

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Kumar & Kushwaha (2018) tentang “Supply Chain Management Practices And Operational Performance Of Fair Price Shops In India: An Empirical Study”. Variabel Independen yang digunakan adalah Customer Relathionship, Information Technology, dan Information Quality sedangkan variabel dependen adalah kinerja operasional. Sampel penelitian ini adalah 200 Fair Price Shops. Analisis data menggunakan PLS. hasil penelitian adalah Customer Relathionship, Information Technology, Information Quality berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

Penelitian Andarwati, (2018) tentang “Pengaruh Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna (TTG) Terhadap Keberdayaan Pengrajin Batik Tulis Ramah Lingkungan”. Variabel Independen yang digunakan adalah Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna sedangkan variabel dependen adalah Kinerja Operasional. Sampel penelittian ini adalah Pengrajin Batik Ramah Lingkungan. Alat Analisis yang digunakan adalah SEM. Hasil penelitian adalah Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna berpengaruh positif terhadap Fokus Pelanggan, Proses Kontrol dan Imprivement, dan Manajemen Pemasok.

Penelitian Ilmaniar & Indi Djastuti, (2018) membuktikan pengaruh budaya organisasi, dukungan organisasi, terhadap kinerja karyawan dengan manajemen pengetahuan sebagai variabel intervening pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap

PT Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya dengan menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengumpulan sampel dengan jumlah peserta yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 karyawan. Penelitian ini menggunakan Path Analysis sebagai alat analisis dengan Sobel Test digunakan sebagai alat untuk menguji efek mediasi dan menggunakan IBM SPSS 23 sebagai program pemrosesan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan manajemen pengetahuan dan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap manajemen pengetahuan tetapi memiliki pengaruh kurang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, manajemen pengetahuan terbukti mampu sebagai mediasi hubungan antara budaya organisasi, dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Úbeda-garcía, Claver-cortés, Marco-lajara, Zaragoza-sáez, dan García-lillo, (2017) meneliti mengenai “High performance work system and performance : Opening the black box through the organizational ambidexterity and human resource flexibility”. Variabel independent adalah Work System, variabel intervening Intervening adalah Fleksibilitas SDM dan Dependen adalah Kinerja. Sampel penelitian adalah Hotel Di Spanyol. Alat Analisis data menggunakan Regresi. Hasil penelitian membuktikan Work system mempengaruhi fleksibilitas dan kinerja.

Penelitian Sugiharto, Supaya, & Nurkhayati (2017) bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen rantai pasokan internal terhadap kinerja operasional perusahaan di PT. Pan Brothers Tbk & Grup, Boyolali.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive dan incidental sampling dengan 50 responden dari 100 populasi. Metode analisis yang digunakan adalah uji validasi, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji T, dan koefisien determinasi dengan SPSS 20. Hasil empiris menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan berbagi informasi terhadap kinerja operasional perusahaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen rantai pasokan (berbagi informasi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dengan koefisien determinasi R square 65,7%, sedangkan 34,3% dijelaskan oleh variabel lain (misalnya hubungan jangka panjang, kerjasama, integrasi proses).

Penelitian Jyoti & Rani, (2017) tentang “High performance work system and organisational performance: role of knowledge management. Variabel Independen adalah work system sedangkan variabel Dependen adalah Kinerja Operasional dan Knowledge Management. Sampel adalah Karyawan dan Manager Perusahaan Telekomunikasi di India Utara. Alat Analisis adalah SEM. Hasil penelitian adalah Work system mempengaruhi kinerja operasi dan knowledge management.

Penelitian Alam, Khan, Karami, dan Sadatifar (2016) tentang “Perceived Organizational Support and Perceived Organizational Performance Mediated by Corporate Entrepreneurship”. Variabel Independen adalah dukungan organisasi sedangkan Dependen adalah Kinerja Operasional dan Mediasi Kewirausahaan perusahaan. Sampel adalah Manajer Menengah Perusahaan di Iran. Alat Analisis

adalah SEM. Hasil penelitian adalah Dukungan organisasi mempengaruhi kinerja operasional, Dukungana organisasi mempengaruhi kewirausahaan dan Kewirausahaan mempengaruhi kinerja operasional.

Penelitian Salam, (2017) “The mediating role of supply chain collaboration on the relationship between technology, trust and operational performance”. Tujuan dari makalah ini adalah untuk memahami hubungan antara kepercayaan, teknologi dan kolaborasi rantai pasokan dan dampaknya terhadap kinerja operasional perusahaan. Desain / metodologi / pendekatan Berdasarkan literatur yang ada, model hipotesis dikembangkan dan diuji menggunakan pemodelan persamaan struktural. Temuan penelitian menunjukkan bahwa melalui hubungan yang berkelanjutan, kepercayaan berkembang dan dibentuk dari waktu ke waktu dan dapat membentuk kemampuan kompetitif yang mungkin tidak mudah bagi pesaing untuk ditiru. Baik kepercayaan dan teknologi ditemukan memiliki dampak signifikan pada kolaborasi rantai pasokan dan kinerja operasional perusahaan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Metode	Kesimpulan/Hasil
1	Kumar & Kushwaha (2018) “Supply Chain Management Practices And Operational Performance Of Fair Price Shops	Independen Customer Relathionship Information Technology Information Quality	Sampel : 200 Fair Price Shops Pengumpulan Data :	Customer Relathionship Information Technology Information Quality berpengaruh

	In India: An Empirical Study”	Dependen Kinerja Operasional	Kuesioner Alat Analisis : PLS	positif terhadap kinerja operasional
2	Andarwati, (2018) “Pengaruh Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna (TTG) Terhadap Keberdayaan Pengrajin Batik Tulis Ramah Lingkungan”	Independen Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna Dependen Kinerja Operasional	Sampel : Pengrajin Batik Ramah Lingkungan Pengumpulan Data : Kuesioner Alat Analisis : SEM	Pelatihan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna berpengaruh positif terhadap Fokus Pelanggan, Proses Kontrol dan Imprivement, dan Manajemen Pemasok
3	Ilmaniar & Indi Djastuti, (2018) “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Knowledge Management Sebagai Variabel Intervening Di Pt.Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya”	Independen Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Dependen Kinerja Dependen Knowledge Management	Sampel : Karyawan PT Telekomunikasi Surabaya Pengumpulan Data : Kuesioner Alat Analisis : Regresi Berganda	Budaya organisasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Knowledge Management . Dukungan organisasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Knowledge Management.

				<p>Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.</p> <p>Dukungan organisasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.</p> <p>Knowledge Management terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.</p>
4	<p>Úbeda-garcía, Claver-cortés, Marco-lajara, Zaragoza-sáez, García-lillo, (2017)</p> <p>“High performance work system and performance : Opening the black box through the organizational ambidexterity and human resource flexibility”</p>	<p>Independen Work System</p> <p>Intervening Fleksibilitas SDM</p> <p>Dependen Kinerja</p>	<p>Sampel : Hotel Spanyol</p> <p>Pengumpulan Data : Kuesioner</p> <p>Alat Analisis : Regresi</p>	<p>Work system mempengaruhi fleksibilitas dan kinerja</p>

5	<p>Sugiharto, Supaya, & Nurkhayati (2017)</p> <p>“Pengaruh Implementasi Internal Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. PAN Brothers TBK, Boyolali)”</p>	<p>Independen</p> <p>Customer Relathionship</p> <p>Information Technology</p> <p>Information Quality</p> <p>Dependen</p> <p>Kinerja Operasional</p>	<p>Sampel :</p> <p>PT Pan Brother</p> <p>Pengumpulan Data :</p> <p>Kuesioner</p> <p>Alat Analisis :</p> <p>Regresi Berganda</p>	<p>Information Sharing dan cooperation berpengaruh Long Term Relationship dan integration process berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja operasional outlet</p>
6	<p>Jyoti & Rani, (2017)</p> <p>“High performance work system and organisational performance: role of knowledge management”</p>	<p>Independen</p> <p>work sistem</p> <p>Dependen</p> <p>Kinerja Operasional</p> <p>Knowledge Management</p>	<p>Sampel :</p> <p>Karyawan dan Manager Perusahaan Telekomunikasi di India Utara</p> <p>Pengumpulan Data :</p> <p>Kuesioner</p> <p>Alat Analisis :</p> <p>SEM</p>	<p>Work system mempengaruhi kinerja operaso dan knowledge management</p>
7	<p>Alam, Khan, Karami, Sadatifar (2016)</p> <p>“Perceived</p>	<p>Independen</p> <p>dukungan organisasi</p>	<p>Sampel :</p> <p>Manajer Menengah Perusahaan di</p>	<p>Dukungan organisasi mempengaruhi kinerja operasional</p>

	Organizational Support and Perceived Organizational Performance Mediated by Corporate Entrepreneurship”	<p>Dependen</p> <p>Kinerja Operasional</p> <p>Mediasi</p> <p>Kewirausahaan perusahaan</p>	<p>Iran</p> <p>Pengumpulan Data :</p> <p>Kuesioner</p> <p>Alat Analisis :</p> <p>SEM</p>	<p>Dukungana organisasi mempengaruhi kewirausahaan</p> <p>Kewirausahaan mempengaruhi kinerja operasional</p>
8	Salam, (2017) “The mediating role of supply chain collaboration on the relationship between technology, trust and operational performance”	<p>Independen</p> <p>teknologi kepercayaan</p> <p>Dependen</p> <p>Kinerja Operasional</p> <p>Mediasi :</p> <p>Kolaborasi SCM</p>	<p>Sampel :</p> <p>Manajer perusahaan kebutuhan sehari-hari</p> <p>Pengumpulan Data :</p> <p>Kuesioner</p> <p>Alat Analisis :</p> <p>SEM</p>	<p>Teknologi dan kepercayaan mempengaruhi kinerja operasional</p> <p>Teknologi dan kepercayaan mempengaruhi kolaborasi SCM</p> <p>Kolaborasi SCM mempengaruhi kinerja operasional</p>

Sumber : Data Diolah, 2019

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak di variabel independen penelitian. Penelitian akan menggunakan dukungan perusahaan, sistem kerja, dan teknologi terapan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Relationship

Teori-teori *relationship*, biasanya berfokus pada transaksional/ekonomik dan/atau perilaku/relasi dari proses pertukaran (Buvik & Haugland, 2005; Corsten & Felde, 2005). Perkembangan pemasok, kepercayaan terhadap pemasok, tujuan strategic pemasok, dan komunikasi dengan pemasok, secara signifikan berkontribusi pada perbaikan relasi antara pembeli dan pemasok. Sedangkan tujuan strategis, komitmen jangka panjang, dukungan manajemen, dan evaluasi pemasok ternyata tidak secara signifikan meningkatkan relasi antara pembeli dan pemasok. Dalam penelitian Buvik dan Haugland (2005), ditemukan hasil bahwa investasi dalam aset yang spesifik, baik oleh pemasok maupun pembeli, secara kuat mendukung koordinasi kontraktual, sepanjang relasi antara pembeli dan pemasok bertambah baik. Sebaliknya, koordinasi kontraktual, dari suatu aset spesifik yang saling menguntungkan, secara signifikan akan menjadi lebih mudah ketika relasi pembeli pemasok berkembang dari waktu ke waktu. (Paulraj & Chen, 2005), menemukan bahwa relasi pemasok dan pembeli, yang dioperasionalkan oleh ketersediaan persediaan bahan baku yang tepat, komunikasi, dan hubungan jangka panjang, secara sukses memediasi relasi antara pembelian strategis dan kinerja kualitas kecil dan pemasok adalah hubungan jangka panjang, komunikasi, *crossfunctional team*, dan integrasi pemasok pada level-level yang berbeda pada proses transaksi pembelian. Di samping kepuasan dari pihak perusahaan yang membeli bahan baku, kualitas produk juga akan berpengaruh signifikan terhadap proses pembelian. Pemasok juga perlu

membangun manajemen relasi yang stratejik, pelayanan kualitas, dan investasi untuk membangun relasi yang spesifik dengan perusahaan pembeli sehingga menimbulkan kredibilitas tinggi sebagai pemasok di mata pembeli (Khoja & Kauffman, 2012).

2.2.1 Dukungan Perusahaan

2.2.1.1 Pengertian Dukungan Perusahaan

Menurut Robbins (2006) Dukungan organisasi adalah dimana organisasi menghadapi suatu lingkungan yang dinamis dan berubah agar organisasi menyesuaikan diri. Menurut Mathis & Jackson (2012) dukungan organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif.

Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Rhoades dan Eisenberger (2002) mengungkapkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi juga dianggap sebagai sebuah keyakinan

global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi. Keyakinan ini dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor), dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

Konstruksi persepsi dukungan organisasi (POS) menangkap esensi dari pertukaran sosial dalam hubungan kerja. POS mengacu pada keyakinan luas yang dimiliki karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). Dengan pengaktifan norma timbal balik, POS menciptakan perasaan hutang dapat dikurangi dengan usaha yang timbal balik. POS yang tinggi mengarah pada hasil positif dalam sikap dan perilaku yang pembayaran suatu kebaikan, yaitu, pada hasil yang bermanfaat bagi organisasi.

2.2.1.2 Konsep Dukungan Organisasi

Konsep dukungan organisasional telah lama dijelaskan oleh para ilmuwan manajemen dalam literatur-literatur teori keadilan distributif. Teori keadilan distributif menyebutkan bahwa individu-individu dalam organisasi akan mengevaluasi hasil-hasil organisasi dengan memperhatikan beberapa aturan distributif berdasarkan hak menurut keadilan atau kewajiban. Sedangkan teori kewajiban (*equity*) mengemukakan bahwa penghargaan organisasi harus didistribusikan sesuai tingkat kontribusi individual (Cowherd, Levine, Cowherd, & Levine, 1992).

Randall, Cropanzano, Bormann, & Birjulin (1999), menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerja mereka, memberi kompensasi dengan adil, dan mengikuti kebutuhan pekerjanya. Dukungan organisasional merupakan dasar hubungan pertukaran yang dijelaskan dalam prinsip sosial atau ekonomi. Dua cara utama pertukaran sosial, yaitu: (1) pertukaran menyeluruh (global) antara karyawan dan organisasi, dan (2) hubungan antara atasan dan bawahan. Hukum timbal balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula. Dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya.

Rhoades & Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa secara psikologis dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi memunculkan tiga hal pada karyawan yaitu: (a). Berdasar pada hukum timbal-balik, menciptakan perasaan berkewajiban untuk peduli pada keselamatan organisasi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya, (b). Kepedulian, pengakuan, dan rasa hormat organisasi terhadap mereka akan memenuhi kebutuhan sosio-emosional karyawan, sehingga mereka bangga menjadi anggota organisasi dan memasukkan status peran mereka di organisasi sebagai identitas sosial mereka, dan (c). Memperkuat keyakinan karyawan bahwa organisasi mengakui dan menghargai kinerja yang meningkat, dengan kata lain, semakin baik kinerja karyawan semakin besar penghargaan yang diberikan organisasi. Dari ketiga hal tersebut di atas membawa keuntungan bagi karyawan (misalkan meningkatkan

kepuasan kerja dan motivasi kerja yang positif) dan bagi organisasi (misalkan: meningkatkan komitmen afektif dan kinerja karyawan serta menurunkan *turnover*).

Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan ini dinilai sebagai kepastian akan tersedianya bantuan dari organisasi ketika bantuan tersebut dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas karyawan agar dapat berjalan secara efektif serta untuk menghadapi situasi- situasi yang mengandung tekanan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Dukungan organisasi dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada karyawan. Apabila pihak organisasi secara umum menghargai dedikasi dan loyalitas karyawan sebagai bentuk komitmen karyawan terhadap organisasi, maka para karyawan secara umum juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka. Penghargaan yang diberikan oleh organisasi dapat dianggap memberikan keuntungan bagi karyawan, seperti adanya perasaan diterima dan diakui, memperoleh gaji dan promosi, mendapatkan akses- akses informasi, serta bentuk- bentuk bantuan lain yang dibutuhkan karyawan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara efektif.

Terdapatnya norma timbal balik ini menyebabkan karyawan dan organisasi harus saling memperhatikan tujuan-tujuan yang ada dalam hubungan kerja tersebut (Rhoades & Eisenberger, 2002). Eisenberger, dkk (1986) mengemukakan dua aspek untuk mengetahui kondisi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Kedua aspek tersebut adalah: penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan dan perhatian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan.

Persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh berbagai aspek perlakuan karyawan oleh organisasi, yang pada gilirannya akan mempengaruhi interpretasi karyawan terhadap organisasi yang mendasari motif perlakuan tersebut (Eisenberger dan Rhoades 2002). Teori dukungan organisasi mengasumsikan bahwa atas dasar norma timbal balik, maka karyawan akan merasa berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya karena organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 1986:500). Sehingga persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai suatu keyakinan tentang sejauh mana organisasi memberikan nilai kontribusi dan peduli akan kesejahteraan mereka. (Eisenberger *et al.* 1986:501) memaparkan bahwa karyawan yang memiliki persepsi bahwa organisasi memberikan dukungan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka maka mereka akan menunjukkan tingkat absensi yang menurun serta berusaha keras terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan global yang dikembangkan oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi perhatian terhadap kontribusi mereka dan kesejahteraan hidu mereka.

2.2.1.3 Kategori Dukungan Organisasi

Sebuah meta-analisis yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan bahwa 3 kategori utama Persepsi Dukungan Organisasi. Ketiga kategori utama ini adalah sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. (Greenberg, dalam Rhoades & Eisenberger 2002). Shore dan Shore (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) menyatakan bahwa banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada persepsi dukungan organisasi dimana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Cropanzo dan Greenberg (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) membagi keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek sosial. Aspek struktural mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat dan penghormatan mereka.

2. Dukungan atasan

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Kottke & Sharafinski, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Karena

atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Levinson dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaji, pengakuan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pengakuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).
- b. Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi (Griffith dkk., dalam Eisenberger and Rhoades, 2002).
- c. Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Cameron dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

- d. Peran *stressor*. *Stress* mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan (Lazarus & Folkman, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).
- e. Pelatihan. Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002)

2.2.1.4 Metode Pengukuran Dukungan Organisasi

Metode pengukuran dukungan organisasi digunakan untuk mengukur apakah perusahaan mendukung untuk peningkatan kinerja operasional perusahaan. Dalam penelitian ini untuk mengukur tinggi rendahnya dukungan organisasi menggunakan skala kontinum.

Dukungan organisasi diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut (Rhoades & Eisenberger, 2002):

1. Sistem penggajian

Sistem penggajian adalah mengembangkan sekumpulan prosedur yang memungkinkan perusahaan untuk menarik, menahan dan memotivasi staf yang diperlukan, serta untuk mengendalikan biaya pembayaran gaji. Karena tidak ada satu pola yang dapat digunakan secara universal maka prosedur ini harus disesuaikan dengan kebijakan gaji tiap-tiap organisasi, dan hendaknya didasar atas kebijakan yang dianggap adil.

2. Keamanan dan kesehatan kerja

Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi (Griffith dkk., dalam Eisenberger and Rhoades, 2002).

3. Layout

Layout adalah pengaturan dan menempatkan mesin, Peralatan, Gedung, dan kegiatan-kegiatan di dalam proses produksi..

4. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya.

5. Pelatihan

Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

2.2.2 Sistem Kerja

2.2.2.1 Sistem Kerja

Sistem kerja terdiri dari dua atau lebih orang yang bekerja bersama-sama yang berinteraksi dengan teknologi dalam sistem organisasi yang dicirikan dengan adanya lingkungan fisik dan budaya (Kleiner, 2006). Sistem kerja adalah serangkaian aktivitas yang dipadukan untuk menghasilkan suatu benda atau jasa yang menghasilkan kepuasan pelanggan atau keuntungan perusahaan. Sistem

kerja banyak melibatkan faktor manusia dan alat atau mesin. Faktor – faktor yang mengkombinasikan manusia dan alat tersebut merupakan tahapan kerja yang sudah tetap sehingga menghasilkan suatu sistem kerja yang konsisten dan hasil kerja yang berkualitas. Seiring dengan perkembangan zaman sistem kerja semakin kompleks tidak hanya meliputi manusia dan alat saja. Sistem kerja di industri manufaktur memiliki sistem yang kompleks mencakup manusia, mesin dan organisasi (Mustafa, Kamaruddin, Othman, & Mokhtar, 2009).

Salah satu kajian di bidang teknik industri ialah perancangan sistem kerja yang baik atau lebih baik. Suatu sistem kerja dikatakan baik jika sistem kerja tersebut memiliki efisiensi dan produktivitas yang tinggi. Efisiensi dikatakan sebagai penghematan input sistem kerja, sedangkan produktivitas dimaksudkan sebagai perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang dimasukkan ke dalam sistem kerja. Untuk mendapatkan rancangan sistem kerja yang baik maka perlu diketahui komponen-komponen pembentuk sistem kerja tersebut. Setiap komponen yang terlibat dalam sistem kerja akan diteliti kondisinya, sehingga segala kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada setiap komponen dapat dianalisis dan dicari penyebabnya untuk kemudian dicari solusi perbaikannya.

2.2.2.2 Sistem Kerja Dalam Ergonomi

Dalam suatu sistem kerja, manusia memegang peranan penting karena dia harus merencanakan, merancang, mengendalikan serta mengevaluasi keluaran yang diharapkan untuk merancang sistem kerja yang baik, kita perlu mengenal sifat, kemampuan dan keterbatasan manusia. Ergonomi atau *ergonomie* adalah

human factors engineering, ilmu yang mempelajari dan mengkaji interaksi manusia, alat dan sistem kerja..

Ergonomi merupakan kajian interaksi interaksi antara manusia dengan mesin serta factor-faktor yang mempengaruhinya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan sistem kerja secara keseluruhan (Bridger, 2003). Tujuan ergonomi adalah untuk menambah efektivitas penggunaan objek fisik dan fasilitas yang digunakan oleh manusia, dan merawat atau menambah nilai tertentu yang layak misalnya kesehatan, keselamatan, kenyamanan, kepuasan pada proses penggunaan tersebut. Ergonomi merupakan pertemuan dari berbagai lapangan ilmu seperti antropologi, biomekanika, faal kerja, higene perusahaan dan kesehatan kerja, perancangan kerja, riset terpakai dan cybernetika, namun kekhususan utamanya adalah perencanaan dari cara bekerja yang lebih baik meliputi tata kerja dan peralatannya. Dalam hal ini, diperlukan kerjasama diantara peneliti dan teknisi serta ahli tentang pemakaian alat-alat dengan pengukuran, pencatatan dan pengujiannya. Perbaikan kondisi-kondisi kerja buruk dan tanpa perencanaan biasanya mahal, maka usaha sebaiknya dimulai dari perencanaan oleh suatu tim ergonomi yang memungkinkan proses, mesin-mesin dan hasil produksi yang memenuhi persyaratan. Ergonomi dapat diterapkan pada semua tingkatan dari lokal sampai kepada nasional.

Ergonomi dapat mengurangi beban kerja dengan evaluasi fisiologi, psikologi atau cara-cara tak langsung, beban kerja dapat diukur dan dianjurkan modifikasi yang sesuai diantara kapasitas kerja dengan beban kerja dan beban tambahan. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin kesehatan, tetapi dengan itu

produktivitas juga ditingkatkan dengan evaluasi kapasitas, isi kerja, waktu istirahat dan pengaruh keadaan lingkungan (kelembaban, suhu, sirkulasi udara, kebisingan, penerangan, warna, debu dan lain-lain). Ergonomi dapat dibagi menjadi 5 bidang kajian, yaitu :

1. Antropometri yaitu suatu ilmu yang mempelajari pengukuran dimensi tubuh manusia baik dalam keadaan diam maupun bergerak yang digunakan untuk merancang peralatan sistem kerja.
2. Faal kerja yaitu ilmu yang mempelajari tingkah laku bekerja, konsumsi energi manusia dalam melakukan pekerjaannya.
3. Biomekanika kerja yaitu ilmu yang mempelajari gerakan-gerakan tubuh manusia dalam bekerja meliputi kekuatan, ketepatan, ketelitian, ketahanan dan keterampilan gerak.
4. Penginderaan yaitu ilmu yang mempelajari peran dan kerja indera manusia dalam melakukan pekerjaannya.
5. Psikologi merupakan bidang yang berhubungan dengan masalah-masalah kejiwaan yang banyak dijumpai di tempat kerja

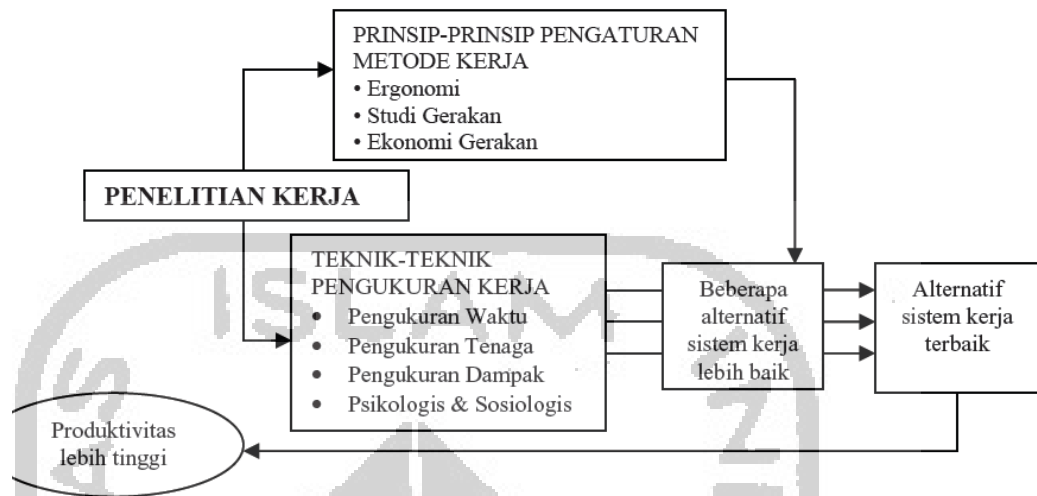
2.2.2.3 Teknik Tata Cara Sistem Kerja

Teknik tata cara kerja menurut Satalaksana (2006) dalam Rohman, 2008 adalah suatu ilmu yang terdiri dari prinsip-prinsip untuk mendapatkan rancangan (desain) terbaik dari sistem kerja. Wignjosoebroto (2003) juga menjelaskan bahwa prinsip-prinsip dan teknik kerja ini digunakan untuk mengatur komponen-komponen yang ada dalam sistem kerja yang terdiri dari manusia dengan sifat dan kemampuan-kemampuannya, bahan baku, mesin dan peralatan kerja lainnya, serta

lingkungan kerja fisik yang ada sedemikian rupa sehingga dicapai tingkat efektifitas dan efisiensi kerja yang tinggi yang diukur dengan waktu yang dihabiskan, tenaga yang dipakai serta akibat psikologis atau sosiologis yang ditimbulkannya.

Teknik tata cara kerja merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mendapatkan metode terbaik untuk melakukan suatu pekerjaan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka ruang lingkup teknik tata cara kerja dapat dibagi ke dalam dua bagian besar, yaitu pengaturan kerja dan pengukuran kerja. Pengaturan kerja berisi prinsip-prinsip mengatur komponen-komponen sistem kerja untuk mendapatkan alternatif-alternatif sistem kerja terbaik. Pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pengaturan terhadap pekerja, bahan, peralatan dan perlengkapan serta lingkungan kerja adalah apa yang dipelajari melalui ergonomi, studi gerakan dan ekonomi gerakan. Setelah mendapatkan beberapa alternatif terbaik, langkah berikutnya adalah memilih satu diantara yang terbaik. Ada empat kriteria yang dipandang sebagai pengukur yang baik tentang kebaikan suatu sistem kerja yaitu waktu, tenaga, psikologis dan sosiologis. Berdasarkan keempat kriteria tersebut dipilih satu sistem kerja terbaik yang memiliki syarat memungkinkan waktu penyelesaian sangat singkat, tenaga yang diperlukan untuk penyelesaian kerja tersebut sedikit dan mudah, serta dampak-dampak psikologis dan sosiologis yang mungkin ditimbulkan sangat sedikit (Wignjosoebroto, 2003).

Hal ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 2.1. Bagan sistematis dari langkah-langkah penelitian kerja
(Wignjosoebroto, 2003)

2.2.2.4 Sistem Kerja UKM

Program WISH dikembangkan oleh ILO (*International Labour Office*) yang berada di Bangkok, Thailand, untuk melakukan tindakan perbaikan sistem kerja dengan pendekatan *participatory ergonomic* (PE) pada industri kecil. Program ini berfokus pada peningkatan kesehatan dan keselamatan kerja, selain itu perbaikan ini juga memberikan kontribusi terhadap produktivitas dan efisiensi kerja meskipun tempat kerja berada dirumah (*home manufacturing*) (Kawakami, Arphorn, & Ujita, 2006). Dalam program ini terdapat 5 aspek evaluasi perbaikan yaitu: 1) penyimpanan dan penanganan material, 2) keamanan mesin, 3) stasiun kerja, 4) lingkungan fisik, dan 5) fasilitas kesejahteraan dan organisasi kerja. Kelima aspek tersebut yang nantinya akan dievaluasi untuk ditarik prioritas mana yang akan diperbaiki.

2.2.1.5 Metode Evaluasi Sistem Kerja

Dalam mengatasi kondisi sistem kerja yang belum optimal digunakan *Macroergonomic Analysis and Design* (MEAD) untuk mengevaluasi sistem kerja pada perusahaan sehingga dapat diketahui faktor kunci dalam sistem kerja yang paling berpengaruh terhadap produktivitas dan dapat dibuat usulan perbaikan berdasarkan faktor kunci yang terpilih sehingga dapat memperbaiki sistem kerja menjadi lebih baik. *Macroergonomic Analysis and Design* (MEAD) merupakan metodologi yang menggambarkan tahapan implementasi ergonomi makro yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan merancang sistem kerja. Kerangka umum *Macroergonomic Analysis and Design* (MEAD) dikembangkan oleh Emery and Trist (1978) dalam Hendrick and Kleiner (2001). Berikut ini adalah penjabaran dari langkah-langkah pengolahan data sistem kerja (Kleiner & Caudell, 2015) :

1. Mengamati sistem organisasi secara internal dan eksternal

Pengamatan dilakukan secara internal dan eksternal, berdasarkan hasil pengamatan maka dapat diidentifikasi visi, misi, struktur organisasi, sistem kerja serta lingkungan kerja yang ada. Pengidentifikasi varian juga sudah mulai dilakukan pada tahap ini dalam lingkungan fisik kerja dan organisasi.

2. Mendefinisikan tipe sistem operasi kerja dan ekspektasi kerja

Dengan mempertimbangkan aspek kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi organisasi kerja akan diperoleh kondisi optimal rancangan sistem operasi kerja. Dan penentuan kriteria kesuksesan produksi

dilakukan dengan mengambil tujuh kriteria, yaitu efisiensi, efektivitas, produktivitas, kualitas, kualitas kehidupan kerja, inovasi dan keuntungan.

3. Mendefinisikan unit operasi dan proses kerja

Identifikasi unit operasi dan proses kerja. Identifikasi juga dilakukan terhadap varian yang ada pada faktor kondisi pekerjaan.

4. Mengidentifikasi variansi yang terjadi

Identifikasi varian berdasarkan keempat faktor dalam sistem kerja yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, pengukuran dan langkah-langkah sebelumnya. Identifikasi data varian dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan kepada 20 pekerja. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dihitung presentase jawaban responden untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi. Tujuan pada tahap ini adalah untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi sekaligus untuk mempermudah pada proses pengolahan data selanjutnya.

5. Membuat matriks variansi

Dari varian yang ada pada tahap sebelumnya akan diperoleh varian yang menjadi faktor kunci, varian yang memberi dampak signifikan pada kriteria peformansi atau hubungannya dengan varian lain. Matriks varian bertujuan untuk mengetahui hubungan keterkaitan antar varian dan pengaruh varian satu dengan varian lainnya. Pengisian matriks varian berdasarkan wawancara dengan pekerja.

6. Membuat tabel kendali variansi kunci dan jaringan peran

Pada tahap ini bertujuan untuk mengetahui peran personel dan tanggung jawabnya serta bagaimana kendali varian yang terjadi dan pihak yang bertanggung jawab untuk hal tersebut. Tabel kendali variansi kunci sendiri terdiri atas varian pada faktir kunci, unit kerja atau tempat terjadinya, siapa orang yang bertanggung jawab, *tools* atau teknologi yang diperlukan untuk mendukung pengendalian, serta kemampuan khusus atau pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengendalian variansi kunci tersebut.

7. Menunjukkan alokasi fungsi dan rancangan bersama

Melakukan perbaikan berdasarkan variansi terbesar. Alokasi fungsi dan rancangan bersama untuk perbaikan dibuat berdasarkan tabel kendali varian dan varian kunci.

8. Memahami persepsi mengenai peran dan tanggung jawab

Mengidentifikasi pengetahuan atau kemampuan yang dibutuhkan personel yang bertanggung jawab di tempat terjadi penyimpangan. Selain itu juga mengidentifikasi serta mengevaluasi persepsi dan tanggung jawab personel tersebut terhadap tugas serta apa yang telah dikerjakan sehingga akan diperoleh aturan kerja yang sesuai.

9. Merancang atau memperbaiki subsistem pendukung dan *interface*

Membuat rancangan perbaikan sistem kerja dari alternatif yang telah dibuat agar sesuai dengan keinginan dan harapan dari pemilik dan pekerja

2.2.1.6 Metode Pengukuran Sistem Kerja

Metode pengukuran sistem kerja digunakan untuk mengukur apakah perusahaan mendukung untuk peningkatan kinerja operasional perusahaan. Dalam

penelitian ini untuk mengukur baik tidaknya sistem kerja menggunakan skala kontinum.

Sistem kerja diukur dengan menggunakan indikator-indikator program WISH dikembangkan oleh ILO (*International Labour Office*) untuk melakukan tindakan perbaikan sistem kerja dengan pendekatan *participatory ergonomic* (PE) pada industri kecil yaitu sebagai berikut :

1. Shift kerja

Shift kerja adalah pergeseran atau penetapan jam kerja (dari jam kerja pada umumnya) yang terjadi satu kali dalam 24 jam. Biasanya perusahaan menerapkan shift kerja dengan tujuan mengoptimalkan hasil kerja dan produktivitas. Misalnya saja ditetapkan 3 shift dalam 24 jam yang masing-masing terdiri dari 8 jam kerja setiap shiftnya. Atau 12 jam kerja selama 4 hari berturut-turut yang dilanjutkan dengan 4 hari libur

2. Proses kerja

Proses kerja merupakan proses-proses untuk menghasilkan output dengan kualitas tertentu dan jumlah tertentu sesuai strategi perusahaan yang telah dicanangkan. Proses-proses ini kemudian digambarkan dalam blok-blok proses. Dalam blok-blok proses ini kita dapat menentukan apa saja yang dikerjakan, skill apa yang dibutuhkan, berapa karyawan yang dibutuhkan dan sebagainya.

3. Standard operasional prosedur

SOP (*Standard Operating Procedures*) yaitu standarisasi bagaimana mengerjakan suatu blok proses kerja. SOP ini harus tertulis supaya standarisasi

jelas sehingga setiap karyawan menjalankan suatu bagian proses kerja dengan terarah dan terstruktur.

4. Peraturan kerja/code of conduct

Code of conduct adalah dokumen tertulis yang mengatur mengenai bagaimana tata cara atau perilaku perusahaan terhadap para pemangku kepentingannya dan juga mengatur bagaimana perilaku karyawan dalam berinteraksi dengan sesama karyawan dan juga bagaimana perilaku karyawan diatur dalam rangka memenuhi tanggung jawab.

5. Evaluasi kerja

Evaluasi kerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

2.2.3 Teknologi Terapan

2.2.3.1 Konsep Teknologi

Teknologi dalam pemahaman kita selama ini sering kali di identikkan sebagai alat (*tool*). Dengan memandang teknologi sebagai alat (mesin), konsentrasi pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) berwawasan teknologi dan industri kemudian ditekankan secara berlebihan kepada bidang-bidang teknik. Sementara, jika teknologi itu tidak lagi didefinisikan hanya sebatas *stok kumulatif* dari alat, mesin dan berbagai artefak lainnya (*tehnic*) dari peradaban modern, tetapi bisa juga diartikan sebagai cara tertentu untuk mengetahui dan mengerjakan sesuatu. Dengan begitu, teknologi lebih dari sekedar pengetahuan terapan atau

rekayasa seperti dalam pemahaman dunia akademik tradisional, melainkan dapat dipandang sebagai *pendekatan universalistik* dalam pemecahan masalah (*tehnique*)

Berbicara tentang teknologi seolah tak lepas dari ilmu pengetahuan, karena memang pada hakikatnya teknologi adalah penerapan ilmu atau pengetahuan lain yang terorganisir ke tugas-tugas praktis. Sehingga dapat dipahami bahwa teknologi merupakan pengejawantahan dari ilmu pengetahuan. Dengan kata lain, jika ilmu pengetahuan berbicara dalam konteks teoritis, maka teknologi telah melakukan tataran praktisnya.

Teknologi produksi merupakan alat dan cara yang digunakan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa. Masyarakat pada masa lalu sudah dapat memanfaatkan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan mereka, namun, teknologi yang digunakannya masih sangat sederhana. Dengan menggunakan alat sederhana, memerlukan tenaga besar dan hasilnya pun terbatas. Ketika ilmu pengetahuan berkembang maka berkembang pula teknologi alat-alat yang memudahkan pekerjaan manusia banyak ditemukan. Alat-alat tersebut sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan manusia, dengan alat yang lebih modern pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat, ringan, dan hasilnya pun lebih banyak. Teknologi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan produk baru, di mana dengan menggunakan teknologi yang canggih, perusahaan dapat menciptakan produknya menjadi lebih baik atau lebih inovatif. Keunggulan diferensiasi produk memiliki pengaruh yang sangat besar, terutama pada

perusahaan yang berteknologi tinggi, di mana hal ini ditunjukkan oleh beberapa keunggulan yang berbeda (H. Setiawan, 2012).

Pada zaman terdahulu pengolahan bahan-bahan baku dilakukan dengan menggunakan tenaga kerja manusia dan sering dengan bantuan peralatan-peralatan seperti martil, pisau, dan gergaji. Akan tetapi dengan semakin majunya teknologi, pengolahan tersebut kemudian dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis mesin, meskipun tetap dengan menggunakan tenaga manusia. Mesin-mesin tersebut digunakan sebagai peralatan yang membantu, dan tidak pernah menggantikan manusia. Meskipun pengolahan sudah dilakukan dengan mesin-mesin berteknologi tinggi yang dapat bekerja sendiri (*automatic*), tenaga kerja tetap dibutuhkan sekurang-kurangnya sebagai perencana kegiatan pengolahan. Dalam hal ini setiap kegiatan pengolahan merupakan penggunaan gabungan dari manusia dan mesin di mana salah satu putusan yang harus dibuat pemimpin operasi dan produksi adalah putusan tentang bauran atau perbandingan tingkat penggunaan manusia dan mesin tersebut (Pardede, 2005).

Dari segi penggunaannya, teknologi ada yang bersifat individual dan ada pula teknologi yang bersifat kolektif. Tipe teknologi pertama dapat kita jumpai pada obeng, tang dan sepeda. Prinsip mana tipe teknologi ini adalah sebagai alat atau kepanjangan tangan manusia. Tangan kita jelas sulit untuk mencabut paku atau memancarkan mur. Karena itu dibuatlah obeng atau tang untuk memudahkan pekerjaan. Demikian pula sepeda adalah alat untuk mempercepat perjalanan kita. Sedangkan teknologi yang bersifat kolektif adalah teknologi yang dalam penggunaannya harus dilakukan secara bersama-sama. Televisi baru bisa kita

nikmati setelah dikelola secara kolektif. Ada acara yang disajikan. Harus ada stasiun televisi yang menyiarkan acara tersebut. Penyusunan acara dan penyiaran acara televisi tersebut oleh stasiun televisi yang sudah tentu melihatkan banyak orang. Teknologi yang bersifat kolektif ini juga dapat dijumpai pada pabrik-pabrik yang menghasilkan satu barang. Dalam proses pembuatan mobil misalnya, secanggih apa pun teknologi yang digunakan harus melibatkan banyak orang. Ada sebagian orang yang memasang bagian tertentu dan sebagian lainnya mengecat, sementara yang lain melakukan finishing, dengan kata lain, dalam proses teknologi yang bersifat kolektif tersebut terkait erat dengan soal manajemen atau suatu sistem produksi. Jadi teknologi adalah sebuah ilmu, yaitu ilmu untuk membuat suatu alat, perkakas, mesin atau bentuk-bentuk konkret lainnya.

Sekarang ini teknologi begitu pesat berkembang, baik dalam bidang komputer, kehutanan, kelautan dan lain sebagainya. Tetapi sebelumnya perlu kita ketahui perbedaan antara teknik dan teknologi. Teknik merupakan penerapan ilmu dan teknologi untuk menyelesaikan permasalahan manusia atau dengan kata lain, ilmu yang mendasari penciptaan suatu teknologi yang baru. Sedangkan teknologi lebih cenderung kepada alat yang berhasil diciptakan atau dikembangkan oleh adanya ilmu teknik dan bagaimana alat tersebut dapat mempengaruhi kemampuan manusia untuk mengontrol dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berikut ini akan dijelaskan pengertian teknologi atau dimensi dipandang dari berbagai sudut.

- a. Teknologi dipandang sebagai alat (*tool*) dipandang sebagai alat untuk membantu mempermudah pekerjaan manusia.

- b. Teknologi sebagai pengganti tenaga kerja manusia, banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas dengan menggantikan tenaga kerja dengan mesin.
- c. Teknologi sebagai alat produktivitas dengan teknologi, produktivitas dapat meningkat karena menghasilkan performa yang lebih baik.

Peran teknologi dalam peningkatan produktivitas usaha kecil sangatlah besar. Penggunaan teknologi konvensional yang banyak digunakan oleh pengusaha usaha kecil memberikan kelemahannya diantaranya, rendah produktivitasnya, sulitnya melakukan inovasi produk, rendahnya mutu produk dan menurunnya motivasi tenaga kerja. Rendahnya teknologi yang dimiliki oleh usaha kecil pada umumnya disebabkan tidak adanya dana untuk memiliki serta lemahnya informasi dan pemahaman pengusaha akan teknologi yang berkembang dan tersedia di pasar

2.2.3.2 Pengertian Teknologi Terapan

Teknologi terapan atau teknologi tepat guna adalah sebuah gerakan ideologis (termasuk manifestasinya) yang awalnya diartikulasikan sebagai *intermediate technology* oleh seorang ekonom bernama Dr. Ernst Friedrich "Fritz" Schumacher dalam karyanya yang berpengaruh, *Small is Beautiful* (Schumacher, 1973). Walaupun nuansa pemahaman dari teknologi tepat guna sangat beragam di antara banyak bidang ilmu dan penerapannya, teknologi tepat guna umumnya dikenal sebagai pilihan teknologi beserta aplikasinya yang mempunyai karakteristik terdesentralisasi, berskala relatif kecil, padat karya, hemat energi, dan terkait erat dengan kondisi lokal (Hazeltine & Bull, 1998). Secara umum, dapat dikatakan

bahwa teknologi tepat guna adalah teknologi yang dirancang bagi suatu masyarakat tertentu agar dapat disesuaikan dengan aspek-aspek lingkungan, keetisan, kebudayaan, sosial, politik, dan ekonomi masyarakat yang bersangkutan (Pamatang, Sianipar, Dowaki, & Yudoko, 2013). Dari tujuan yang dikehendaki, teknologi tepat guna haruslah menerapkan metode yang hemat sumber daya, mudah dirawat, dan berdampak polutif seminimal mungkin dibandingkan dengan teknologi arus utama, yang pada umumnya beremisi banyak limbah dan mencemari lingkungan. Baik Schumacher maupun banyak pendukung teknologi tepat guna pada masa modern juga menekankan bahwa teknologi tepat guna adalah teknologi yang berbasiskan pada manusia penggunanya.

Teknologi tepat guna adalah teknologi yang cocok dengan kebutuhan masyarakat sehingga bisa dimanfaatkan pada saat rentang waktu tertentu. Biasanya dipakai sebagai istilah untuk teknologi yang terkait dengan budaya lokal teknologi tepat guna sebagai salah satu jalur penting untuk mencapai tujuan yang mendasar, yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagian besar masyarakat Indonesia dengan keanekaragaman ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) dapat diposisikan, tidak hanya sebagai pendukung, tapi juga sebagai pionir perambah jalan menuju terwujudnya masyarakat sejahtera berkeadilan bagi semua lapisan masyarakat di Indonesia yang berada di berbagai penjuru tanah air dengan tingkat kemampuan penguasaan teknologi dan ekonomi yang terbatas. Teknologi Tepat Guna berarti teknologi yang sesuai dengan kondisi budaya, dan kondisi ekonomi serta penggunaannya harus ramah lingkungan

Teknologi tepat guna paling sering didiskusikan dalam hubungannya dengan pembangunan ekonomi dan sebagai sebuah alternatif dari proses transfer teknologi padat modal dari negara-negara industri maju ke negara-negara berkembang. Namun, gerakan teknologi tepat guna dapat ditemukan baik di negara maju dan negara berkembang. Di negara maju, gerakan teknologi tepat guna muncul menyusul krisis energi tahun 1970 dan berfokus terutama pada isu-isu lingkungan dan keberlanjutan (*sustainability*). Di samping itu, istilah *teknologi tepat guna* di negara maju memiliki arti yang berlainan, seringkali merujuk pada teknik atau rekayasa yang berpandangan istimewa terhadap ranting-ranting sosial dan lingkungan. Secara luas, istilah teknologi tepat guna biasanya diterapkan untuk menjelaskan teknologi sederhana yang dianggap cocok bagi negara-negara berkembang atau kawasan perdesaan yang kurang berkembang di negara-negara industri maju. Seperti dijelaskan di atas, bentuk dari "teknologi tepat guna" ini biasanya lebih bercirikan solusi "padat karya" daripada "padat modal". Pada pelaksanaannya, teknologi tepat guna seringkali dijelaskan sebagai penggunaan teknologi paling sederhana yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif di suatu tempat tertentu

Teknologi tepat guna dalam praktek menerapkan konsep manajemen modern dengan tujuan upaya optimalisasi hasil produksi atau pendapatan. Penerapan menuju optimalisasi hasil produksi atau pendapatan industri batik perlu penggunaan teknologi yang sesuai dengan sasaran yaitu teknologi yang inovatif berupa alat dan metode/teknik/cara beserta pendampingan disaat penggunaan, dibuatkan HaKI agar teknologi yang didesain, dibuat, dan diterapkan memiliki

hak paten dan terlindungi, pelatihan penerapan teknologi baru yang tepat guna. Indikator teknologi tepat guna adalah adanya suatu konversi sumber daya alam, tenaga kerja yang diserap, industri rumah tangga menjadi terpicu, dan pendapatan masyarakat yang semakin meningkat.

Teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna (Warsita, 2008). Teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Uno & Lamatenggo, 2011). Infrastruktur teknologi yang telah terbukti secara umum memfasilitasi pengembangan hubungan yang stabil dan dekat di antara mitra saluran (Salam, 2017).

Untuk hubungan rantai pasokan untuk mencapai kolaborasi, mekanisme elektronik juga harus ada sehingga informasi dapat dengan mudah dipertukarkan antar mitra. Salah satu mekanisme tersebut adalah teknologi untuk berbagi informasi. Teknologi informasi telah memainkan peran penting dalam memungkinkan kolaborasi rantai suplai berdasarkan unsur-unsur seperti pertukaran data elektronik (EDI), internet dan sebagainya. TI juga telah ditunjukkan untuk mendukung pertukaran di antara mitra dagang (Pramatari,

2007). Secara umum, TI telah secara luas diakui sebagai faktor penting dalam rantai pasokan karena kontribusi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kinerja baik perusahaan individu dan rantai pasokan secara keseluruhan. (Salam, 2017)

2.2.3.3 Faktor-Faktor Yang Menyebabkan UKM Menggunakan Teknologi Terapan

Tehnologi tepat guna yang dimaksud adalah teknologi yang benar-benar dapat memecahkan masalah yang ada tanpa menimbulkan masalah lain yang mungkin tambah rumit. Alasan-alasan yang mendukung diterapkan teknologi tepat guna pada UKM adalah :(1) Teknologi tepat (sederhana) lebih mudah dipahami, atau dipraktekkan oleh masyarakat yang masih berada dalam tingkat kebudayaan teknologi yang rendah, (2) Peralatannya lebih murah dan memberikan kemungkinan skala produksi lebih meningkat, dan (3) Teknologi menengah yang bersifat padat karya membuka kesempatan kerja yang lebih luas (Kusumawati & Sadik, 2016).

Permasalahan utama UKM dalam proses adopsi teknologi adalah adopsi IT oleh usaha menengah di Indonesia masih sangat rendah. UKM belum banyak mengadopsi IT karena belum muncul kebutuhan terhadap IT dalam proses bisnisnya dan kurang memiliki dukungan finansial untuk hal itu. Di Indonesia sebagian UKM menjalankan usahanya dengan cara-cara tradisional. Padahal saat ini perusahaan bersaing melalui kecanggihan teknologi dan IT untuk bisa memenangkan persaingan. Karena IT juga berperan penting dalam pengambilan keputusan ekonomis yang berkualitas (R. Setiawan, 2013). Lembaga riset AMI

Partners mengungkapkan fakta bahwa hanya 20% UKM di Indonesia yang memiliki computer (Khristianto, 2012). Staff Khusus Menteri UKM dan Koperasi Agus Muhharam pada Senin (9/7/2018) mengatakan bahwa Delloite Access Economics, menunjukkan lebih dari sepertiga UKM di Indonesia (36%) masih *offline*, sepertiga lainnya (37%) hanya memiliki kemampuan online yang sangat mendasar seperti komputer atau akses broadband. Hanya sebagian kecil (18%) yang memiliki kemampuan online menengah (menggunakan web atau medsos) dan kurang dari sepersepuluh (9%) adalah bisnis online lanjutan dengan kemampuan *e-commerce*. Data dari McKinsey Global Institute malah menunjukkan hanya 5% UKM yang sudah mampu bertransaksi *online*. Padahal keterlibatan UKM secara digital bisa meningkatkan pertumbuhan ekonomi sebesar 2%. Bahkan, diprediksi bisa memiliki pertumbuhan pendapatan antara 23-80% jika trampil memanfaatkan teknologi digital (Hardum, 2018).

2.2.3.4 Pola Pendekatan Pembangunan Teknologi Terapan

Tujuan pengembangan suatu teknologi pada dasarnya adalah untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan, baik yang telah nyata, ataupun yang dirasakan dan diinginkan adanya, dan bahkan yang diantisipasi akan diinginkan, maka suatu upaya pengembangan teknologi yang efektif, pertama-tama harus didasarkan pada permintaan pasar, baik yang telah nyata ada, atau yang mulai tampak dirasakan adanya . Prasyarat tersebut memang perlu, tetapi belum cukup. Kemampuan itu harus dilengkapi dengan kemampuan menerjemahkan perkembangan kebutuhan pasar tersebut dengan kemampuan untuk menggagas spectrum teknologi bagaimana yang dapat menanggapi kebutuhan yang diamati tersebut.

Pola pendekatan yang dikemukakan di atas mensyaratkan adanya institusi, baik yang berdiri sendiri maupun terorganisasi di dalam sistem-sistem korporat atau masyarakat. Sistem-sistem semacam itu jelas perlu mempunyai sumberdaya pikir yang canggih, yang mampu memadukan kebutuhan, potensi khazanah ilmu pengetahuan, penerjemahan khazanah tersebut menjadi paket-paket teknologi, evaluasi dari teknologi yang berhasil dikemas tersebut untuk menguji keterlaksanaannya, baik dari pertimbangan teknis, ekonomi, sosial, maupun persyaratan lingkungan. Selain itu, mampu berkomunikasi kepada masyarakat ilmiah maupun masyarakat luas, pemerintahan dan lembaga- lembaga masyarakat untuk memotivasi mereka untuk mendukung ataupun meyakinkan kemanfaatan dari apa yang akan dilakukan, sedang dilakukan, dan yang sudah dihasilkan. Namun tingkat keberhasilannya masih ditentukan oleh ketepatan-gunaan teknologi yang dihasilkan. Tingkat keberhasilan akan lebih tinggi bila unsur ketepatan-gunaan dan ketepatan saatan dipenuhi

2.2.3.5 Metode Pengukuran Teknologi Terapan

Metode pengukuran teknologi terapan digunakan untuk mengukur apakah perusahaan mendukung untuk peningkatan kinerja operasional perusahaan. Dalam penelitian ini untuk mengukur baik tidaknya penerapan teknologi terapan menggunakan skala kontinum.

Teknologi terapan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut Andarwati (2018) dan Venkatesh, Morris, Davis, & Davis (2003):

1. Kemudahan

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.

2. Manfaat

Davis (1989) mendefinisikan manfaat penggunaan teknologi sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. manfaat penggunaan teknologi didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

3. Efektifitas

Efektifitas teknologi diartikan sebagai tingkat keberhasilan teknologi dalam usaha mencapai peningkatan kesejahteraan manusia yang diwujudkan dalam produk, proses, atau sistem. Suatu teknologi tidak akan memberikan nilai guna jika tidak diterapkan atau diwujudkan dalam produk, proses, atau sistem. Efektivitas teknologi sangat diperlukan dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas suatu perusahaan (Widyarini, 2001).

4. Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana.

5. Kenyamanan

Kenyamanan penggunaan teknologi adalah sejauh mana suatu kegiatan menggunakan teknologi dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya (Davis et.al, 1992).

2.2.2 Kinerja Operasional

2.2.2.1 Pengertian

Hansen & Mowen (2000) membedakan pengukuran kinerja secara tradisional dan kontemporer. Pengukuran kinerja tradisional dilakukan dengan membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang dianggarkan atau biaya standar sesuai dengan karakteristik pertanggungjawabannya, sedangkan pengukuran kinerja kontemporer menggunakan aktivitas sebagai pondasinya. Ukuran kinerja dirancang untuk menilai seberapa baik aktivitas dilakukan dan dapat mengidentifikasi apakah telah dilakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Penilaian kinerja merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat memenuhi kewajibannya terhadap para penyandang dana dan juga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Srimindarti, 2004).

Beberapa ahli mengungkapkan bahwa ukuran kinerja perusahaan yang paling sering digunakan dalam penelitian empiris adalah kinerja keuangan (*financial performance*), kinerja operasional (*operational performance*), dan kinerja berbasis pasar (*market-based performance*) (Asghar Afshar Jahanshahi, Rezaei, Nawaser, Ranjbar, & Pitamber, 2012).

a. Kinerja Keuangan

Kinerja biasanya dinilai menggunakan pengukuran berbasis data akuntansi atau data keuangan. Kekurangan dari semua pengukuran berbasis data akuntansi adalah fokusnya pada kinerja yang sudah lalu. Data dari tahun-tahun sebelumnya sangat sedikit dapat menunjukkan potensi masa depan dari sebuah perusahaan.

b. Kinerja Operasional

Selain mengukur kinerja perusahaan berdasarkan kinerja keuangan, penting pula untuk mengukur berdasarkan kinerja non-keuangan. Penggunaan konsep *balanced scorecard* yang semakin bertambah menunjukkan bahwa kinerja non-keuangan juga merupakan aspek yang penting dalam pengukuran kinerja perusahaan. Kinerja non-keuangan ini juga dikenal sebagai kinerja operasional dimana aspek-aspeknya mampu mengukur kinerja ketika informasi yang tersedia terkait dengan peluang sudah ada, namun belum terealisasi secara keuangan (Carton, 2004).

c. Kinerja Berbasis Pasar

Kinerja berbasis pasar secara keseluruhan akan terpengaruh ketika pasar mengetahui informasi mengenai operasional perusahaan yang tidak termasuk

dalam hasil kinerja keuangan (Carton, 2004). Ukuran kinerja berbasis pasar ini meliputi: tingkat pengembalian pada pemegang saham, market value added dan keuntungan tahunan (Carton, 2004). Brah & Lim (2006) mengemukakan bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dalam 2 (dua) dimensi kinerja yaitu: kinerja operasional dan kinerja organisasi.

Penelitian ini mengacu pada kinerja operasional. Kinerja operasional mengacu pada kemampuan perusahaan dalam mengurangi biaya manajemen, waktu pemesanan, waktu tunggu, meningkatkan efektivitas penggunaan bahan baku dan kapasitas distribusi (Heizer dan render, 2016). Kinerja operasional memiliki arti penting bagi perusahaan, ia membantu meningkatkan efektivitas kegiatan produksi dan menciptakan produk berkualitas tinggi (Kaynak, 2003), yang mengarah pada peningkatan pendapatan dan laba bagi perusahaan. Kinerja operasional mencerminkan kinerja operasi internal perusahaan dalam hal biaya dan pengurangan pemborosan, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk baru, memperbaiki kinerja pengiriman, dan peningkatan produktivitas. Indikator dan variabel tersebut dianggap sebagai faktor utama karena mereka mengikuti langsung dari tindakan yang diambil dalam kegiatan operasi perusahaan. Kinerja operasional adalah tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam hal operasional produksi perusahaan.

2.2.2.2 Dimensi Kinerja Operasional

Kinerja operasional perusahaan menjadi 5 dimensi yaitu (Lenny Koh, Demirbag, Bayraktar, Tatoglu, & Zaim, 2007):

a) Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis. Adaptasi dari praktek "multi supplier" dapat meningkatkan fleksibilitas menghasilkan sumber alternatif untuk pengadaan dengan mengurangi risiko rantai pasokan. Membangun hubungan kemitraan jangka panjang dengan pemasok dan pelanggan juga membantu meningkatkan fleksibilitas rantai pasokan dengan menciptakan saling pengertian di antara pemasok, perusahaan, dan pelanggan.

b) Pengurangan *Lead Time* Produksi

Salah satu cara untuk mengurangi lead time produksi adalah e-procurement, single sourcing dan just in time. Pengurangan lead time produksi akan dapat meningkatkan respon SCM perusahaan dan pada akhirnya akan meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan (Koh et.al, 2007).

c) *Forecasting* (Peramalan)

Peramalan merupakan dimensi yang sangat penting dalam kinerja SCM. Peramalan merupakan kinerja gabungan dari kombinasi sumber daya seperti pasokan bahan, manufaktur, perencanaan produksi dan prediksi permintaan pelanggan (Koh et.al, 2007).

d) Perencanaan Sumber Daya dan Penghematan Biaya

Dengan perencanaan strategis yang tepat, hal itu dapat diantisipasi bahwa pemanfaatan sumber daya akan dioptimalkan mengarah ke penghematan biaya. Misalnya, mengurangi waktu siklus produksi dapat terwujud melalui pengurangan waktu produksi dan atau menghilangkan kegiatan non-nilai

tambah. Dengan waktu siklus singkat, lebih banyak pesanan bisa diproses, yang kemudian akan menghasilkan peningkatan efisiensi dan biaya produksi berkurang per unit. Selain itu, penggunaan alat e-procurement juga bisa mempersingkat waktu pemesanan memimpin dan mengurangi biaya pemesanan.

e) Pengurangan Tingkat Persediaan

Praktek SCM ini tidak hanya akan mengurangi tingkat persediaan, tetapi juga akan mengurangi penggunaan gudang dan peningkatan arus kas.

Kinerja operasional adalah tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam hal operasional produksi perusahaan. Ketepatan ukuran kinerja yang digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada situasi dan kondisi dalam suatu studi. Pengukuran kinerja operasional diukur melalui beberapa dimensi pengukuran, yaitu biaya produk perunit, kualitas produk, kualitas proses, kemampuan menangani perubahan jumlah permintaan, kemampuan memenuhi perubahan selera pelanggan, pengiriman tepat waktu, dan kemampuan pengiriman sebelum waktu yang. Kinerja operasional pengukuran kinerja yang tepat sebaiknya diperoleh dari hasil penerapan operasi dan bisnis, yang ditunjukkan dengan kualitas, biaya, delivery, fleksibilitas, dan inovasi. tingkat produktivitas, tingkat kesalahan produk, biaya jaminan atau garansi, biaya kualitas, dan ketepatan waktu produk sampai ketangan konsumen.

2.2.4.4 Metode Pengukuran Kinerja operasional

Metode pengukuran kinerja operasional digunakan untuk mengukur baik tidaknya kinerja operasional menggunakan skala kontinum. Skala kontinum

adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap yang berisi beberapa alternatif kategori pendapat yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternatif penilaian.

Kinerja operasional dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator yaitu menurut (Heizer dan Render, 2016) :

1. Efisiensi biaya

Efisiensi biaya produksi adalah hubungan perbandingan antara anggaran biaya produksi (input) dengan realisasi biaya produksi (output).

2. Ketepatan waktu pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman dan jaminan barang pesanan konsumen selamat hingga sampai tujuan menjadi ujung tombak usaha agar tetap dapat memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen.

3. Kualitas produk

Kualitas Produk (Product Quality) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

4. Kuantitas produk

Kuantitas produk adalah kualitas produk hal yang terbentuk dari proses produksi.

5. Efisiensi sumber daya lainnya

Efisiensi proses merupakan kegiatan terus menerus untuk sumber daya untuk mendapatkan hasil operasi yang maksimal.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Dukungan Perusahaan terhadap kinerja operasional UKM di Yogyakarta.

Dukungan manajemen puncak perusahaan yang terwujud dalam komitmen dan kepemimpinan pada manajemen puncak pada sebuah organisasi diukur dari kepemimpinan harus efektif, visible, dan kreatif dalam berpikir dan pemahaman kerjasama antar perusahaan dengan maksud untuk menyediakan pandangan yang jelas akan masa depan. Dukungan dari manajemen terhadap kinerja perusahaan akan memberikan kemudahan kepada bagian pembelian untuk menentukan dan menyesuaikan strategi pembelian. Salah satu hal yang penting bagi manajemen puncak dalam menjalankan bisnis adalah harus dapat selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi (Tarigan, 2009). Tarigan (2009) mengemukakan semakin tinggi peran dukungan perusahaan akan meningkatkan kinerja.

Mathis & Jackson (2012) menekankan bahwa beberapa dukungan organisasi yang mempengaruhi kinerja, antara lain: (1) pelatihan, sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional; (2) standar kinerja, mendefinisikan tingkat yang diharapkan dari kinerja, dan merupakan tujuan atau target. (3) peralatan dan teknologi, merupakan perlengkapan yang disediakan oleh perusahaan untuk menunjang proses kerja. Dukungan organisasi terdiri dari dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif, sehingga kinerja akan menjadi lebih baik (Ilmaniar & Indi Djastuti, 2018). Ketika karyawan merasa

perusahaan mendukung kebutuhan psikologis mereka, maka karyawan akan memiliki rasa bertanggungjawab yang lebih tinggi terhadap perusahaan sehingga dampaknya adalah pada peningkatan kinerja (Ilmaniar & Indi Djastuti, 2018).

Alam et.al (2016) mengungkapkan dukungan manajemen akan meningkatkan inovasi, motivasi dan mampu menyiapkan sumber daya yang penting bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan akan meningkat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, semakin baik dukungan perusahaan akan meningkatkan kinerja operasi. Hasil penelitian Ilmaniar & Indi Djastuti, (2018) dan Alam et.al (2016) membuktikan bahwa dukungan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah :

H1 :Dukungan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional

2.3.2 Pengaruh Sistem Kerja terhadap kinerja operasional UKM di Yogyakarta.

Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan. Menurut Kleiner (2006), sistem kerja terdiri dari dua atau lebih orang yang bekerja bersama-sama (*personel sub-sistem*), berinteraksi dengan teknologi (*technological sub-system*) dalam sistem organisasi yang dicirikan oleh lingkungan internal (*both physical and cultural*). Sistem kerja merupakan serangkaian aktivitas yang dipadukan untuk menghasilkan suatu benda atau jasa yang menghasilkan kepuasan pelanggan atau keuntungan perusahaan. Kinerja organisasi tergantung ketersediaan sistem kerja berkinerja tinggi dan

ketersediaan sumber daya. Úbeda-garcía et.al (2017) mengatakan bahwa sistem kerja yang tinggi secara luas dapat dipahami sebagai serangkaian praktik sumber daya yang inovatif dan proses desain kerja yang, ketika digunakan dalam kombinasi atau bundel tertentu, saling memperkuat dan menghasilkan manfaat sinergis. Model sistem kerja ini terutama bertujuan untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi sumber daya manusia ke arah pemenuhan tujuan organisasi melalui penciptaan hubungan yang baik antara pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu dan tugas, tugas, dan tanggung jawab yang diperlukan oleh setiap sistem kerja. Sistem kerja yang tinggi menghasilkan keunggulan kompetitif dan sumber daya yang dikembangkan oleh sistem kinerja kerja yang tinggi menyebabkan peningkatan kinerja (Úbeda-garcía et al., 2017).

Hasil penelitian Jyoti & Rani (2017) mengemukakan bahwa penerapan sistem kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja organisasi dengan cara peningkatan kemampuan, motivasi, dan kontribusi karyawan. Semakin baik sistem kerja akan meningkatkan kinerja operasional.

Hasil penelitian Jyoti & Rani (2017) dan Úbeda-garcía et.al (2017) membuktikan sistem kerja akan mempengaruhi kinerja. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah:

H2 : Sistem kerja berpengaruh positif terhadap kinerja operasional

2.3.3 Pengaruh Teknologi Terapan terhadap kinerja operasional UKM di

Yogyakarta

Dalam perkembangannya untuk menjalankan produksinya industri kecil, industri rumah tangga maupun UKM sangat bergantung pada ketersediaan

teknologi yang ada, tentunya dengan kemampuan dan kapasitas finansial dalam mempergunakan teknologinya. Namun produksi tetap berjalan karena merupakan sumber penghasilan bagi industri kecil, industri rumah tangga dan UKM dengan teknologi yang ada sehingga belum mampu menembus pasar luar daerah atau ekspor, dampak lebih lanjut adalah kurang berkembang sehingga tujuan untuk lebih sejahtera menjadi kurang maksimal hasilnya. Pada dasarnya penggunaan teknologi tidak semata-mata harus dengan teknologi yang maju, namun menggunakan teknologi yang berbasis inovasi mampu menjawab keadaan tersebut (Purnomo & Ardiana, 2017).

Teknologi informasi sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi, bisnis, teknologi dan informasi yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan pada setiap jenis usaha. Untuk menghadapi persaingan ekonomi dewasa ini, pengambilan kebijakan dalam perusahaan dituntut selalu efektif dan efisien untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus menggunakan teknologi tersebut dengan baik (Salam, 2017).

Pemanfaatan teknologi yang tepat dan didukung oleh keahlian anggota yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan. Dengan demikian, hubungan dan dampak langsung dari teknologi ini adalah terhadap individual pemakai dan yang kemudian akan meningkatkan kinerja perusahaan. Jadi, untuk didapatkan hasil kinerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mampu berinteraksi dengan suatu teknologi

yang ada dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka (Andarwati, 2018). Hal ini dapat disimpulkan bahwa, semakin baik penetapan teknologi akan meningkatkan kinerja operasional.

Hasil penelitian Andarwati, (2018) dan Salam, (2017) membuktikan teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan.. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga peneltiian ini adalah :

H3 : Teknologi Terapan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja operasional pada penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan tiga variable independen yaitu dukungan perusahaan, sistem kerja, dan teknologi terapan. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

