teknologi informasi yang digunakan dalam segala aktivitas sehari-hari karena era modern ini merupakan zaman yang serba teknologi. Ketergantungan manusia akan kebutuhan teknologi informasidisebabkan karena adanya pekerjaan maupun pendidikan dilakukan secara daring di rumah,

teknologi informasi yang digunakan sekarang dapat menyelesaikan segala suatu melalui handphone. Teknologi informasi digunakan dalam, perbankan, rumah tangga, perusahaan, rumah sakit sampai pada pendidikan.

Ketepatan waktu merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (PERSERO). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (PERSERO) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2017 tentangketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (PERSERO) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan.

Dalam Ketenagakerjaan di Indonesia, berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2020 dalam bab 1 Pasal 1 angka 1 dinyatakan bahwa, ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan

tenaga kerja pada saat waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja. 1 Dalam hal ini, sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Ketenagakerjaan yang dimaksud dari Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan sejak satu tahun ini tepatnya di Kabupaten Pinrang terdapat beberapa permasalahan yang berupa tagihan listrik masyarakat yang tiba-tiba melonjak drastis. Peristiwa ini sendiri cukup mengejutkan lantaran terjadi ditengah kondisi warga yang kesusahan akibat pandemi Covid-19 yang belum usai, karna pemanfaatan teknologi informasi ada 4,3 juta pelanggan pascabayar yang merasakan tagihan listrik yang melonjak saat kebijakan kerja dan belajar dari rumah mulai diberlakukan. Rata-rata yang terbanyak merasakan lonjakan tersebut berada dikisaran 20 persen hingga 50 persen atau sebanyak 2,4 juta pelanggan.

Bahkan, ada yang mengalami kenaikan tagihan listrik yang terkesan tidak wajar hingga menembus angka 200 persen, 500 persen, sampai 1.000 persen. Uniknya, ada laporan yang masuk ke PLN bahwa rumah yang kosong dikenai tagihan hingga 10 kali lipat dari biasanya. Kenaikan tagihan listrik yang dirasa tak wajar kemudian menimbulkan pemikiran negatif dari para pelanggan. Masyarakat

melakukan protes dan membanjiri media sosial PLN dengan kritik. Tak hanya di dunia maya komplain pun dilakukan dengan dengan cara mendatangi kantor PLN secara langsung.

Ketepatan waktu karyawan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepercayaan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) Rayon Watang Sawitto di Kabupaten Pinrang dalam memenuhi kebutuhan, kehandalan serta tergantung dari ketepatan waktu karyawan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Watang Sawitto kepada konsumen. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Rayon Watang Sawitto di Kabupaten Pinrangharus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **Pengaruh Sumber Daya Manusia Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kehandalan Dan Ketepatan Waktu Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Sumber Daya Manusia mempengaruhi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto ?

2. Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi mempengaruhi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto ?
3. Bagaimana Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi mempengaruhi Kehandalan dan Ketepatan waktu karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto?

C. TujuanPenelitian

1. Untuk mengetahui apakah Sumber Daya Manusia dapat mempengaruhi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto ?
2. Untuk mengetahui apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi mempengaruhi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto ?
3. Untuk mengetahui apakah Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi mempengaruhi Kehandalan dan Ketepatan waktu karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, kiranya penelitian ini dapat berguna untuk:

1. Manfaat ilmiah

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kajian tentang sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi infortmasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

2. Manfaat praktis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

3. Bagi Universitas

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat mengubah referensi bagi perpustakaan yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sumber Daya Manusia

Menrut S Samsuni Al (2017) sumber daya manusia adalah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuansecara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kapasitasnya harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran-keluaran (*output*) dan hasil-hasil (*outcomes*).

Menurut Dr. H.A. Rusdiana, 2014 untuk menilai kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu fungsi, termasuk akuntansi, dapat dilihat dari *level of responsibility* dan kompetensi sumber daya tersebut. Tanggung jawab dapat dilihat dalam deskripsi jabatan. Deskripsi jabatan merupakan dasar untuk melaksanakan tugas dengan baik. Tanpa adanya deskripsi jabatan yang jelas, sumber daya tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sedangkan kompetensi dapat dilihat dari latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan dan dari ketrampilan yang dinyatakan dalam

pelaksanaan tugas. Kompetensi merupakan suatu karakteristik dari seseorang yang memiliki keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*ability*) untuk melaksanakan suatu pekerjaan (French dalam Soekidjo, 1991). Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang mencapai kinerja yang tinggi dalam pekerjaannya. Pegawai yang tidak mempunyai pengetahuan yang cukup dalam bekerja akan banyak menemui hambatan yang mengakibatkan pemborosan bahan, waktu dan tenaga.

Tjiptoherijanto (2012) Terdapat beberapa macam fungsi utama sumber daya manusia, diantaranya sebagai berikut:

a. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

   Fungsi perencanaan kebutuhan manusia meliputi dua kegiatan utama yaitu, Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.

b. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

   Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. Dalam tahaoan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu:

   1) Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan.

2) Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai telah memenuhi syarat yang ditetapkan.

Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja baik yang ada diluar organisasi (eksternal) maupun dari dalam organisasi (internal).

a. Peniaian Kerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalamkegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja yang dicapainya. Sbaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu :

1) Penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja.
2) Analisiss dan pemberian mtivasi perilaku pekerja. Kegiatan penilaian kierja ini dinilai sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan dengan munculnya konflik.

b. Perbaikan Kualitas Pekerja dan Lingkungan Kerja

Saat ini pusat pemerhatian SDM mengarah pada tiga kegiatan strategis, yaitu Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui

kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktifitas dan Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

c. Tujuan Sumber Daya Manusia

Tjiptoherijanto (2012: 33) adapun beberapa tujuan sumber daya manusia yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasi adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

a) Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah sasaran formal untuk mempertahankan kontribusi department sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b) Tujuan Individual

Tujuan Individual adlah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

2. Prosedur Sumber Daya Manusia

Keberadaan sumber daya manusia pada organisasi adalah untuk merespon perkembangan lingkungan kerja yang terjadi di dunia perusahaan, sehingga dengan demikian pihak perusahaan harus dapat menaruh perhatian terhadap pentingnya program pengelolaan sumber daya manusia melalui manajemen sumber daya manusia. Sebuah organisasi memerlukan orang-orang yang cakap pada bidang, tempat dan waktu yang tepat dalam rangka mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia terdapat program dan aktivitas yang terdiri atas beberapa bagian yaitu :

a. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia adalah sebuah proses untuk melihat secara sistematis kebutuhan sumber daya manusia agar diperoleh kepastian adanya sejumlah tenaga kerja dengan keterampilan yang sesuai pada saat dibutuhkan. Dapat juga diartikan sebagai tindakan yang akan dilakukan untuk mendapatkan hasil yang ditentukan dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, perencanaan itu merupakan suatu proses pemikiran, baik secara garis besar maupun secara mendetail dari suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai kepastian yang baik dan dinamis. Juga dapat dikatakan bahwa perencanaan merupakan proses penentuan tujuan,

pengevaluasian berbagai alternatif pencapaian dan penentuan tindakan yang diambil.

Ketersediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan untuk pelaksanaan tugas-tugas pada masa akan datang adalah sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi sekolah dapat terlaksana dengan baik. Dan setiap kali kegiatan yang akan dilakukan harus direncanakan sebelumnya untuk memastikan atau meminimalkan gangguan pada rencana-rencana perusahaan.

Untuk itu, sesuai dengan fungsinya membantu organisasi perusahaan untuk mencapai tujuannya pada aspek manajemen sumber daya manusia di masa depan, maka proses penentuan tersebut dilakukan melalui beberapa langkahseperti, Analisis beberapa faktor penyebab perubahan kebutuhan sumber daya manusia yang dapat memengaruhi organisasi perusahaan, yang dapat berubah pada masa yang akan datang yang bisa mengakibatkan pula perubahan kebutuhan sumber daya manusia. Peramalan kebutuhan sumber daya manusia. Peramalan kebutuhan tenaga kerja sebagaimana dari proses perencanaan sumber daya manusia harus dilakukan, meskipun merupakan sesuatu yang sulit. Untuk itu, sejumlah teknik peramalan dikemukakan oleh para ahli dalam bentuk:

Nominal Delphi Technique (NDT), yaitu menghadirkan lima sampaisepuluh ahli, kemudian ditanyakan mengenai misalnya apa yang menyebabakan perubahan kebutuhan pegawai pada masa yang akan datang. Setiap ahli akan memberikan jawaban, hasil didiskusikan secara bersama-sama hingga menghasilkan beberapa faktor yang dirangking atau diurutkan mulai yang paling penting.

Delphi Technique, yaitu bila para ahli tidak dapat berdiskusi secarabersama-sama, maka bagian perencanaan SDM meminta pendapat beberapa ahli tentang kebutuhan sumber daya manusia pada masa akan datang. Perkiraan pimpinan, yaitu kebutuhan sumber daya manusia diperkirakan oleh pimpinan sekolah, kemudian diberikan ke bagian atau divisi sumber daya manusia untuk ditanggapi, atau sebaliknya, kepala divisi sumber daya manusia diminta untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia dan seterusnya disampaikan ke pimpinan untuk disimpulkan dan direvisi.

Penentuan kebutuhan sumber daya manusia di masa datang. Setelah menganalisa berbagai faktor yang memengaruhi perubahan kebutuhan sumber daya manusia, selanjutnya organisasi perusahaan harus menentukan kebutuhan sumber daya manusia pada masa depan, yang meliputi jumlah dan kemampuan yang dimiliki, baik jangka pendek maupun jangka

panjang. Analisis ketersediaan (*supply*) sumber daya manusia. Langkah selanjutnya adalah menganalisis ketersediaan tenaga kerja yang dapat diperoleh dari dua sumber, yaitu sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal adalah pegawai yang ada dalam organisasi sekolah yang dapat dipromosikan, atau ditransfer untuk mengisi jabatan yang kosong atau profil dari pegawai pada saat ini yang mencerminkankemampuan perusahaan, sedangkan sumber eksternal adalah *supply* dari luar yang direkrut. Analisis ini diperlukan untuk menentukan jumlah pegawai yang dibutuhkan yang berkaitan dengan rencana kegiatan selanjutnya, yaitu apakah perlu dilakukan rekrutmen. Bila sumber internal memadai tentunya tidak perlu dilakukan rekrutmen, tapi bila sumber internal tidak tersedia, mungkin perlu dilakukan rekrutmen dengan asumsi sumber ekstrnal cukup penentuan dan implementasi program.

Berdasarkan kebutuhan (*demand*) dan ketersediaan (*supply)* tersebut, beberapa kemungkinan dapat terjadi seperti: tidak ada perbedaan antara kebutuhan dan ketersediaan pegawai, terjadi kelebihan *supply* tenaga kerja (*supply* lebih besar dari pada *demand*), atau terjadi kekurangan *supply* tenaga kerja (*supply* lebih kecil dari pada *demand.*

Selanjutnya, bila terjadi situasi seperti di atas, akan dilakukan berbagai program seperti penerimaan pegawai baru bila terdapat

kekurangan pegawai, pelatihan untuk pegawai yang ada agar siap mengisi kekurangan yang ada. Bila terjadi kelebihan pegawai, perekrutan tidak dilakukan, mungkin akan dilakukan pengurangan jam kerja, dan bila ada kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan, perusahaan mungkin tidak akan melakukan tindakan apa-apa, meskipun ini jarang terjadi.

b. Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Menurut T. Hani Handoko (2011) rekrutmen diartikan sebagai upaya pencarian sejumlah calon pegawai yang memenuhi syarat dalam jumlah tertentu, sehingga diantara mereka organisasi dapat menyeleksi orang yang paling tepat untuk mengisi lowongan kerja yang ada.Rekrutmen dapat juga diartikan suatu proses penarikan sejumlah calon yang berpotensi untuk diseleksi menjadi pegawai. Henry Simamora menyatakan bahwa rekrutmen adalah serangkaian aktifitas-aktifitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan,keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian.

Ada beberapa langkah yang harus diperhatikan dalam merekrut tenaga kerja, antara lain:

a) Penentuan jabatan yang kosong. Rekrutmen dilakukan bila mana ada jabatan yang kosong dan harus diisi. Kekosongan itu terjadi akibat adanya pegawai yang mengundurkan diri, pensiun, meninggal dunia, mutasi, dan akibat adanya pengembangan yang yang dilakukan sekolah, yang sebelumnya telah ditentukan dalam perencanaan sumber daya manusia. Penentuan persyaratan jabatan. Persyaratan jabatan merupakan kriteria atau ciri-ciri yang dapat meliputi keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.

b) Penentuan sumber dan metode rekrutmen. Langkah selanjutnya adalah dengan menentukan sumber dan metode rekrutmen yang paling efektif dan efisien untuk mendapatkan calon pegawai yang sesuai dengan persyaratan dan dapat menghemat biaya dan waktu. Untuk sumber rekrutmen calon pegawai, secara umum meliputi sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal adalah orang-orang yang sudah menjadi pegawai di perusahaan tersebut, dan sudah menduduki jabatan tertentu yang mungkin dapat dipindahkan, dipromosikan atau didemosi untuk mengisi jabatan yang kosong melalui seleksi yang akan dilakukan. Sedangkan sumber eksternal adalah orang-orang yang belum menjadi

pegawai di sekolah tersebut, yang akan ditarik untuk menjadi calon.

c) Kemudian untuk metode rekrutmen ada beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu untuk sumber internal meliputi: metode tertutup dan metode terbuka. Sedangkan untuk sumber eksternal meliputi: calon pelamar mendatangi sendiri sekolah untuk menyampaikan keinginannya menjadi pegawai atau melalui pengiriman surat lamaran, melalui rekomendasi pegawai, melalui iklan, dan melalui pameran kerja.

c. Seleksi Sumber Daya Manusia

Mangkuprawira (2012) menjelaskan bahwa penyeleksian (*selection*) adalah proses pemilihan orang-orang yang paling sesuai untuk jabatan yang ditentukan dan untuk organisasi yang bersangkutan dari sekolompok pelamar/pendaftar. Fungsi pada tahap ini adalah menyaring pelamar dengan setepat mungkin agar organisasi dapat menerima orang yang tepat. Disamping itu, seleksi tidak hanya memilih pegawai yang tepat dilihat dari sudut pandang organisasi perusahaan tetapi juga dari sudut pandang pegawai yang memilih organisasi perusahaan yang sesuai dengan keinginan dan harapannya. Hal ini penting sebab unjuk kerja seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuannya tetapi juga oleh sikapnya terhadap organisasi perusahaa, dalam pengertian keyakinannya bahwa perusahaan yang dimasukinya dapat mewujudkan

harapannya yang mengakibatkan dia senang bekerja di perusahaan tersebut.

Proses seleksi merupakan tindak lanjut dari proses. Hasil rekrutmen yaitu berupa surat lamaran yang siap untuk diseleksi. Proses seleksi menentukan siapa yang layak diangkat jadi karyawan dan siapa yang tidak. Seleksi dalam pandangan islam harus dilakukan berdasarkan kelayakan. Proses seleksi harus dilakukan dengan kejujuran dan tidak mengutamakan orangnya tapi yang dilihat yaitu bagaimana kemampuan, kealihan dan kelayakan sesuai dengan posisi lowongan tersebut. Untuk menghindari dan mencegah terjadinya hal-hal yang menghalangi tercapainya tujuan organisasi maka dilakukan proses seleksi sesuai dengan syariat islam, diantaranya sebagai berikut a) Memiliki pengalaman dan kompetensi, b) Memiliki ketaqwaan dan keturunan yang shaleha, c) Memiliki akhlak yang mulia, d) Memiliki argumen yang shahih, e) Tidak mengejar pangkat, f) Memiliki pandangan yang luas atas suatu persoalan.

Adapun indikator Sumber Daya Manusia (SDM) Menurut Notoatmojo, Soekidjo. (2018; 16) adalah;

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang universal dalam kehidupan manusia. Pendidikan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku seseorang untuk mencapai

tujuan organisasi. Pendidikan dapat dibagi menjadi: (a) pendidikan formal, (b) pendidikan informal, (c) pendidikan nonformal.

b. Pelatihan

Pelatihan yang baik, harus berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaannya, pelatihan adalah usaha untuk memperbaiki performa pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaanya.

c. Pengalaman

Pengalaman dilihat dari lamanya seseorang bekerja. Dengan pengalaman, seseorang akan bisa terbiasa melakukan suatu pekerjaan dan mempunyai wawasan yang luas serta mudah beradaptasi dengan lingkungan.

Menurut Delanno dan Devi (2013), Sumber Daya Manusia dapat diukur melalui:

a) Latar belakang pendidikan.
b) Pelatihan.
c) Pengalaman.
d) Tanggung jawab.

Berdasarkan uraian diatas, indikator Sumber Daya Manusia yang digunakan dalam penelitian yaitu hasil dari modifikasi penelitian, diantaranya: latar belakang pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan tanggung jawab.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Thabratas T (Lantip Diat Prasojo dan Riyanto, 2011: 4) teknologi informasi adalah suatu bidang ilmu pengetahuan yang perkembanganyasemakinpesat dari tahun ke tahun. Teknologi informasi merupakan ilmupengetahuan yang mencakup berbagai hal seperti: sistem komputer *hardware* dans*oftware*, LAN *(local area network*), MAN (*metropolitan area network*), MAN(*Metropolitan area network*), WAN (W*ide are network*), sistem informasimanajemen (SIM), sistem telekomunikasi dan lain-lain.

Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektrik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisidan memperoleh informasi secara aman.

Diat Prasojo Latif dan Riyanto, (2011,4) teknologi informasi memiliki enam fungsisebagai berikut a) Menangkap (*Capture*), b) Mengolah (*Processing*), c) Menghasilkan *(Generating),* d) Menyimpan (*Storage*), e) Mencari kembali (*Retrival*), f) Transmisi (*Transmission*).

a. Ruang Lingkup Teknologi Informasi

Menurut Abdul Kadir (2013: 14)secara garis besar teknologi informasi dapat dikelompokan menjadi dua bagian: perangkat lunak

(*sofware)* danperangkat keras (*hardware*). Perangkat keras mencakup pada peralatan-peralatanyang bersifat fisik, seperti *memori, printer, dan keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agarbekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut.

Abdul Kadir (2013: 14) Adapun ruang lingkup teknologi informasi terbagi menjadi 6 kelompok yaitu sebagai berikut: (1) Teknologi Masukan (*Input Teknology*), (2) Teknologi Keluaran (*Output Teknologi),* (3) Teknologi Perangkat Lunak (*Software Technology*), (4) Teknologi Penyimpanan (*Storage Technology*), (5) Teknologi Komunikasi (*Telecommunication Technolog*y), (6) Mesin Pemroses (*Processing Machines*) atau CPU.

Hardware komputer secara fungsional dibedakan menjadi empat macam perangkat yaitu: (1) Perangkat masukan (*input device*), (2) Perangkat proses *(process device),* (3) Perangkat keluaran output *(output device),* (4) Perangkat penyimpanan *(memory device).*

Supriyanto (2015: 84) menjelaskan perangkat lunak(software) komputer adalah suatu perangkat yang berisi serangkaianinstruksi,program, prosedur, pengendali,pendukung, dan aktivitas-aktivitas pengolahanperintah pada sistem komputer. Untuk itu software merupakan komponen abstrak dari susunan sistem komputer. Secara umum fungsi dari *software* komputer yang

utama adalah: (1) Melakukan aktivitas bersama-sama dengan *hardware*, (2) Menyediakan segala sumber daya yang bisa digunakan pada sebuah komputer. (3) Bertindak sebagai perantara antara pengguna (*user*) dengan perangkat keras (*hardware*) untuk melakukan aktivitas dengan perintah yang harus dilakukan dengan *software* komputer.

Software komputer secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu *software* sistem operasi (*operating sistem*) dan *software* aplikasi (*application software*),sedangkan *software* aplikasi sendiri digolongkan menjadi bahasa pemrograman(*programming language*), program aplikasi (*application program*), program paket(*package program*) dan program utilitas (*utility program*).

a) Karakteristik perangkat lunak

Lantip Diat Prasojo dan Riyanto (2011: 31) perangkat lunak lebih merupakan elemen logika dan bukan merupakan elemen sistem fisik. Dengandemikian, perangkat lunak merupakan elemen sistem fisik.Oleh karena itu,perangkat lunak memiliki ciri yang berbeda dari perangkat keras. Perangkat lunak dibangun dan dikembangkan, tidak dibuat dalam bentuk yang klasik, Perangkat lunak tidak pernah usang, Sebagian besar perangkat lunak dibuat secara *custom-built*, serta tidak dapat dirakit dari komputer yang sudah ada.

b) Fungsi Perangkat Lunak

Adapun menurut Lantip Diat Prasojo dan Riyanto (2011: 31) fungsi perangkat lunak antara lain adalah sebagai berikut, Mengatur masukan atau keluaran dari/ke sistem komputer, Menyediakan dan mengatur serta memerintahkan perangkat keras (*hardware*)agar dapat berjalan dengan baik, Menjalankan yang masuk, dari perangkat lunak lain, atau dari pengguna.

b. Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi telah menjadi fasilitator bagi kegiatan-kegiatan manusia, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yangmendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi.

Abdul Kadir (2013: 15) Secara garis besar teknologi informasi mempunyai indikator sebagai berikut:

a) Teknologi informasi menggantikan peran manusia, dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
b) Teknologi memperkuat peran manausia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
c) Teknologi informasi bereparan sebagai restrukturisasi terhadap peran manusia.Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Supriyanto (2015: 11) peranan komputer dalam dunia pendidikan dibagi menjadi tiga bagian yaitu tutor, tool dan tutee. Sebagai tutor artinya komputer berperan sebagai pengajar melalui pendekatan pengajaran dengan komputer. Penggunaan komputer sebagai alat pembelajaran dikenal sebagai*(Computer Based Education)*

1) Dampak positif penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara lain: (a) Memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi, (b) Mengembangkan kemampuan dan kesadaran mayarakat, (c) Menunjang dan meningkatkan kualitas pendidikan, (d) Meningkatkan kualitas dan kuantitas politik, (e) Mendorong pertumbuhan demokrasi.
2) Dampak negatif penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara lain: (a) Mendorong munculnya kejahatan baru, (b) Mempermudah masuknya nilai-nilai budaya asing yang negatif, (c) Mempermudah menyebarluaskan karya-karya pornografi, (d) Mendorong tindakan konsumtif dan pemborosan dalam masyarakat, (e) Mendorong kekejaman dan kesadisan (*violence and gore*).

Dalam mengatasi hambatan tersebut diperlukan langkah-langkah penyelesaian yang sekaligus berfungsi sebagai prasyaratan keberhasilan penerapan TIK dalam pendidikan. Dalam lingkup pendidikan dan pelatihankejuruan, menurut Haughey sebagaimana

yang dikutip UNESCO (2015: 116) diidentifikasi lima isu kebijakan dan perhatian sehubungan dengan hambatanterhadap implementasi TIK dalam bidang pendidikan:Infrastruktur yang tepat harus tersedia untuk menjamin pemerataan aksesdan ketepatan pengiriman konten.

a. Administrasi, dimana sistem harus menyediakan sumber daya yang memadaidan dukungan untuk integrasi teknologi.
b. Pembelajaran, dimana TIK harus digunakan untuk meningkatkanpembelajaran.
c. Pengajaran, dimana guru harus siap untuk menggunakan TIK untuk mengajar dan memfasilitasi belajar siswa; dan
d. Pengembangan konten yang dapat menjadi mahal dan memakan waktu, dankonten itu sendiri dapat memiliki umur simpan pendek, sementaramengembangkan dan menjaga kualitas tinggi produk pembelajaran yangterbaru merupakan tantangan utama bagi TVET.

Keterampilan TIK adalah kemampuan untuk menggunakan teknologidigital, alat komunikasi atau jaringan untuk memecahkan masalah informasidengan tepat sesuai fungsinya dalam masyarakat informasiMary M. Somerville et.Al, (ETS, 2015: 3). Keterampilan TIK merupakan kemampuan individu untukmenggunakan TIK secara tepat untuk mengakses, mengelola dan mengevaluasiinformasi, mengembangkan pemahaman baru, dan berkomunikasi dengan orang lain untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat.

Pujiriyanto (2012: 84), menjabarkan terdapat tujuh komponen keterampilan TIK sebagai berikut:

a. Menentukan (*define*); kemampuan menggunakan perangkat TIK untuk mengindentifikasi dan menyajikan informasi secara tepat.
b. Mengakses (*access*); kemampuan mengumpulkan dan atau melacak sumber informasi pada lingkungan digital.
c. Mengelola (*manage*); kemampuan untuk mengelola dan mengklasifikasikan informasi.
d. Mengintegrasikan (*integrate*); kemampuan mengintegrasikan dan menyajikan informasi digital dengan menggunakan TIK sebagai alat untuk sintesis,meringkas, membandingkan dari bebagai sumber.
e. Mengevaluasi (*evaluate*); kemampuan menentukan dan memilih informasi terbaik terkait degan tugas-tugas.

Hal tersebut dipertegas lagi dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi. TeknisPegawai Negeri Sipil bahwa salah satu kompetensi pegawai negeri sipiladalah memanfaatkan TIK dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya.Selanjutnya kompetensi pegawai negeri sipil dalam bidang profesional adalahmemanfaatkan TIK untuk mengembangkan diri, yaitu memanfaatkan TIK dalam berkomunikasi dan pengembangan diri. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keterampilan TIK bagi

pegawai merupakan kemampuan bagaimana cara penggunaan TIK dalam kegiatanadministrasi maupun kegiatan keseharian untuk mendukung proses kerja pegawai.

Adapun Indicator Menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggradini (2011;13), Pemanfaatan Teknologi Informasi dapat diukur melalui:

1. Pemanfaatan komputer

   Komputer dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam bisnis, membuat data yang akurat dan tidak bias tersedia bagi pemilik bisnis, pihak terkait dan mereka juga membantu arus informasi dengan mendukung pembuatan keputusan kelompok / tim dalam bisnis atau organisasi. Setiap bisnis menggunakan komputer dengan cara berbeda, namun masing-masing bisnis ini merasakan dampak dalam penggunaan komputer tersebut. Namun, sama seperti teknologi bisnis laiinya, komputer memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri.

2. Penggunaan *software*

   Sebuah program aplikasi yang memang dirancang khusus untuk mempermudah pekerjaan para karyawan dalam hal pelayanan, dan pencatatan transaksi usaha yang sama dengan apa yang dilakukan secara manual.

Menurut Suryanto (2005:11), Pemanfaatan Teknologi Informasi dapat diukur melalui:

1. Perangkat Keras Komputer (Hardware)

   Perangkat keras bagi suatu system informasi terdiri atas masukan dan keluaran. Sebagai unit penyimpanan file dan sebagainya, peralatan, penyiapan data.

2. Perangkat Lunak Komputer (Software)

   Seperti system perangkat lunak yang dikembangkan guna mendukung pendistribusian data dan informasi seperti system pengoperasian. Dikembangkan juga beberapa metode aplikasi dan sistem yang berbasis computer untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti contohnya: e-bangking, DSS (Decision Support System), e-commerce, dan sebagainnya.

3. Jaringan dan Komunikasi

   Jaringan dan Komunikasi merupakan sebuah sistem yang mampu menghubungkan dan menggabungkanbeberapa titik komunikasi menjadi satu kesatuan yang mampu berinteraksi antara satu dengan yang laiinya. Berbagai macam cara digunakan untuk mempermudah dan menjaga kualitas hubungan melalui internet. Sejak saat itulah perkembangan alat-alat yang menyokong kemampuan jaringan untuk saling berhubungan berjalan dengan pesat.

Berdasarkan uraian diatas, indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil modifikasi penelitian, diantaranya yaitu: Pemanfaatan komputer (Hardware dan Software), dan penggunaan jaringan komunikasi.

3. Kehandalan

a. Pengertian Kehandalan *(Reliability)*

Kehandlan atau *reliability* menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016) merupakan bentuk pelayanan handal yang dimiliki karyawan, mengetahui mekanisme kerja, prosedur kerja dan mampu memberikan informasi yang benar kepada setiap pelayanan yang belum dimengerti oleh konsumen, sehingga memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan dimensi kehandalan merupakan hal yang penting bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya, karna kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari karyawan yang memiliki prestasi kerja (Zoeldhan dalam Rindi 2019).

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat diuraikan bahwa kehandalan merupakan bentuk pelayanan yang membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, dimana karyawan memberikan arahan yang benar dan sebaik-baiknya pelayanan kepada setiap konsumen, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut.

Indikator dari kehandalan menurut Tjiptono (2016) yaitu:

a) Karyawan yang cekatan.
b) Karyawan yang berpengalaman dalam melayani konsumen.
c) Kemampuan karyawan dalam menguasai penggunaan alat bantu maupun teknologi secara baik.
d) Kecermatan karyawan.
e) Karyawan mengetahui persediaan barang.

b. Kehandalan Dalam hal Pelayanan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam hal seperti: (a) Pengetahuan, (b) Keahlian, (c) Kemandirian, (d) Penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, (e) Aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan

prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberi arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2016).

Kaitan dimensi pelayanan realibility (kehandlan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2014:17).

4. Ketepatan Waktu Karyawan

a. Pengertian Ketepatan Waktu

Menurut Chariri dan Ghozali (2016) Tepat waktu didefinisikan sebagai suatu pemanfaatan informasi oleh pengambilan keputusan. Informasi harus tersedia untuk pengambilan keptusan sebelum informasi tersebut kehilangan

kesempatan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Mahendra Arief (2010) “Waktu pelayanan jasa dalam memenuhi keinginan pelanggan yang dimiliki karyawan.

Hilmi dan Ali (2012) mendefinisikan ketepatan waktu dalam dua cara, yaitu:

a) Ketepatan waktu didefinisikan sebagai keterlambatan waktu pelaporan dari tanggal laporan sampai tanggal melaporkan.
b) Ketepatan waktu ditentukan dengan ketepatan waktu pelaporan relatif atas tanggal pelaporan yang diharapkan.

Indikator ketepatan waktu Mahendra Arief (2010) yaitu sebagai berikut:

a) Tepat waktu dalam pelayanan

   Perusahaan penyediaan produk atau jasa harus tepat waktu dalam proses pelayanan terhadap konsumen.

b) Tidak ada keterlambatan pelayanan

   Perusahaan penyedia produk atau jasa berani bertanggung jawab bahwa tidak akan terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan.

c) Memberikan janji pelayanan selesai tepat waktu

   Perusahaan peyedia produk atau jasa harus memberikan bukti nyata bahwa pelayanan akan selesai tepat waktu sesuai dengan perjanjian kerja karyawan di awal.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu

Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat ketepatan waktu karyawan suatu organisasi. Hasibuan (2020: 195) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat ketepatan waktu karyawan, yaitu: a) tujuan dan kemampuan, b) teladan pimpinan, c) balas jasa, d) keadilan, e) ketegasan dan, f) hubungan kemanusiaan.

Ketepatan waktu karyawan korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap peraturan-peraturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Fungsi dari ketepatan waktu karyawan korektif adalah untuk memperbaiki pelanggaran sekaligus mencegah karyawan lain melakukan pelanggaran serupa serta mencegah agar tidak ada pelanggaran lagi di kemudian hari, dengan kata lain untuk perbaikan di masa yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu.

Menurut Mangkunegara (2019: 130) menjelaskan terdapat tiga pendekatan disiplin, yaitu:

1. Pendekatan ketepatan waktu Modern

Pendekatan ketepatan waktu modern adalah mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman dan merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.

2. Pendekatan ketepatan waktu dengan Tradisi

   Pendekatan ketepatan waktu dengan tradisi merupakan pendekatan ketepatan waktu dengan cara memberikan hukuman, dan jika terjadi peningkatan perbuatan pelanggaran maka diperlukan hukuman yang lebih berat.

3. Pendekatan ketepatan waktu Bertujuan

   Pendekatan ketepatan waktubertujuan adalah bentuk ketepatan waktu yang ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik, dan bukan pula suatu hukuman, tetapi merupakan proses pembentukan perilaku.

B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini yaitu *"Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto"*

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

NO.	Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Sri Haryani (2001)	Pengaruh sumber daya manusia dan prestasi kerja terhadap keterandalan dan	Kemampuan, pengetahuan, kedisiplinan	Secara simultan, semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja

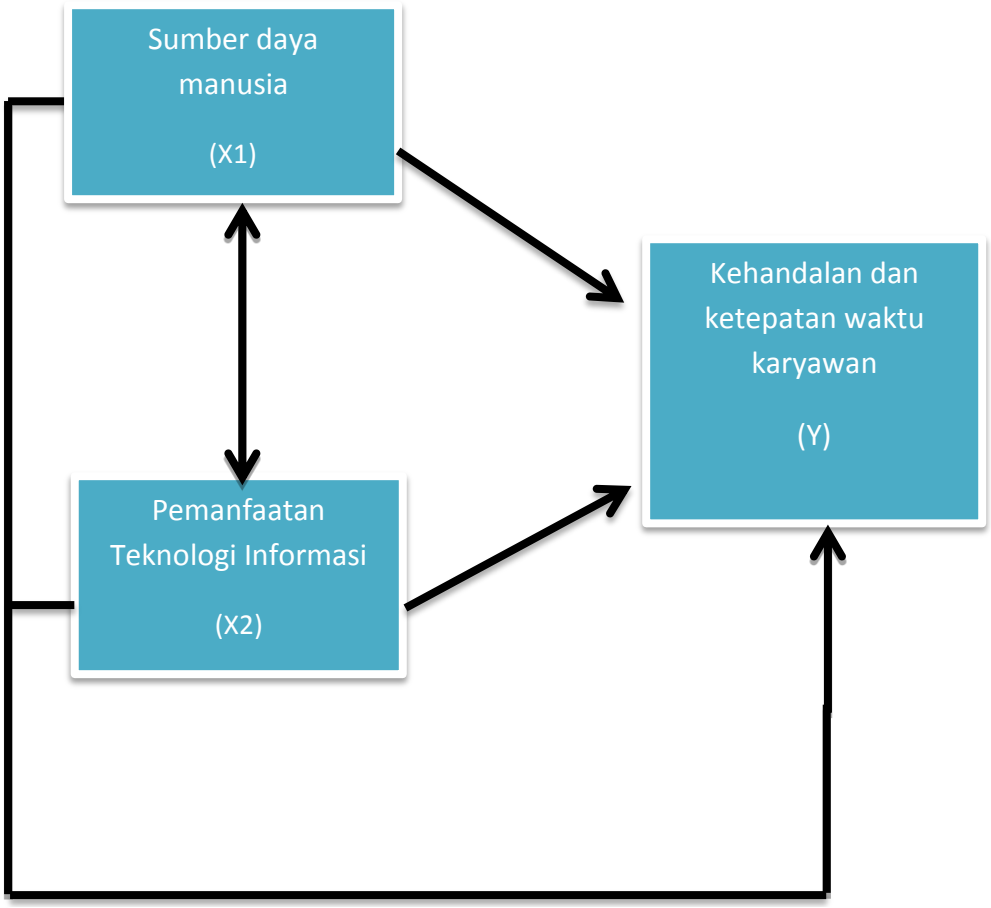
		ketepatwaktuan		karyawan. berpengaruh signifikan terhadap ketepatwaktuan pegawai di PT. PLN (persero) UPT II Yogyakarta Dan variabel yang paling dominan adalah variabel
2.	Susanty dan Baskoro (2012)	Pengaruh sumber daya manusia terhadap pemanfaatan teknologi informasi serta Dampaknya ketepatwaktuan pegawai.	Kemampuan, keterampilan, kedisiplinan	Terdapat kolerasi (hubungan) hubungan yang sangat kuat dan positif antara sumber daya manusia dan teknologi informasi.
3.	Bernardin & Edward Henry (2016)	Pengaruh sumber daya manusia dan pengalaman terhadap ketepatwaktuan pegawai.	Kemempuan, pengalaman, kedisplinan	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemampuan dan pengalaman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatwaktuan pegawai dalam kategori sedang.

4.	Putu Pande Yudiastra, Gede Sri Darma (2015) .	Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kehandalan.	Teknologi Informasi, kehandalan	Hasil dari penelitian ini telah membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kehandalan.
5.	Wicaksono (2018)	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap sumber daya manusia	Teknologi informasi, sumber daya manusia.	Hasil dari penelitian ini telah membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif sebesar 45,1% terhadap sumber daya manusia. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi maka sebesar

				45,1% dari semula.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT.PLN (PERSERO) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto di Jl Moginsidi No 4. Kabupaten Pinrang. Dengan jangka waktu penelitian selama 2(dua) bulan, mulai dari bulan Juli 2021 sampai Agustus 2021.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2013). Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiono (2014:81), adalah bagian dari jumlah karakteristikyang dimiliki oleh populasi yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

Diketahui jumlah karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto adalah berjumlah 50orang. Dengan demikian dapat

diketahui bahwa sampel merupakan bagian populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

C. Defenisi Operasional

1. Sumber daya manusia adalah karyawan yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang yang bekerja untuk mencapai tujuan perusaaan.
2. Pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan teknologi dan informasi dalm aktivitas pekerjaan para pegawai pada PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.
3. Kehandalan dan ketepatan waktu adalah kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya serta kedisiplinan dalam hal ketepatan waktu karyawan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pihak yang terkait.

a. Sumber Data

Sumber Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Person (orang) yaitu Manajer pihak PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

b) Place (tempat), yaitu PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

c) Paper (dokumen) yaitu informasi atau data yang diperoleh dari dokumen yang diberikan oleh pihak terkait dalam penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikanto, (2016:175) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penggunaan teknik pengumpulan data, penelitian memerlukan instrumen yaitu alat bantu agar pengerjaan pengumpulan data menjadi primer. Maka dari itu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Metode Angket (kuesioner)

Nana syaodih (2012: 219), kuesioner atau angket (quetionnaire) merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya - jawab dengan responden). Menurut yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Nasution (2013: 128), angket atau quetionnaire adalah daftar pernyataan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan, dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti.Metode ini digunakan untuk mengukur Sumber Daya Manusia.

a) SS : Sangat Setuju diberi bobot 5

b) S : Setuju diberi bobot 4

c) RG : Ragu-ragu atau Netral diberi bobot 3

d) TS : Tidak Setuju diberi bobot 2

e) STS : Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengolah data dari dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. “Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis”, (Burhan,2018:122).

c. Observasi

Menurut Sugiono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan respoden.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji kualitas data

Uji kualitas data dilakukan mengetahui apakah instrument yang disusun berpengaruh pada besar tidaknya dan sangat menentukan bermutu tidaknya hal penelitian. Baik buruknya instrument penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesalahan (*validity*) dan keandalan (*reability*). Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrument sehingga dapat

diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data pada karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

a. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat *valid* suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan *valid* apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Model pengujian menggunakan pendekatan korelasi *item-total* dikoreksi (*correct item total correlation*) untuk menguji validitas internal setiap item pertanyaan kuesioner yang disusun dalam bentuk skala.

Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pertanyaan kuesioner adalah korelasi *product moment.* Dasar kesimpulan yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan *level if significant* (5%) adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikan < 0,05 maka *item* pernyataan valid.
2) Jika signifikan > 0,05 maka *item* pernyataan drop.

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari suatu instrumen pengukur. Reliabilitas berbeda dengan validitas karena reliabilitas membahas tentang masalah konsistensi, sedangkan validitas membahas tentang ketepatan.

Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau

stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran yang reliabel akan menunjukkan instrumen yang sudah dipercaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Reliabilitas suatu konstruk variabel adalah sebagai berikut :

1) Jika *Cronbach's Alpha*> 0.6 maka item pernyataan *reliabel*.
2) Jika *Cronbach's Alpha*< 0.6 maka item pernyataan tidak *reliabel*.

2. Uji hipotesis

a. Analisis regresi linier berganda

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yakni analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Sumber daya manusia (X1), dan Pemanfaatan teknologi Informasi (X2) terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan (Y). rumus regresi yang digunakan menurut Sugiyono (2007) adalah:

$Y=a+b_1 X+_1+b_2 X_2+b_3 X_3$.

Dalam hal ini adalah:

a = konstanta

X_1 = Sumber daya manusia

X_2 = Pemanfaatan Teknologi Informasi

Y = Kehandalan dan ketepatan waktu karyawan

b_1 b_2 = koefisien regresi persial untuk X_1 danX_2

b. Uji determinan R square

Uji ini digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ganda (R square) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu.

c. Uji statistik parsial (Uji *t*)

Menurut Ridwan dan Sunarto (2007). Pengujian secara parsial ini dilakukan dengan cara membandingkan antara tingkat signifikan *t* dari hasil pengujian dengan nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini. Cara pengujian parsial terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Jika nilai signifikan *t* dari hasil masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai segnifikan yang dipergunakan yaitu sebesar 5% (0,05), maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai signifikan *t* maka yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikan yang di pergunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan dimulai pada abad ke 19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan dimulai sejak perusahaan swasta Belanda NV. NIGM memperluas usahannya dibidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak dibidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Setelah diproklampirkannya kemerdekaan indonesia, tanggal 17 agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan september 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan listrik dan gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

Setelah berhasil merebut perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaanJepang, kemudian pada bulan September 1945, Delegasi dari Buruh/PegawaiListrik dan Gas yang diketuai oleh Kobarsyih

menghadap Pimpinan KNI Pusat yang waktu diketuai oleh Mr. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasilperjuangan mereka. Selanjutnya delegasi Kobarsjih bersama-sama denganpimpinan KNPI pusat menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkanperusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh presiden soekarno dan kemudian denganpenetapan pemerintah tahun 1945 No. 1 tertanggal 27 Oktober 1945 makadibentuklah jawatan listrik dan gas dibawah departemen pekerjaan umum dantenaga.

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalandengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudiandikenal sebagai Hari Listrik Dan Gas, hari tersebut telah diperingati untukpertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di Gedung Badan PekerjaKomite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmitanggal 27 Oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusanMenteri Pekerjaan Umum dan Tenaga, Nomor 20 tahun 1960. Namun kemudianberdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik, nomor235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan hari listrik dan gas yang digabung dengan hari kebaktian pekerjaan umum dan tenaga listrik yang jatuhpada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai harilistrik, maka berdasarkan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi,

Nomor1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktobersebagai Hari Listrik Nasional.

Tanggal 1 januari 1961 dibentuk BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas.

Tanggal 1 1965 BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 Perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola Gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW.

Tahun 1972 Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui peraturan pemerintah no 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

Tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas maka pada bulan juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Berikut ini merupakan tahun-tahun penting dalam sejarah kelistrikan di Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat.

Tahun 1914 Dibangun pembangkit listrik yang pertama dimakassar dengan menggunakan mesin uap yang dikelola oleh suatu lembaga yang disebut Electriciteit Weizen berlokasi di pelabuhan Makassar.

Tahun 1925 Dibangun pusat listrik Tenaga Uap (PLTU) dengan kapasitas 2 MW di tepi sungai Jeneberang daerah Padang-Padang, Sungguminasa dan hanya mampu beroperasi hingga tahun 1957.

Tahun 1946 Dibangun Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang berlokasi di bekas lapangan sepak bola Bontoala yang dikelola N.V. Nederlands Gas Electriciteit Maatschappy (N.V NEGEM) .

Tahun 1949 Seluruh pengelolaan kelistrikan dialihkan ke N.V Ovesseese Gas dan Electriciteit Gas dan Electricitiet Maatschappy (N.V. OGEM).

Tahun 1957 Pengusahaan ketenagalistrikan di kota Makassar dinasionalisasi oleh Pemerintah RI dan dikelola oleh Perusahaan Liastrik Negara (PLN) Makassar namun wilayah operasi terbatas hana di kota Makassar dan Daerah luar kota Makassar dan daerah luar kota Makassar antara lain Majene, Bantaeng, Bulukumba, Watangpone, dan Palopo untuk pusat pembangkitnya ditangani oleh PLN Cabang luar kota dan pendistribusiannya oleh PT. MAPS (Maskapai untuk Perusahaan-perusahaan Setempat). PLN Makassar inilah kelak merupakan cikal bakal PT. PLN (Persero) Wilayah VIII sebagaimana yang kita kenal dewasa ini.

Tahun 1961 PLN Pusat membentuk unit PLN Exploitasi VI dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sulawase Selatan dan Sulawesi Tenggara yang berkedudukan di Makassar.

Tahun 1973 Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerja Umum dan Tenaga Listrik No. 01/PRT/1973 tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Perusahaan Umum, PLN Exploitasi VI berubah menjadi PLN Exploitasi VIII.

Tahun 1975 Menteri Pekerja Umum dan Tenaga listrik mengeluarkan Peraturan Menteri No. 013/PRT/1975 sebagai Peratutan Menteri No. 01/PRT/1973 yang didalamnya disebutkan bahwa perusahaan mempunyai unsur pelaksanaan yaitu Proyek PLN wilayah. Oleh karna itu, Direksi Perum Listrik Negara menetapkan SK No. 010/DIR/1975 yang mengubah sebutan PLN Exploitasi VIII menjadi PLN Wilayah VIII.

Tahun 1994 Berdasarkan PP. No. 23 tahun 1994 maka status PLN Wilayah VIII berubah menjadi persero maka juga berubah namanya menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah VIII. Perubahan ini mengandung arti bahwa PLN semakin dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjannya.

Tahun 2001 sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) Wilayah VIII diarahkan menjadi Strategic Business Unit/investment Centre dan sebagai tindak lanjut, sesuai dengan keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 01. K/010/DIR/2001 tanggal 8 Januari 2001, PT PLN (Persero) Wilayah VIII berubah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara 11. Tahun 2001 Wilayah Sulsel & Sultra.

Tahun 2006 berubah menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

"Diakui sebagai Perusahaan kelas Dunia yang bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada potensi insan".

b. Misi

1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait,berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatanekonomi.
4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto PT PLN (PERSERO) yaitu "Listrik untuk kehidupan yang lebih baik". 4 Penerapan Nilai-nilai a) Saling Percaya, b) Integritas, c) Peduli, d) Pembelajar.

c. Motto

"Listrik untuk kehidupan yang lebih baik (Elecrecity For a Better Life)"

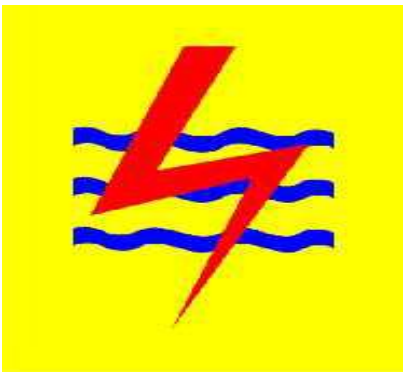
3. Makna Logo Perusahaan

Logo sebagai lambang identitas perusahaan serta sarana pencerminan nilai-nilai luhur perusahaan telah memiliki strandarisasi.

Namun entah karenaketidaktahuan atau biasa juga karena over creative maka logo standar PLN pun banyak mengalami perubahaan dari yang seharusnya. Untuk menyeragamkantampilan logo sesuai standarisasi sebagaimana lampiran. Surat Keputusan DireksiPerusahaan Umum Listrik Negara No. 031/DIR/76 tanggal 1 Juni 1976 mengenaipembakuan lambang perusahaan Umum listrik Negara.

Gambar 4.1

Logo PLN



a) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya,melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkanpencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangatyang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagaiproduk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir punmengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merahmelambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesiadan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan sertakeberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c) Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oteh tiga bidangusaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dandistribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untukmenampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetapdiperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkankeandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Di Indonesia, setiap organisasi baik organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat luas dan kompleks, masalah penyusunanorganisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agarsetiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannyamasing-masing. Suatu organisasi yang jelas struktur informasinya biasanyadigolongkan organisasi formil, sedangkan keorganisasian informasi terjadi denganadanya jalinan hubungan kerja yang tidak ditetapkan dengan resmi dalamorganisasi tersebut.

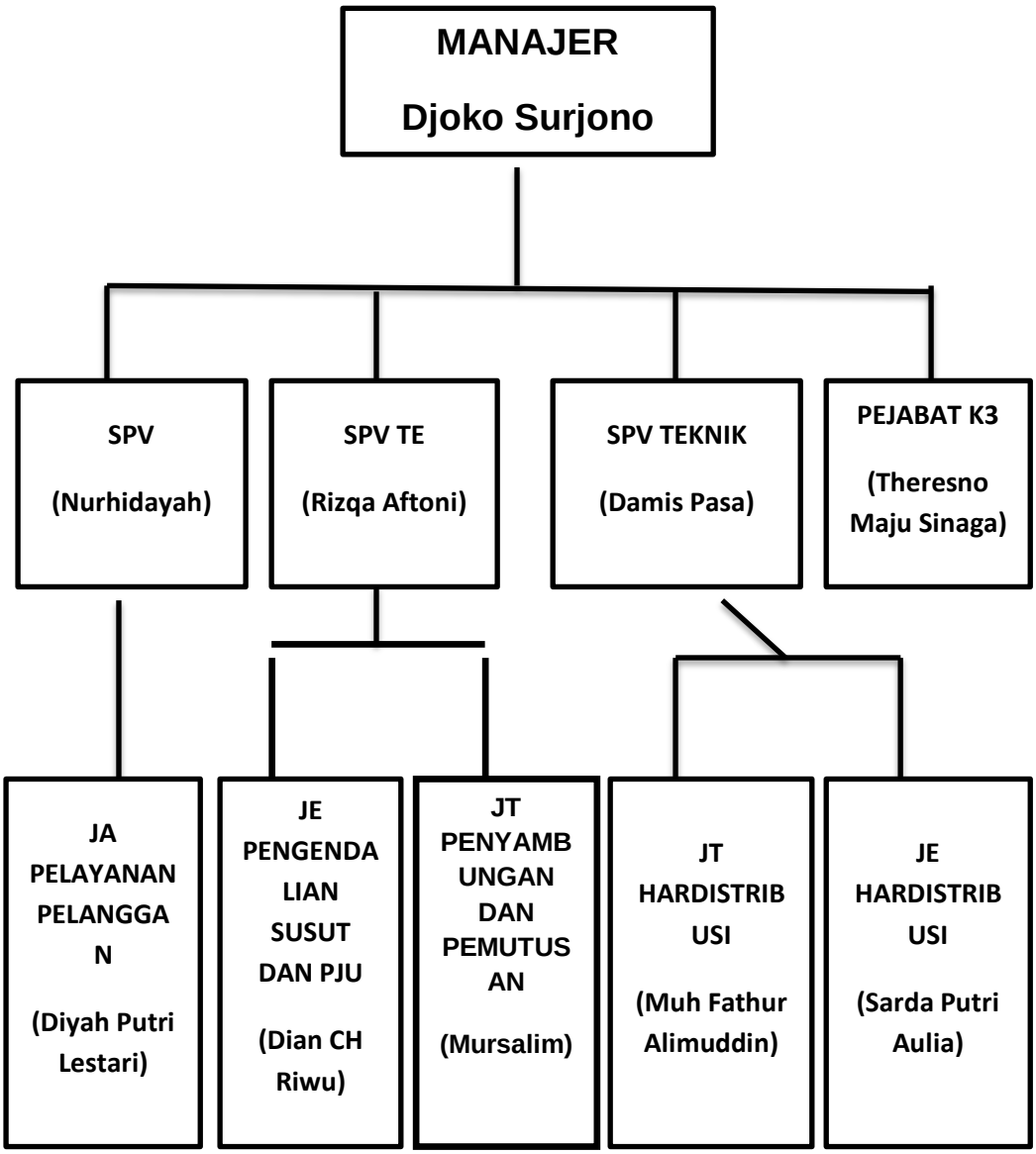
Dalam sebuah pemahaman umum, struktur organisasi setiap organisasi terdapatbeberapa unsur, yaitu :

a. Adanya sekelompok orang
b. Adanya sekelompok orang yang saling bekerja sama
c. Adanya suatu tujuan tertentu
d. Satu sama lain terkait secara formil
e. Mempunyai atasan dan bawahan

Untuk lebih jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi PT. PLN (PERSERO) UP3 ULP Watang Sawitto, sebagaimana terlampir.

Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 ULP Watang Sawitto, 2021.

Gambar. 4.2 Sturktur organisasi Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 ULP Watang Sawitto Pinrang.



5. Job Description

Uraian terhadap masing-masing jabatan dituangkan dalam sebuah buku pedoman perusahaan. Dalam buku tersebbut telah dijelaskan secara rinci mengenai tujuan jabatan dan tanggung jawab

dari masing-masing jabatan tersebut. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan ikhtisiar dari masing-masing jabatan tersebut, sebagai berikut:

1. Manajer Rayon/Ranting

- Tujuan Jabatan

  Merumuskan sasaran Rayon/Ranting, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelanggan, pendistribusian dan pembangkit tenaga listrik sesuai kebijakan PLN Cabang/Wilayah.

- Tanggung Jawab Utama

a. Merumuskan sarana kerja Rayon/Ranting berdasarkan target pengusaha dengan berpedoman pada targer kinerja, petunjuk serta kebijakan pelaksanaan pekerjaan dari unit pengusaha induk.
b. Menyusun konsep kebijakan teknis Rayon/Ranting berdasarkan program kerja unit pengusaha induk sebagai bahan usulan.
c. Menyusun RKAP Rayon/Ranting untuk ditindak lanjutkan kepada PLN Cabang sebagai bahan rencana pelaksanaan tahun yang akan datang.
d. Menganalisa dan mengevaluasi kinerja Rayon/Ranting dalam rangka pencapaian target-target yang telah ditetapkan.
e. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan atau pembangkit tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan.

f. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan sesuai dengan jadwal dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut KWH teknis maupun non teknis.
g. Mengkoordinasikan pelayanan dan pengembangan kelistrikan dengan Pemda setempat atau instansi kiat.

2. Supervisor Administrasi dan Keuangan

- Tujuan Jabatan

  Mengawasi, melaksanakan dan mengendalikan aktifitas pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dan keuangan pembekalan, sekretariatan, yang berkaitan dengan tugas pokok dan unit fungsi kerjannya.

- Tanggung Jawab Utama

  a. Memeriksa bon permintaan barang dari supervisor terkait.
  b. Memeriksa lampiran bukti pengeluaran Kas Receipt (Rekenig Listrik, BP, ULJ, B4) dan pengeluaran kas receipt (Bukti penyetoran ke Bank).
  c. Memeriksa lampiran bukti pengeluaran kas Imprest.
  d. Membuat buku bank Receipt dan Imprest.
  e. Membuat rencana pembayaran (Cash Out) dan realisasi penerimaan (Cash In).

3. Supervisor APP

- Tujuan Jabatan

  Mengkoordinir pengoperasian dan pemeliharaan APP, menjaga dan keandalan APP sesuai standar yang ada/belaku.

- Tanggung Jawab Utama

a. Menyusun rencana kerja supervisor APP meliputi perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan APP.
b. Menyusun program-program peneraan sesuai target yang telah ditetapkan guna mendukung pemasangan baru, ganti berkala dan perunahan daya.
c. Memeriksa kwantitas dan kwalitas (sesuai spesifik yang telah ditentukan).
d. Mengadakan koordinasi dengan pihak terkait dalam rangka pengujian APP akibat OPAL.
e. Memonitor pelaksanaan SOP pengoperasian dan pemeliharaan APP.

4. Supervisior Cater & Pengelolaan Rekening

- Tujuan Jabatan

  Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembacaan meter dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan.

- Tanggung Jawab Utama

a. Mengawasi dan melaksanakan pembacaan meter pada konsumen besar.
b. Merencanakan dan mengawasi Rute Baca Meter (RBM).
c. Mengevaluasi kesalahan baca meter dan melaksanakan pemeriksaan sampling hasil pembacaan meter.
d. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi hasil baca meter.
e. Memeriksa Daftar Pemakaian Kwh (DPK) dan Daftar Pelanggan yang Perlu Diperhatikan (DLPD).
f. Memeriksa hasil pengelolaan data baca meter.

5. Supervisior Pelayanan Pelanggan

- Tujuan Jabatan

  Melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan Rayon untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan.

- Tanggung Jawab Utama

a. Menyusun rencana pelaksanaan survey data calon pelanggan yang akan disurvey untuk bahan pelaksanaan survey.
b. Mempelajari hasil pelaksanaan survey untuk peningkatan pelayanan.
c. Melaporkan hasil pelaksanaan survey untuk bahan evaluasi pelayanan.

d. Membuat surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) untuk ditandatangani oleh calon pelanggan dan manajemen.
e. Memonitor kondisi dan pemakaran payment point untuk peningkatan pelayanan pembayaran rekening listrik.

6. Supervisior Pembangkit

- Tujuan Jabatan

  Melaksanakan koordinasi dan pengendalian fungsi pembangkitan untuk pencapaian target OAF dan tara kalor.

- Tanggung Jawab Utama

a. Mengarahkan pengoperasian sistem pembangkit berdasarkan pola operasi dan SOP.
b. Memantau pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan pembangkit untuk keandalan operasi.
c. Menganalisa dan mengevaluasi laporan gangguan pada instalasi pembangkitan.
d. Mengadakan koordinasi dan pembinaan terhadap instalansi listrik yang berada wilayah kerja Ranting dan menjadi kewenangan Ranting.
e. Menyusun program pengoperasian pembangkit.
f. Menyusun program pemeliharaan pemangkit
g. Mengelola pemakaian BBM dan Minyak Pelumas.

7. Supervisior Pemeliharaan Distribusi

- Tujuan Jabatan

Melaksanakan koordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi untuk mutu keandalan dan pencapaian target kinerja SAIFI.

- Tanggung Jawab Utama

a. Mengevaluasi rencana pemeliharaan dan anggaran pemeliharaan distribusi serta mengawasi pelaksanaannya.
b. Menyusun jadwal pelaksanaan pemeliharaan distribusi sesuai dengan kewenangannya.
c. Mengevaluasi data-data dari operasi jaringan sebagai bahan pemeliharaan.
d. Melakukan koordinasi dengan supervisior terkait dalam rangka pemeliharaan.
e. Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan material, peralatan kerja, pemeliharaan distribusi dan K3.

8. Supervisior Pendapatan

- Tujuan Jabatan

Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan aktifitas pelaksanaan fungsi penagihan dan pendapatan dengan tugas pokok dan fungsi unit kerjanya.

- Tanggung Jawab Utama

a. Merencanakan penyelenggaraan penagihan dan pendapatan rekening listrik dan tagihan laiinya.

b. Memonitor pendistribusian rekening listrik dan tagihan laiinya ke masing-masing payment point.
c. Memantau kegiatan penagihan rekening listrik dan tagihan laiinya di Payment point/loket Ranting/Rayon.
d. Memantau penyetoran uang hasil penjualan rekening listrik dan tagihan lainnya dari Payment point/loket Ranting/Rayon.
e. Memantau penyetoran uang hasil penjualan rekening listrik dan tagihan laiinya ke Kas/Bank receipt PLN.

9. Supervisior Kantor Pelayanan

- Tujuan Jabatan

  Melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan serta pendistribusian tenaga listrik dan pengendalian tata usaha langganan.

- Tanggung Jawab Utama

a. Menyusun rencana kerja kantor pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan sebagai pedoman kerja dalam pelaksanaan tugas.
b. Memantau pekerjaan pencatat meter sesuai dengan kewenangan dan target yang telah ditetapkan.
c. Menganalisa dan mengevaluasi kinerja kantor pelayanan dalam rangka pencapaian target-target yang telah ditetapkan.
d. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan atau pembangkitan

tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan.

e. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan sesuai dengan jadwal dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut Kwh teknis maupun non teknis.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang yang berjumlah 50 orang. Jumlah butir pertanyaan dalam kuesioner total sejumlah 15 pertanyaan yang terdiri dari 5 butir pertanyaan untuk variabel sumber daya manusia, 5 butir pertanyaan untuk variabel pemanfaatan teknologi informasi dan 5 butir pertanyaan untuk variabel kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

Berikut penulis sajikan data identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini:

Tabel 5.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	31	62%
2	Perempuan	19	38%
Total		**50**	**100%**

Sumber : Data primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang atau 62% dari total

responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 19 orang atau 38%. Jadi berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa sebagian besar pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang adalah karyawan laki-laki.

Tabel 5.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	< 30 Tahun	25	50%
2	30-40 Tahun	16	32%
3	> 40 Tahun	9	18%
Total		**50**	**100%**

Sumber : Data primer, 2021

Berdasarkan tabel usia dari 50 responden dapat diketahui bahwa responden dengan usia dibawah 30 tahun sebanyak 25 responden atau 50% sedangkan karyawan yang usianya antara 30 sampai 40 tahun sebanyak 16 responden atau 32% dari total responden, sedangkan karyawan dengan usia diatas 40 tahun terdapat sebanyak 9 orang atau 18%. Jadi berdasarkan tabel tersebut maka diketahui bahwa sebagian besar karyawan pada kantor PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang usianya kurang dari 30 tahun.

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

No	Lama Kerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	< 5 Tahun	6	12%
2	5 – 10 Tahun	27	54%
3	> 10 Tahun	17	34%
Total		**50**	**100%**

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan tabel lama kerja dari 50 responden, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang masa kerjanya kurang dari lima tahun sebanyak 6 orang atau 12%, kemudian responden dengan masa kerja dengan interval 5 sampai 10 tahun terdapat 27 responden atau setara 54% dan jumlah responden dengan masa kerja diatas 10 tahun terdapat 17 responden atau sebesar 34%. Berdasarkan tabel tersebut maka diketahui bahwa sebagian besar karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang memiliki masa kerja antara 5 sampai 10 tahun.

Tabel 5.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SMA Sederajat	20	40%
2	Diploma	11	22%
3	Sarjana	19	38%
Total		**50**	**100%**

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan tabel pendidikan dari 50 responden, dapat dilihat bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan SMA sederajat terdapat sebanyak 20 responden atau 40% dari total populasi, karyawan dengan tingkat pendidikan diploma terdapat sebanyak 11 orang atau 22%, sedangkan pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana terdapat sebanyak 19 atau 38%. Berdasarkan tabel tersebut maka diketahui bahwa sebagian besar karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang memiliki tingkat pendidikan SMA sederajat.

1. Uji Validitas

   Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran telah valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner, sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran.

Kaidah pengujian uji validitas adalah dengan membandingkan r tabel dengan r hitung yang diperoleh dari analisis SPSS.Apabila r hitung > r tabel maka dapat dikatakan kuesioner yang digunakan telah valid, namun jika r hitung < r tabel maka kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak valid.

Tabel 5.5

Uji Validitas Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kehandalan dan Ketepatan Waktu

No Item	**R Hitung**	**R Tabel**	**Keterangan**
Kuesioner Sumber Daya Manusia (X1)			
1	0.766	0.2787	Valid
2	0.821	0.2787	Valid
3	0.807	0.2787	Valid
4	0.829	0.2787	Valid
5	0.812	0.2787	Valid
Kuesioner Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2)			
1	0.789	0.2787	Valid
2	0.833	0.2787	Valid
3	0.800	0.2787	Valid
4	0.823	0.2787	Valid
5	0.795	0.2787	Valid
Kuesioner Kehandalan dan Ketepatan Waktu (Y)			
1	0.754	0.2787	Valid

2	0.772	0.2787	Valid
3	0.702	0.2787	Valid
4	0.815	0.2787	Valid
5	0.720	0.2787	Valid

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil analisis uji validitas terhadap instrument penelitian yang digunakan, R hitung diperoleh dari hasil output SPSS sedangkan R tabel diperoleh berdasarkan tabel distribusi r dengan jumlah data (N) sebanyak 50 serta taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,2787.

Hasil analisis uji validitas pada butir pertanyaan ketiga variabel tersebut pada kuesioner penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai R hitung > R tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan telah valid dan layak untuk dilanjutkan pada pengujian statistik regresi.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. Untuk mengetahui data tersebut

reliabel atau tidak dapat dilihat dari nilai alpha. Data akan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari pada nilai r tabel.

Pengukuran uji realibilitas dilakukan dengan metode *one shot* atau sekali ukur menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21, hasil uji realibilitas terhadap kuesioner ketiga variabel yang diteliti dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.6

Uji Realibilitas Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kehandalan dan Ketepatan Waktu

Alpha Cronbach's	**R Tabel**	**Keterangan**
Kuesioner Sumber Daya Manusia (X1)		
0.865	0.2787	Reliabel
Kuesioner Pemanfaatan Teknologi Informasi (X2)		
0.865	0.2787	Reliabel
Kuesioner Kehandalan dan Ketepatan Waktu (Y)		
0.809	0.2787	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil analisis uji realibilitas terhadap instrument penelitian yang digunakan, alpha cronbach's diperoleh dari hasil output SPSS sedangkan R tabel diperoleh berdasarkan tabel distribusi r dengan jumlah data (N) 50 serta taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh R tabel sebesar 0,2787.

Nilai alpha cronbach's butir pertanyaan ketiga variabel tersebut pada kuesioner penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai alpha cronbach's > R tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan telah *reliable* atau konsisten.

3. Uji Multikolieniaritas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel bebas di dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan variance inflation faktor (VIF). Jika nilai tolerance > 0,100 dan nilai VIF < 10 maka model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

Tabel 5.7

Uji Multikolienaritas

Variabel	**Tolerance**	**VIF**
Sumber Daya Manusia	0,412	2,426
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0,412	2,426

Berdasarkan hasil analisis uji multikolienaritas pada tabel 5.7 maka diketahui bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data yang diolah karena selurh variabel yang diuji dalam hal ini

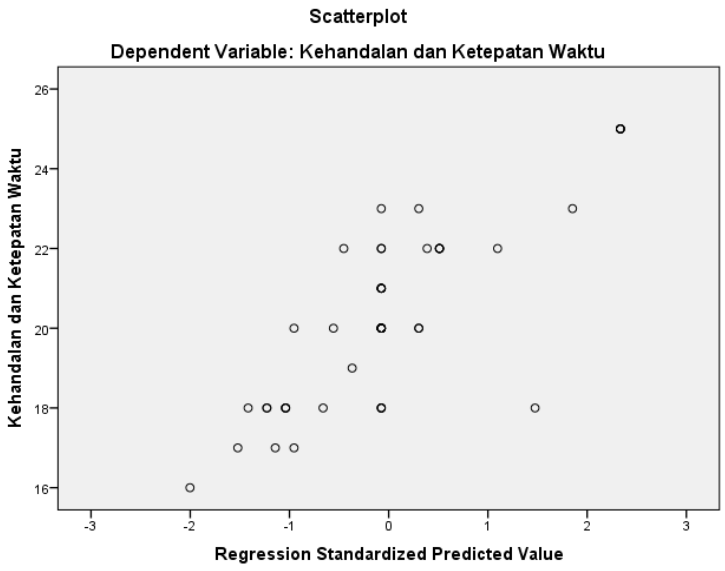
sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki nilai *Tolerance* > 0,100 dan nilai VIF < 10.

4. Uji Heterokesdastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan residual satu pengamatan ke pengamatan lain, (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% sehingga jika nilai signifikansinya di atas 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas juga dapat dideteksi dengan menggunakan *scatterplot*, jika *scatterplot* menunjukan adanya titik–titik yang membentuk pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas.Akan tetapi, bila menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, serta tidak membentuk pola maka tidak terjadi heteroskedastisitas, (Ghozali, 2011).

Gambar 5.1



Berdasarkan hasil uji pada gambar tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak ada pola yang jelas pada gambar *scatterplots* serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

5. Regresi Linier Berganda

   a. Koefisien Korelasi

      Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukan kuat/tidaknya hubungan linier antar dua variabel.Koefisien korelasi biasa dilambangkan dengan huruf r dimana nilai r dapat bervariasi dari -1 sampai +1. Nilai r yang mendekati -1 atau +1 menunjukan hubungan yang kuat antara dua variabel tersebut dan nilai r yang mendekati 0 mengindikasikan lemahnya hubungan antara dua variabel tersebut. Sedangkan tanda + (positif) dan – (negatif) memberikan informasi mengenai arah hubungan antara dua variabel tersebut.

      Jika bernilai + (positif) maka kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang searah. Dalam arti lain peningkatan X akan bersamaan dengan peningkatan Y dan begitu juga sebaliknya. Jika bernilai – (negatif) artinya korelasi antara kedua variabel tersebut bersifat berlawanan. Peningkatan nilai X akan dibarengi dengan penurunan Y.

Table 5.8

Hasil coefficients regresi linear berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.389	1.887		1.266	.212
	Sumber Daya Manusia	.541	.133	.536	4.077	.000
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	.349	.139	.329	2.504	.016

a. Dependent Variable: Kehandalan dan Ketepatan Waktu

Berdasarkan tabel gambar 5.2 *correlations* dapat diketahui bahwa korelasi parsial antara variabel sumber daya manusia (X1) terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan (Y) diperoleh nilai r sebesar = 0,788. nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

Korelasi parsial antara variabel pemanfaatan teknologi informasi (X2) terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan (Y) diperoleh nilai r sebesar = 0,740. nilai ini

menunjukkan hubungan yang kuat secara positif antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

b. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 100%, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai *R square.*

Table 5.9

Hasil perhitungan koefisiensi determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.816[a]	.665	.651	1.336	.665	46.753	2	47	.000

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia

b. Dependent Variable: Kehandalan dan Ketepatan Waktu

Berdasarkan tabel *model summary* maka dapat dijelaskan bahwa korelasi secara simultan antara sumber daya manusia (X1) dan pemanfaatan teknologi informasi (X2) terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan (Y) diperoleh nilai sebesar r = 0,816. Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat positif secara simultan atau bersamaan antara variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

Maksud kuat secara positif di sini adalah terjadi hubungan yang searah antara variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Artinya bila nilai kedua variabel bebas tersebut meningkat secara bersama-sama, maka kehandalan dan ketepatan waktu karyawan juga akan mengalami peningkatan.

Kontribusi atau determinasi yang diberikan oleh variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan adalah D = $(0,816)^2$x 100% = 66%. Artinya variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi memberikan kontribusi sebesar 66% terhadap kehandalan dan ketepatan

waktu karyawan, sedangkan sisanya 34% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 66% kehandalan dan ketepatan waktu karyawan dipengaruhi oleh variasi dari dua variabel independen yaitu sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi .Sedangkan sisanya sebesar 34% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

c. Koefisien Regresi

Koefisien regresi merupakan suatu alat ukur yang juga dapat digunakan untuk mengukur dan meramalkan perubahan nilai variabel terikat apabila terjadi perubahan nilai variabel bebas dalam hal ini variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap variabel terikat yaitu kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

Table 5.10
Hasil perhitungan Koefisien Regresis

Variabel	**Koefisien Regresi**	**Signifikansi**
kehandalan dan ketepatan waktu karyawan (Y)	2,389	-
Sumber Daya Manusia (X_1)	0,541	0,000
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_2)	0,349	0,016

Dari tabel 5.10 *coefficients* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan yang dipengaruhi oleh variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

$$Y = 2{,}389 + 0{,}541\ X_1 + 0{,}349\ X_2$$

Koefisien regresi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan jika tanpa adanya nilai variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi (X1 dan X2 = 0), berada pada nilai 2,389. Jika sumber daya manusia (X1) bertambah maka diprediksi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan akan meningkat sebesar 0.541, jika pemanfaatan teknologi informasi (X2) meningkat maka kehandalan dan ketepatan waktu karyawan diperkirakan akan meningkat sebesar 0,349.

d. Uji T (Uji Signifikansi Parsial)

1) Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kehandalan dan Ketepatan Waktu Karyawan

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Table 5.11
Hasil uji parsial (uji-t)

Model	B	T	Sig.	Keputusan
(Constant)	2.839	1.266	212	
Sumber daya manusia (X_1)	541	4.077	0,000	H1 diterima
Pemanfaatan teknologi informasi (X_2)	349	2.504	016	H2 diterima

[a]. Dependent Variable: kehandalan dan ketepatan waktu ppada karyawan (Y)
Sumber : data primer diolah, 2021

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika Sig ≤ α maka Ho ditolak, jika Sig > α maka Ho diterima. Berdasarkan tabel *Coefficients* diperoleh nilai Sig = 0.000. untuk nilai α = 0.05. Berdasarkan hasil SPSS maka Sig = 0.000 < α = 0.05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

2) Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kehandalan dan Ketepatan Waktu Karyawan

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Kaidah pengujian menggunakan teknik probabilitas, jika Sig ≤ α maka Ho ditolak, jika Sig > α maka Ho diterima. Berdasarkan tabel *Coefficients* diperoleh nilai Sig = 0.016. untuk nilai α = 0.05. Berdasarkan hasil SPSS maka Sig = 0.016< α = 0.05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

e. Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Berdasarkan tabel *annova* maka dapat dilakukan uji F untuk melihat signifikansi pengaruh variabel sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

Table 5.12
Hasil uji simultan (uji-f)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166.960	2	83.480	46.753	.000[b]
	Residual	83.920	47	1.786		
	Total	250.880	49			

a. Dependent Variable: Kehandalan dan Ketepatan Waktu
b. Predictors: (Constant), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia

Berdasarkan tabel *annova* diperoleh nilai F_{hitung} = 46,753 sedangkan menggunakan tabel distribusi F diperoleh nilai F_{tabel} = 3.20 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi

informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pinrang.

B. Pembahasan

Pembahasan pada bab ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yaitu pengaruh sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan di PT. PLN (persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto.

Adapun hipotesis yang diangkat adalah sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

1. Pengaruh positif sumber daya manusia terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan

   Sumber daya manusia pada dasarnya memiliki peranan tinggi dalam meningkatkan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Sumber daya manusia yang tinggi harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan guna lebih baik. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Ketepatan waktu karyawan yang cenderung tepat waktu

dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki tanggung jawab yang tinggi.

Hal ini berkaitan dengan teori sumber daya manusia menurut Soejono (1986: 65) yang menyatakan bahwa Sumber daya manusia yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong timbulnya peningkatan kinerja serta tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan kata lain, sumber daya manusia merupakan modal utama yang amat menentukan terhadap tingkat ketepatan waktu karyawan.

Indikator sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien . Ketaatan pada peraturan meliputi ketepatan waktu, serta pelaksanaan prosedur yang telah ditentukan. Ketepatan waktu adalah bentuk disiplin kerja karyawan dengan datang tepat waktu, tertib, dan teratur. Pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa karyawan memiliki kehandalan dan ketepatan waktu kerja yang baik.

Kesadaran pribadi meliputi tingkat kerapian berpakaian di tempat kerja, memiliki tanggung jawab tinggi, serta tingkat kualitas yang dihasilkan. Berpakaian rapi di tempat kerja merupakan salah satu indikasi adanya sumber daya manusia. Pekerjaan yang dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab, maka kualitas yang dihasilkan pun akan memuaskan karena sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya sumber daya manusia yang baik maka akan menghasilkan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan yang baik, sebaliknya apabila sumber daya manusia kurang baik akan menghasilkan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan yang kurang baik pula. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustafa, S. Dan Rosidi. 2011 yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan .

2. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan

   Perkembangan teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan pada organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi sektor publik, termaksud pada PT. PLN (persero).

PT. PLN (persero) perlu mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan karyawan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antara kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup adanya; pengolahan data, pengelolaan informasi sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar kehandalan dan ketepatan waktu karyawan dapat meningkat Hamzah, 2011 dalam Widyanigrum, 2012.

Dalam penelitian menemukan bahwa sistem teknologi informasi yang dimiliki pemerintah merupakan alat yang sangat berguna untuk karyawan, pendidikan maupun masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi akan sangat membantu mempercepat proses kahandalan dan ketepatan waktu karyawan dalam mengolah data, pengolahan data transaksi dan penyajian laporan keuangan agar tidak kehilangan nilai informasi yaitu kehandlan dan ketepatan waktu karyawan Cohen, 2007 dalam Winidyaningrum dan Rahmawati, 2010.

Dari uraian tersebut terdapat hubungan positif antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

3. Pengaruh sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi kehandalan dan ketepatan waktu karyawan.

Hasil analisis data dan pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan di PT. PLN (persero) UP3 Pinrang ULP Watang Sawitto. Dengan demikian, variabel-variabel independen yang digunakan dalam model penelitian ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Hasil penelitian ini mendukung studi empirik yang dilakukan oleh indriasari (2018).

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, Pengaruh Sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kehandalan dan ketepatan waktu karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi kehandalan dan ketepatan waktu para karyawan di suatu perusahaan atau organisasi maka semakin mudah bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi atau perusahaan. Yang dipengaruhi oleh komunikasi, insentif program kesejahteraan kualitas kerja, kuantitas.

B. Saran

1. Pegawai seharusnya meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas kerja, agar dapat terciptanya kinerja yang baik.
2. Dapat mengekspresikan diri baik dalam pikiran dan tindakan berusaha untuk menjadi orang setia kepada perusahaan.
3. Memiliki rasa tanggung jawab tinggi agar dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, selalu menjaga barang perusahaan dengan baik, mengutamakan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi, dan tidak melempar kesalahan yang dibuat kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Ariandja, Tua Efendi.*Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Grasindo. 2002.*

Asibuan, Malayu P*. Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar-Dasar dan Kunci Keberhasilan, Jakarta: PT. Gunung Agung. 2004.*

Barthos, Basir.*Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Makro, Jakarta: Bumi Aksara. 2012.*

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009*. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.*

Mathis, R. L., dan J.H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, buku 1, Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.*

Robbins, Stephen P. 2010*. "Manajemen". Jakarta: Erlangga*.

Schuler, dan Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad Ke-21.* Jakarta: Erlangga.

Sukarna.*Dasar-dasar Manajemen, Bandung : Mandar Maju. 1992.*

Sarwono, Sarlinto W.*Sumber Daya Manusia Kunci Sukses Organisasi, Jakarta: Lembaga Manajemen Universitas Indonesia. 1993.*

Soejono, Imam. 1986*. Teknik Ketepatan waktu Pegawai dan Pekerja. Jakarta: Jaya Sakti.*

Tata Sutabri S.Kom. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi.* Yogyakarta: AndiOffset.

Terry, George R. *Principles of Management* , McGraw-Hil Book Hall. 2000.

Wibowo. *Manajemen Sumber Daya Manusia,*Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Yonder, Dale. *Memahami Pemanfaatan teknologi informasi Dalam Persfektif Sumber Daya Manusia,* Jakarta: Gava Media.

Yunarsih, Tjutju dan Suwatno. *Manajemen Sumber Daya Manausia,* Bandung: Alfabeta. 2008.

Zetra, Aidinil. 2009. *Strategi* Pengembangan Kapasitas SDM Pemerintah Daerah, *Jurnal Manajemen*