

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA,
DELIVERY SYSTEM DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada JNE di Sleman)**



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA,
DELIVERY SYSTEM DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada JNE di Sleman)**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana Strata- 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan
Ekonomika, Universitas Islam Indonesia**

Oleh :

Nama : Ayu Soraya

Nomor Mahasiswa : 16311058

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi/hukuman apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 27 Agustus 2020

Penulis



Ayu Soraya

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi
dengan judul:

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA,
DELIVERY SYSTEM DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada JNE di Sleman)**

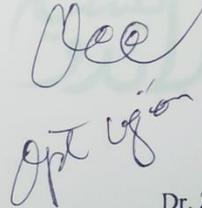
Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Ayu Soraya
No. Mahasiswa : 16311058
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....27/8/2020.....



Dosen Pembimbing,

Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SUMBER DAYA MANUSIA, DELIVERY SYSTEM
DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN**

Disusun Oleh : **AYU SORAYA**

Nomor Mahasiswa : **16311058**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Senin, 05 Oktober 2020**

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Zainal Mustafa El Qadri,Dr.,M.M.**



Penguji : **Zulian Yamit, Drs., M.Si.**



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO



PERSEMBAHAN

Ibuku yang jauh di rumah dan bapak ku yang tenang di syurga

Kakak ku Bulan, kak him, kak inda, kak nah dan kak ya

Siapa saja yang membutuhkan



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, sumber daya manusia, *delivery system* dan kebijakan pemerintah terhadap kinerja operasional perusahaan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 JNE yang berada di Kabupaten Sleman Provinsi Yogyakarta. Metode analisis data yang digunakan berupa analisis regresi linier berganda, asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data, penerapan teknologi informasi, sumber daya manusia dan *delivery system* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional. Variabel kebijakan pemerintah terbukti tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional.

Kata Kunci: teknologi informasi, sumber daya manusia, *delivery system*, kinerja operasional



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of information technology, human resources, delivery systems and government policies on operational performance. The population used in this study was 30 JNE in Sleman Regency, Yogyakarta Province. Data analysis methods used in the form of multiple linear regression analysis, classical assumptions and hypothesis testing. Based on the results of data analysis, the application of information technology, human resources and delivery systems has proven to have a significant positive effect on operational performance. Government policy variables are proven to have no partial effect on operational performance.

Keywords: information technology, human resources, delivery systems, operational performance



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT dan shalawat kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah mempermudah penulis menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi yang disusun dengan judul “**Pengaruh Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia, *Delivery System* dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus pada JNE di Sleman)**” disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka memperoleh gelar Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak ketidaksempurnaan di dalam penulisan ini. Oleh karena itu, penulis meminta maaf serta mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun demi peningkatan mutu pada skripsi ini. Tugas ini dapat terselesaikan atas bantuan banyak pihak untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa ALLAH SWT
2. Orang tua dan keluarga, terimakasih atas segalanya baik doa maupun airmata yang telah tumpah.
3. Prof. Fathul Wahid, St., M.Sc., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Jaka Sriyana, SE., M. Si., Ph. D. selaku dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

5. Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku ketua program studi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M selaku pembimbing yang telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia terima kasih atas ilmu yang diberikan serta pelayanannya
8. Teman-teman yang mengenal saya di bangku kuliah yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya selama ini.
9. Teman-teman BASECAMP yang menemani sejak awal sampai selesai kuliah ini.
10. Teman-teman KKN yang memberikan warna baru dalam kisah klasik ini.
11. Karyawan-karyawati JNE kabupaten Sleman, terimakasih banyak.

Penulis mohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangan pada penulisan ini dan penulis sangat terbuka atas saran dan kritik yang sifatnya memperbaiki. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
Yogyakarta, 27 Agustus 2020

Penulis

Ayu Soraya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	15

2.2.1 Teknologi Informasi.....	15
2.2.2 Sumber Daya Manusia.....	20
2.2.3 <i>Delivery System</i>	24
2.2.4 Kebijakan Pemerintah.....	27
2.2.5 Kinerja Operasional.....	29
2.3 Perumusan Hipotesis.....	35
2.3.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional ...	35
2.3.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Operasional	36
2.3.3 Pengaruh <i>Delivery System</i> Terhadap Kinerja Operasional.....	37
2.3.4 Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional	38
2.4 Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Subyek Penelitian.....	41
3.2.1 Profil Organisasi.....	41
3.2.2 Produk dan Layanan JNE.....	42
3.3 Populasi Penelitian.....	43
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	44
3.4.1 Variabel Penelitian.....	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49

3.5.3 Teknik Pengukuran Data.....	50
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Alat Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif	51
3.7.2 Analisis Inferensial	52
3.7.3 Analisis Regresi	54
3.7.4 Uji T (Parsial)	55
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	55
3.7.6 Uji F (Simultan)	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Analisis Data.....	56
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	56
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas	57
4.2 Deskripsi Responden dan variabel penelitian.....	57
4.2.1 Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan	59
4.2.3 Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Jabatan	60
4.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	70
4.3.2 Hasil Uji Multikolonieritas	70

4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.5 Hasil Uji T (Parsial).....	73
4.6 Koefisien Determinasi	75
4.7 Hasil Uji F (Simultan)	75
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.8.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional.....	75
4.8.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Operasional.....	77
4.8.3 Pengaruh <i>Delivery System</i> Terhadap Kinerja Operasional.....	78
4.8.4 Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jabatan	60
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Teknologi Informasi (X1).....	63
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif SDM (X2).....	64
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif <i>Delivery system</i> (X3).....	66
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Kebijakan Pemerintah (X4).....	67
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Operasional (X5).....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.140



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Ijin Penelitian	83
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3: Data Persentase Responden	88
Lampiran 4: Nama dan Alamat JNE	89
Lampiran 5: Data Penelitian.....	92
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi (X1).....	93
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Sumber Daya Manusia (X2).....	94
Lampiran 8: Hasil Uji Validitas <i>Delivery System</i> (X3).....	95
Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Kebijakan Pemerintah (X4).....	96
Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Kinerja Operasional.....	97
Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi (X1).....	98
Lampiran 12: Hasil Uji Reliabilitas Sumber Daya Manusia (X2).....	98
Lampiran 13: Hasil Uji Reliabilitas <i>Delivery System</i> (X3).....	98
Lampiran 14: Hasil Uji Reliabilitas Kebijakan Pemerintah (X4).....	98
Lampiran 15: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Operasional.....	98
Lampiran 16: Hasil Uji Normalitas.....	99
Lampiran 17: Hasil Uji Multikolinieritas.....	99
Lampiran 18: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100
Lampiran 19: Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji T (Parsial).....	100
Lampiran 20: Hasil Koefisien Determinasi.....	100
Lampiran 21: Hasil Uji F (Simultan).....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 merupakan salah satu tantangan berat yang sedang dihadapi oleh berbagai sektor industri saat ini. Hal ini ditandai dengan adanya pergeseran sistem produksi di seluruh rantai bisnis perusahaan yang semula menggunakan sistem otomatisasi berubah menjadi serba *digital*. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk bekerja lebih keras dalam beradaptasi serta membentuk strategi yang tepat dan cepat agar tidak terdistrupsi oleh persaingan. Agar mampu bertahan pada era persaingan yang semakin kompetitif perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan strategi optimalisasi struktur dan infrastruktur bisnis saja. Tetapi perusahaan harus memiliki alternatif strategi baru yang mencakup seluruh rangkaian bisnis perusahaan seperti lingkup bisnis *internal* dan *eksternal* serta lingkup bisnis pemasok serta konsumen. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan terlebih pada perusahaan jasa. Perusahaan jasa menjadikan pelayanan sebagai suatu keunggulan kompetitif. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka peluang untuk meningkatkan kepuasan konsumen semakin besar. Pelayanan yang baik yang dimaksudkan dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah pelayanan yang cepat tanggap serta memberikan kenyamanan terhadap konsumen. Jika hal tersebut telah dapat diberikan perusahaan terhadap konsumennya maka tujuan dari perusahaan akan tercapai.

Salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang logistik di Indonesia adalah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 1990

dan merupakan salah satu perusahaan logistik terbesar di Indonesia. Perusahaan ini dikalangan masyarakat lebih dikenal dengan sebutan JNE. Dengan visi untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia serta misinya untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten. JNE tentunya harus memberikan kinerja yang lebih untuk mewujudkan visi misi perusahaan. Dalam menjalankan operasinya JNE tentu harus memiliki rantai pasok yang baik karena melihat dasar bisnis yang dijalankan serta visi yang ingin dicapai. Rantai pasok yang terintegrasi dengan baik dapat dicapai ketika semua mitra yang ada dalam entitas bisnis terintegrasi tanpa adanya konflik. Oleh sebab itu JNE melakukan banyak kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain untuk membantu kinerja operasional bisnisnya serta untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan secara konsisten kepada konsumen.

JNE menjalin kerjasama dengan banyak mitra salah satu mitra JNE yaitu WMS (*West Bike Messenger*) yang telah bekerjasama selama dua tahun terhitung sejak tahun 2017 sampai 2019. Hal tersebut dilakukan guna mendukung strategi bisnis perusahaan. Selanjutnya dikutip pada laman resmi JNE yang diterbitkan pada 1 februari 2019 JNE telah berhasil meningkatkan pengiriman sebanyak 40% dimana yang semula pada tahun 2017 hanya berhasil mengirimkan sebanyak 450 ribu paket meningkat menjadi 1 juta paket pada tahun 2018 setelah melakukan kerjasama dengan *West Bike Messenger* (WMS).

Namun peningkatan tersebut diiringi dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan dari JNE. Tidak dapat dipungkiri bahwa keterlambatan penerimaan barang serta kesalahan dalam penyampaian barang masih sering

terjadi. Seperti yang tertera pada halaman website detik news, utekno dan media konsumen. Pada website utekno yang dipublikasikan 11 Mei 2015, dijelaskan bahwa barang yang dikirimkan Chandra diterima oleh orang yang keliru serta pengiriman memakan waktu 2 sampai 3 hari padahal Chandra sudah menggunakan layanan YES (Yakin Esok Sampai). Pengiriman menggunakan layanan YES disosialisaikan hanya memerlukan waktu pengantaran 24 jam sampai ke tangan konsumen. Kemudian pada website detik news yang dipublikasikan pada tanggal 27 Mei 2019 atas nama bapak Jerry di Medan. Paket yang dikirimkan bapak Jerry menggunakan layanan YES tidak sampai dengan tepat waktu keterlambatan sampai 4 hari kerja. Pada website media konsumen yang dipublikasikan 18 oktober 2017. Berisi keluhan bapak Eshario terkait paket yang diterima melebihi dari waktu yang dijanjikan bahkan menggunakan layanan YES sekalipun.

Pada website tersebut menjelaskan banyak keluhan serta penyampaian ketidakpuasan terkait barang yang sampai kepada konsumen yang tidak tepat dan waktu penerimaan yang tidak sesuai standar. Tentunya masalah tersebut mengindikasikan bahwa kinerja operasional dari JNE belum optimal. Hal ini menandakan pentingnya teknologi dalam lingkungan bisnis saat ini. Perusahaan perlu melakukan investasi khususnya dalam aspek teknologi informasi. Pada kenyataannya perusahaan yang telah menerapkan teknologi dalam rangkaian proses bisnis nya menunjukkan adanya dampak positif. Dampak positif tersebut ialah rangkaian bisnis menjadi terkelola dengan lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini waktu produksi menjadi lebih ringkas, resiko kegagalan produksi menjadi minim serta biaya yang dikeluarkan untuk proses produksi dapat diminimalkan.

Menurut Warsita (2008) sistem dan metode serta sarana dan prasarana berupa *hardware, software, useware* yang bertujuan untuk mengorganisasikan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengirimkan, menggunakan data secara bermakna dan memperoleh data disebut sebagai teknologi informasi. Hadirnya teknologi informasi membantu penyampaian informasi antar divisi di dalam perusahaan menjadi lebih berkualitas dengan waktu yang cepat sebuah informasi sudah dapat tersampaikan. Data-data penting juga terkelola dengan baik. Selain digunakan untuk penyampaian informasi dan manajemen data internal perusahaan, teknologi informasi juga dijadikan sebagai media komunikasi eksternal antara perusahaan dengan konsumen.

Penggunaan serta perkembangan berbagai macam bentuk teknologi informasi sudah tidak dipungkiri lagi. Teknologi informasi dapat juga berbentuk sebagai ilmu pengetahuan yang mampu untuk mengumpulkan, menyaring, mengelola serta mengevaluasi setiap data yang dibutuhkan, informasi yang relevan, informasi yang tepat waktu serta akurat (Uno & Lamatenggo, 2011). Hal ini juga didukung oleh Salam (2017) yang menyatakan bahwa infrastruktur teknologi telah terbukti mampu untuk menciptakan hubungan yang intim dan stabil diantara entitas-entitas yang ada di dalam rantai bisnis. Teknologi informasi memainkan peran penting terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Pertukaran informasi terjadi dengan mudah dan dapat disampaikan kepada mitra bisnis dengan baik. Informasi yang berkualitas merupakan landasan yang sangat penting dalam pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Kesuksesan sebuah perusahaan ditandai dengan tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan konsumen merupakan tujuan yang paling utama selain pencapaian *profit* perusahaan. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukannya sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Terdapat hubungan yang erat antara karyawan dengan perusahaan. Teknologi yang canggih akan tetap membutuhkan manusia dalam pengoperasiannya. Menurut Susiawan & Muhid (2015) sumber daya manusia merupakan asset paling penting yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini disebabkan SDM (sumber daya manusia) merupakan sumber yang mampu untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selain SDM pengintegrasian setiap proses yang ada dalam bisnis juga menjadi faktor utama dalam peningkatan kinerja operasional sebuah perusahaan. Jika barang yang telah diproduksi tidak dapat sampai ke tangan konsumen dengan waktu yang tepat tentu akan menjadi masalah yang besar bagi perusahaan.

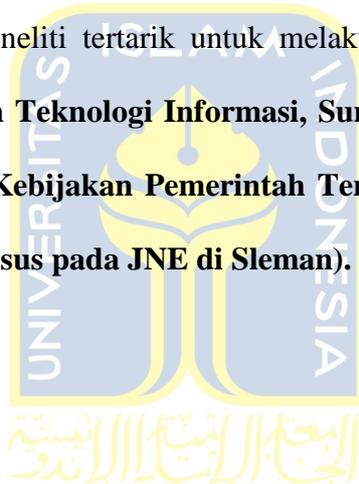
Delivery system menjadi salah satu kunci untuk menjaga kinerja operasional perusahaan. Perusahaan harus mampu untuk menciptakan proses yang terintegrasi dengan baik tanpa adanya *bottle neck* atau kemacetan dalam proses produksinya (Heizer & Render, 2015). *Bottle neck* tentu akan mengganggu waktu produksi yang telah dijadwalkan. Oleh karena itu *delivery system* menjadi hal krusial yang harus dipertimbangkan agar penyampaian produk bisa terealisasi dengan baik, cepat dan tepat ke tangan konsumen. Banyak perusahaan yang mengalami kendala tidak hanya karena faktor lingkungan internal nya namun faktor lingkungan eksternal yang sangat dinamis. Lingkungan yang tidak menentu membawa pengaruh yang

besar terhadap keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Salah satu yang diangkat dalam penelitian ini adalah kebijakan pemerintah. Menurut istilah kebijakan sering disematkan kepada pemerintah, kelompok sektor swasta, organisasi serta individu. Kebijakan hanya sebatas pedoman dalam bertindak dengan harapan perolehan hasil yang diinginkan. Kebijakan pemerintah akan mempengaruhi setiap keputusan perusahaan, terlebih perusahaan-perusahaan besar. Setiap keputusan yang menjadi alternatif strategi yang diputuskan oleh perusahaan seperti strategi promosi produk, administrasi, prioritas program dan *financial* yang didapat perusahaan akan selalu disesuaikan dengan kebijakan pemerintah serta akan selalu berada di bawah pengawasan pemerintah. Kinerja perusahaan tidak akan dapat meningkat jika kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak dapat diadaptasi dengan baik oleh perusahaan.

Srimindarti (2004) menjelaskan kinerja perusahaan sebagai istilah yang biasa dipergunakan untuk sebagian atau seluruh aktivitas pada suatu periode tertentu dengan referensi jumlah standar yang diproyeksikan seperti biaya masa lalu dengan dasar indikator kinerja yaitu akuntabilitas, pertanggung jawaban atau efisiensi pada suatu organisasi. Jahanshahi et al (2011) menyatakan bahwa pengukuran kinerja perusahaan dalam studi empiris menggunakan tiga aspek yaitu aspek kinerja keuangan (*financial performance*), kinerja berbasis pasar (*market-based performance*) dan kinerja operasional (*operational performance*). Kinerja operasional merupakan salah satu aspek dari kinerja perusahaan. Kinerja operasional menurut (Carton, 2004) adalah aspek yang mampu untuk mengukur

kinerja terkait dengan peluang yang sudah ada serta ketika informasi tersedia namun secara keuangan belum terlaksana.

Peluncuran produk baru, kualitas, efektivitas pemasaran, kepuasan pelanggan dan pangsa pasar (*market share*) dapat digunakan untuk mengukur kinerja operasional (Carton, 2004 ; Carton & Hofer, 2006; Venkatraman & Ramanujam, 1986). Proses kerjasama yang dikelola dengan baik akan dapat meningkatkan efisiensi dalam operasi perusahaan dan lebih jauh dapat meningkatkan profit perusahaan serta memberikan kepuasan bagi semua pihak. Berdasarkan latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia (SDM), *Delivery System* dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus pada JNE di Sleman).**



1.2 Rumusan Masalah

- Rendahnya kinerja operasional yang ada pada JNE.

Rumusan masalah tersebut diuraikan dalam beberapa pertanyaan penelitian dibawah ini:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan?
2. Apakah sumber daya manusia (SDM) berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan?
3. Apakah *delivery system* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan?
4. Apakah kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja operasional perusahaan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh SDM (sumber daya manusia) terhadap kinerja operasional perusahaan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *delivery system* terhadap kinerja operasional perusahaan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan pemerintah terhadap kinerja operasional perusahaan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat :

1. Bagi Akademik

Mengembangkan serta memperkaya teori tentang kinerja operasi perusahaan dan informasi terkait teknologi informasi, SDM, *delivery system* dan kebijakan pemerintah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bisa dijadikan acuan dalam memperoleh informasi serta referensi terkait peningkatan kinerja operasional perusahaan yang diperoleh dari teknologi informasi, SDM, *delivery system* dan kebijakan pemerintah.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media perantara pemanfaatan ilmu pengetahuan serta kemampuan yang telah diperoleh selama masa studi dalam menempuh gelar sarjana strata-1 di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Makalah ini membahas tentang sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi terhadap pengembangan kinerja di perusahaan distribusi listrik di Gaza. Diteliti oleh Naser A., S., S dan Shobaki Al, J., M. (2016) dengan judul “*Computerized Management Information Systems Resources and Their Relationship to The Development of Performance in The Electricity Distribution Company in Gaza*”. Menggunakan dua dimensi, dimensi pertama adalah sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi dan yang kedua dimensi pengembangan kinerja. Penggunaan sampel sebanyak 63 sampel penelitian serta kuesioner sebanyak 360 kuesioner. Dari seluruh kuesioner tersebut yang terkumpul adalah sebanyak 85% dari total keseluruhan. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah pengujian reliabilitas menggunakan alpha cronbach, regresi linier berganda dan sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sumber daya perusahaan, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya peralatan terhadap pengembangan kinerja serta komputerisasi sistem informasi pada perusahaan distribusi listrik di Gaza. Penelitian ini menunjukkan pentingnya perusahaan untuk berinvestasi pada teknologi informasi, sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi serta pada pengembangan kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Liang Ting, P., You Jer, J & Liu Chung, C. (2010) dengan judul “*A Resource-Based Perspective on Information Technology*

and firm Performance: A Meta Analysis” bertujuan untuk mengetahui hubungan teknologi informasi dan sumber daya organisasi terhadap kinerja perusahaan. Studi empiris dilakukan terhadap 42 faktor RBV (*Resource Based View*) untuk menguji pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. RBV (pandangan berbasis sumberdaya) merupakan suatu kerangka kerja manajerial yang digunakan perusahaan untuk menentukan sumberdaya yang memiliki potensi untuk digunakan perusahaan guna mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan sumber daya organisasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dengan kemampuan organisasi sebagai mediator. Kemudian bahwa kinerja keuangan tidak dapat ditingkatkan secara langsung namun kinerja efisiensi dapat meningkat melalui sumber daya teknologi. Kapabilitas internal mempengaruhi kinerja perusahaan, kapabilitas eksternal mempengaruhi kinerja keuangan. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan berfokus dalam pengoptimalan sumber daya yang dimiliki sehingga nantinya dapat memberikan keuntungan kepada kinerja perusahaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh terhadap efisiensi organisasi dan kinerja keuangan melalui penguatan kemampuan organisasi.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kristanto dan Suryani (2015) pada PT Sunan Inti Perkasa Surabaya yang merupakan perusahaan logistik yang bergerak pada bisnis pengiriman barang. Penelitian ini mengusung judul “Analisis Penentuan Estimasi Biaya, Penjadwalan dan Pengelolaan Distribusi Serta Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Logistik (Studi Kasus: Pt Sunan Inti Perkasa)”. Sumber data diperoleh dari data primer dengan

menggunakan metode pengumpulan data dengan cara penelitian lapangan, observasi, wawancara dan penelitian kepustakaan. Variabel yang digunakan diantaranya yaitu estimasi biaya, penjadwalan, pengelolaan rute, distribusi logistik, transportasi serta internet dengan indikator *loading* (kecepatan pengisian), *unloading* (pembongkaran produk) ke dan dari kendaraan angkut serta waktu pelayanan. Metodologi penelitian diimplementasikan dengan pengembangan *base model* (model dasar) yang dimulai dengan tahap untuk mengumpulkan data kemudian diidentifikasi variabel-variabel yang signifikan. Pada model konseptual akan digambarkan melalui *causal loop* diagram. Diagram tersebut akan diterjemahkan menjadi diagram simulasi yaitu *stock and flow* diagram. Tahap selanjutnya yaitu memformulasikan persamaan dengan menguji konsistensi model. Tahap terakhir yaitu menghitung kinerja serta simulasi pada model dengan menggunakan Vensim dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh estimasi biaya, penjadwalan dan pengelolaan distribusi serta dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja logistik pada Pt Sunan Inti Perkasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Garrison et al (2015) dengan judul “*The Effects of IT Capabilities and Delivery Model on Cloud Computing Success and Firm Performance for Cloud Supported Processes and Operations*”. Menguji tentang pengaruh kapabilitas manajerial dan teknis yang berbasis TI (teknologi informasi) terhadap keberhasilan *cloud computing* (komputasi awan). *Cloud computing* merupakan gabungan antara jaringan internet dengan teknologi komputer serta pengembangan berbasis internet dan melihat pengaruhnya untuk

keberhasilan peningkatan kinerja perusahaan. Penelitian dilakukan pada 302 organisasi dengan hasil bahwa TI (teknologi informasi) adalah faktor yang paling berpengaruh dalam mensukseskan pencapaian tujuan perusahaan serta memfasilitasi keberhasilan *cloud*. Selain itu, evaluasi hubungan timbal balik menunjukkan bahwa model pengiriman *cloud* publik dan *hybrid* mungkin lebih tergantung pada kemampuan TI relasional untuk kesuksesan *cloud*, sementara fleksibilitas dan kelincahan TI internal perusahaan (kemampuan IT teknis) memfasilitasi *cloud* publik. Penelitian ini membahas bagaimana kemampuan berbasis TI dapat digunakan untuk meningkatkan model pengiriman *cloud* untuk secara positif mempengaruhi keberhasilan implementasi *cloud computing*, dan pada akhirnya, kinerja perusahaan untuk proses dan operasi yang didukung oleh *cloud* juga ikut mengalami keberhasilan. Variabel yang digunakan diantaranya yaitu *managerial IT capability* (kemampuan teknologi informasi manajerial), *technical IT capability* (kemampuan teknologi informasi teknis) dan *relational IT capability* (kemampuan teknologi informasi relasional) dimediasi dengan keberhasilan *cloud* (awan) atau jaringan internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TI (teknologi informasi) yang dimediasi oleh keberhasilan penerapan internet akan berdampak pada kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Munizu (2010) dengan judul “Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh yang diberikan oleh faktor lingkungan bisnis terhadap perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk menganalisis pengaruh faktor eksternal yang terdiri

dari kebijakan pemerintah, sosial ekonomi dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait dengan faktor internal UKM (Usaha Kecil dan Menengah); (2) menganalisis pengaruh faktor eksternal yang terdiri dari kebijakan pemerintah, sosial ekonomi dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait terhadap Kinerja UKM (Usaha Kecil dan Menengah); dan (3) untuk menganalisis pengaruh faktor internal yang terdiri dari sumber daya manusia, keuangan, teknik produksi dan operasi serta aspek pasar atau pemasaran terhadap kinerja UKM. Lokasi penelitian di Makassar dan Kota Pare-Pare. Total responden adalah 300 yang terbagi dalam dua lokasi dengan proporsi yang sama; yaitu Makassar adalah 150 responden; dan Pare-Pare adalah 150 responden. Teknik sampel menggunakan simple random sampling. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dan Structural Equation Modeling (SEM). Pemrosesan data dilakukan oleh perangkat lunak AMOS 4.01, dan SPSS untuk windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor eksternal yang terdiri dari kebijakan pemerintah, sosial ekonomi dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait berpengaruh signifikan dan positif terhadap faktor internal usaha kecil dan mikro dengan kontribusi sebesar 0,980 (98%); (2) faktor eksternal yang terdiri dari kebijakan pemerintah, ekonomi sosial dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja usaha kecil dan mikro dengan kontribusi sebesar 0,254 (25,4%); dan (3) Faktor internal yang terdiri dari sumber daya manusia, keuangan, teknik produksi dan operasi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teknologi Informasi

A. Pengertian Teknologi Informasi

Secara internasional informasi diartikan sebagai data yang telah diolah dan memiliki nilai atau *value*. Menurut hariandja (2002) informasi merupakan (1) data yang telah diolah (2) memiliki nilai dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima (3) menggambarkan kejadian nyata dari *event* (peristiwa) (4) bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Teknologi adalah alat, material, mesin dan proses yang dapat membantu manusia dalam kehidupannya yang merupakan pengembangan dan aplikasi dari komponen yang disebut.

Menurut Warsita (2008) teknologi informasi didefinisikan sebagai sistem dan metode, baik berupa sarana maupun prasarana (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk mengorganisasikan data agar dapat digunakan secara bermakna, memperoleh, mengelola, menyimpan, serta menafsirkan data. Uno & Lamatenggo (2011) juga mendefinisikan teknologi informasi sebagai alat berupa teknologi untuk mengolah data diantaranya untuk mendapatkan, memproses, mengolah serta mengevaluasi data. Suyanto (2005) juga menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat teknologi yang mempunyai fungsi untuk mendapatkan, mengelola, menyimpan dan memanfaatkan informasi dalam segala bentuk disebut sebagai teknologi informasi.

B. Ruang Lingkup Teknologi Informasi

- Teknologi Komputer

Teknologi komputer merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi. Teknologi komputer adalah peralatan yang berhubungan dengan perangkat yang ada pada komputer baik itu perangkat *hardware* maupun perangkat *software*. Salam (2017) menambahkan bahwa dengan adanya teknologi informasi dapat membantu pengembangan hubungan yang stabil untuk perusahaan dan mitranya. Terdapat tiga unsur dari teknologi informasi diantaranya, yaitu:

- 1) *Hardware* adalah perangkat fisik komputer yang dapat dilihat dan disentuh
- 2) *Software* adalah perangkat yang berada dalam komputer yang bersifat lunak dan bertugas untuk menjalankan aplikasi-aplikasi yang ada pada komputer
- 3) *Brainware* merupakan pemakai atau individu yang mengoperasikan teknologi komputer

- Teknologi Komunikasi

Menurut Quible (2001) teknologi komunikasi merupakan transmisi informasi dengan menggunakan peralatan elektronik maupun elektromagnetik. Seiring perkembangan zaman komunikasi tidak mengalami batasan baik jarak maupun waktu. Berbagai media untuk komunikasi tersedia dengan luas mulai dari media elektronik, cetak, sampai dengan media sosial.

C. Fungsi Teknologi Informasi

Simarmata (2006) menjelaskan terdapat enam fungsi dari teknologi informasi diantaranya yaitu:

- 1) *Capture* (Menangkap) tahapan perekaman kegiatan dengan terperinci
- 2) *Processing* (Mengolah) tahapan pengumpulan, analisis, penghitungan semua data dan informasi
- 3) *Generating* (Menghasilkan) tahapan penghasilan *output* yang bermanfaat
- 4) *Storage* (Menyimpan) tahapan penyimpanan *output* dalam suatu media sehingga pada masa mendatang dapat digunakan kembali
- 5) *Retrival* (Mencari Kembali) tahapan penelusuran ulang atau proses menyalin data maupun informasi yang pernah ada
- 6) *Transmission* (Transmisi) tahapan pendistribusian informasi melalui jaringan teknologi

D. Penerapan Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah sebuah istilah yang disematkan kepada segala teknologi yang digunakan manusia dalam rangka memudahkan pekerjaan manusia. Seperti membuat, menyimpan, mengubah dan mengkomunikasikan informasi atau data yang ada. Teknologi informasi menggabungkan informasi yang ada dengan komputasi dengan kecepatan tinggi dalam pengelolaan data seperti suara, gambar maupun video. Informasi menjadi hal yang sangat krusial di dalam manajemen perusahaan. Informasi digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pada perusahaan. Keputusan akan tepat diambil jika informasi yang didapat merupakan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang tepat, cepat dan dapat dimanfaatkan perusahaan. Informasi memiliki peranan penting dalam proses integrasi di dalam proses bisnis. Informasi menjadi media penghubung diantara divisi-divisi yang berbeda dalam bisnis.

Informasi yang terkomputerisasi membantu manager dalam mengelola perusahaan mulai dari perencanaan, mengorganisasikan, mengontrol dan mengevaluasi kinerja operasional perusahaan. Menurut Sutarman (2012) bahwa tanpa informasi *manager* bisa menjadi *blindly* (seperti buta).

Teknologi informasi secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Kinerja operasional dapat meningkat ketika target-target yang seharusnya tercapai dalam jangka waktu tertentu berhasil dilaksanakan baik itu secara perorangan maupun tim. Teknologi informasi akan membantu dalam proses pencapaian target tersebut dengan menyajikan data yang diperlukan perusahaan secara tepat dan cepat. Selain membantu dalam penyajian data, teknologi informasi juga digunakan perusahaan dalam proses pengelolaannya sampai pada proses evaluasi data tersebut. Tahapan pada proses produksi, teknologi dapat menghilangkan *bottleneck* (kemacetan) pada prosesnya dan pemangkasan biaya operasional serta mengurangi kegagalan produk. Kegagalan produk dapat diminimalkan karena semua produk yang diproduksi berdasarkan informasi bukan berdasarkan terkaan.

Teknologi informasi berorientasi pada peminimalan resiko bisnis, mendapatkan rantai nilai dari teknologi sehingga kinerja karyawan dan produktifitas perusahaan dapat meningkat. Hamzah (2011) menjelaskan bahwa teknologi informasi memberi peluang besar untuk karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Hamzah juga menambahkan bahwa TI dapat menurunkan *human error* seperti lupa, kelelahan, kesehatan dan lain sebagainya.

E. Indikator Teknologi Informasi

Menurut Muzakki et al (2016) dan Simarmata (2006) teknologi informasi memiliki indikator sebagai berikut:

- Kemudahan penggunaan, suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan dalam menggunakan sesuatu
- Kebermanfaatan penggunaan, teknologi informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak manajemen serta sebagai saran untuk mendukung kinerja operasional perusahaan
- *Flexibility system*, tingkat penilaian mengenai kelenturan sistem yang dimiliki maupun yang dihasilkan
- Kemampuan pengolahan informasi
- Kemampuan penyimpanan, tahapan penyimpanan *output* dalam suatu media sehingga pada masa mendatang dapat digunakan kembali
- Kemampuan mencari kembali, tahapan penelusuran ulang atau proses menyalin data maupun informasi yang pernah ada

F. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Sutarman (2012) menyatakan bahwa pengimplementasian teknologi informasi memberikan keuntungan kepada perusahaan, diantaranya:

- *Speed* (kecepatan), dapat bekerja lebih cepat dibanding manusia
- *Consistency* (konsistensi), hasil pengolahan sudah terstandar
- *Precision* (ketepatan), mampu memberikan hasil yang akurat
- *Reliability* (keandalan), memiliki tingkat kesalahan yang minim

G. Manfaat Teknologi Informasi

Dalam pemanfaatannya di lingkungan bisnis teknologi informasi memiliki beberapa manfaat yang dikemukakan oleh Sabihaini (2006), yaitu:

- Memudahkan dalam memperoleh informasi
- Mengembangkan kemampuan organisasi maupun individu
- Membantu merancang sistem yang strategis
- Fokus pada kustomisasi massal
- Membantu perusahaan dalam menciptakan peningkatan yang berkelanjutan
- Membantu perusahaan dalam merekayasa ulang proses bisnis
- Mempercepat dan memperkuat kerja kolaboratif

2.2.2 Sumber Daya Manusia (SDM)

A. Pengertian dan Manfaat Sumber Daya Manusia

Menurut Susan (2019) pengertian SDM (sumber daya manusia) secara umum terbagi dalam dua definisi. Pertama definisi secara luas SDM merupakan individu yang berada dalam sebuah perusahaan tertentu. Kemudian pengertian dalam artian sempit sumber daya manusia adalah seseorang yang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi lainnya. Pada hakikatnya SDM digunakan sebagai pemikir, perencana dan penggerak dalam rangka membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan faktor paling penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Seiring dengan kesadaran akan pentingnya peranan SDM di dalam perusahaan, saat ini sumber daya manusia tidak hanya sebatas pekerja saja namun juga sebagai asset dan tak jarang saat ini perusahaan berinvestasi secara besar-besaran pada SDM.

Sehingga perusahaan harus sebaik mungkin dalam merencanakan strategi terhadap sumber dayanya, mulai dari perekrutan, pelatihan, penilaian sampai pada tahap kompensasi yang harus dibayarkan. Perusahaan haruslah mampu dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan visi dan misi yang dibawa perusahaan agar tujuan yang ingin dicapai dapat berjalan dengan baik. Menurut (Shapiro, 2013) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan dan kebijakan dalam praktiknya pada proses mendapatkan sumber daya yang berkualitas dari segi manajemen. Kebijakan tersebut berupa kebijakan pada saat perekrutan, proses seleksi, pelatihan dan kebijakan penilaian SDM.

Sumber daya manusia dikatakan sebagai asset karena membantu perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya yang secara individu dan kolektif bersama-sama berkontribusi untuk perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan tidak bisa sembarang dalam mendapatkan dan menempatkan SDM. Diperlukan beberapa tahapan agar tidak terjadi kesalahan fatal yang akan mengganggu kinerja perusahaan baik yang *financial* maupun yang operasional. Sumber daya yang mestinya dipertimbangkan oleh perusahaan adalah sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan kemauan dalam menjalankan tugasnya. Setelah mendapatkan SDM yang tepat selanjutnya tugas perusahaan dalam menempatkan SDM tersebut pada tempat yang tepat.

Dalam proses pencocokannya terdapat pernyataan eksplisit yang dibuat oleh Michigan School (Armstrong, 2006). Mereka berpendapat bahwa pengelolaan sistem yang terdapat pada organisasi harus sama tanpa perbandingan pada saat pengelolaan sumber daya manusia. Mereka menambahkan bahwa dalam proses

pengelolaannya sumber daya manusia akan melewati empat tahapan atau siklus yang terdiri dari empat fungsi atau proses umum yang akan diterapkan pada semua organisasi. Diantaranya yaitu :

- a) Seleksi. Proses seleksi merupakan proses menempatkan manusia yang tepat pada pekerjaan yang tepat
- b) *Appraisal*, yaitu sebuah profesi dengan kemampuan dan pengalaman tertentu yang bertugas untuk melakukan penilaian dengan acuan terhadap standar tertentu
- c) *Rewards*. Sistem *rewards* banyak diabaikan oleh perusahaan. Padahal *rewards* sangat berperan penting dalam pengembangan SDM. SDM harus dihargai kontribusinya dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya.
- d) *Development* atau pengembangan merupakan hal yang sangat penting untuk jangka panjang perusahaan. Mengingat pengembangan karyawan akan menjadi asset yang menguntungkan bagi perusahaan di masa depan. Ketika SDM dioptimalkan dengan baik maka kinerja operasional akan meningkat beriringan dengan peningkatan kinerja individu.

Tujuan keseluruhan dalam pengadaan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa manusia akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. SDM yang unggul dapat menjadi keunggulan kompetitif tersendiri bagi perusahaan. Keunggulan kompetitif yang baik akan menciptakan peningkatan kinerja operasional hingga profit perusahaan serta mempertahankan perusahaan terhadap lingkungan bisnis yang dinamis. Snell dan Bohlender (2010) menyatakan bahwa organisasi “bersaing melalui karyawannya” hal ini didukung fakta empiris

bahwa sebagian besar perusahaan-perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang mampu mengelola sumber daya manusianya “*talent*”, “*human capital*”. *Human capital* dijelaskan sebagai sesuatu yang dimiliki karyawan seperti pengetahuan, kemampuan dan keterampilan. Meskipun nilai karyawan tidak muncul secara langsung dalam pendapatan dan neraca perusahaan namun nilai karyawan akan berdampak secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dan secara umum terhadap kinerja perusahaan.

B. Unsur-Unsur Sumber Daya Manusia dalam Organisasi

Hasibuan (2005) membagi sumber daya manusia ke dalam tiga bagian yaitu:

- 1) Pengusaha adalah orang yang menginvestasikan modalnya untuk membangun sebuah bisnis yang mana memperoleh pendapatan yang tidak menentu sebagai imbalan yang diterima dan imbalan tersebut sesuai dengan pendapatan yang diperoleh perusahaannya.
- 2) Karyawan adalah individu yang menjual jasa kepada sebuah organisasi untuk memperoleh imbalan berupa gaji yang dibayarkan perusahaan sesuai dengan kesepakatan bersama
- 3) Pemimpin adalah seseorang yang memiliki wewenang dalam sebuah organisasi untuk mengatur jalannya organisasi tersebut dan bertanggung jawab dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi

C. Indikator Sumber Daya Manusia yang Berkualitas

Ardiana et al (2010) dan Sedarmayanti (2009) berpendapat bahwa indikator sumber daya manusia diantaranya yaitu:

- *Knowledge* (pengetahuan) merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang yang diperoleh melalui proses selama hidupnya. *Knowledge* dalam hal ini yaitu pengetahuan tentang bisnis, produk dan konsumen.
- *Ability* (kemampuan) adalah kapasitas yang dimiliki seorang individu dalam menyelesaikan tugas. Indikator kemampuan yaitu kemampuan memimpin, mengendalikan, mengelola dan mengambil keputusan bisnis serta berinovasi dalam perubahan bisnis.
- *Skill* (keterampilan) merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang secara khusus dalam memanipulasi obyek secara khusus. Indikatornya meliputi keterampilan komunikasi, produksi, pengawasan keuangan administrasi maupun akuntansi serta termampil dalam bekerjasama dalam organisasi.
- Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
- Memiliki tingkatan ragam pendidikan
- Disiplin dalam bekerja dan melaksanakan tugas dari perusahaan
- Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan

2.2.3 Delivery System

A. Pengertian dan Komponen Delivery System

Menurut Sudarman (2007) *delivery system* merupakan kegiatan yang dilakukan baik secara individu maupun berkelompok dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang. Hal ini didukung oleh pernyataan Asad (1992) bahwa *delivery* merupakan aktivitas penyerahan barang kepada pihak lain yang dilandaskan pada nota. Menurut Lovelock dan Wright (2001) bisnis terdiri dari sistem operasi jasa (*service operation system*) dan sistem penyampaian jasa

(*service delivery system*) baik itu berupa bisnis non jasa maupun bisnis jasa. *Service delivery system* akan selalu berhubungan dengan aktivitas penyampaian sesuatu kepada pihak lain ataupun konsumen dengan unsur dimana, bilamana, dan bagaimana. Terdapat dua komponen dalam sistem penyampaian jasa atau *delivery system* yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (*contact personnel*) dan peralatan yang memadai (*physical support*). Hal ini merupakan elemen yang penting dalam membentuk citra perusahaan terhadap konsumen serta penciptaan kepuasan bagi konsumen.

Citra perusahaan dimata konsumen merupakan hal yang sangat krusial yang akan menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Citra perusahaan terbentuk akibat dari interaksi yang dilakukan perusahaan terhadap masyarakat serta kesan yang berhasil dikomunikasikan perusahaan kepada lingkungan. Citra yang dibentuk organisasi terbagi dalam beberapa makna seperti citra baik, buruk, dan biasa saja. Citra organisasi merupakan akumulasi terhadap pengalaman dimasa lampau terhadap sebuah obyek dan kejadian. Suatu keharusan bagi perusahaan dalam memberikan pengalaman yang memuaskan kepada konsumen dan menjaganya secara konsisten.

Salah satu penyebabnya adalah semakin tingginya persaingan dalam lingkungan bisnis sehingga untuk memenangkan persaingan tersebut diperlukan *delivery system* (sistem pengantaran) yang baik. *Delivery system* yang baik akan membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis Kusmayadi (2012). Hal ini disebabkan karena *delivery system* berhubungan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis. *Delivery system* yang terkelola dengan baik akan

mampu untuk meningkatkan citra perusahaan dalam lingkungan publik. Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dipengaruhi oleh kemampuan internal organisasi tersebut khususnya kemampuan dalam sistem penyampaian jasa yang dipengaruhi oleh SDM yang terlibat dalam proses penyampaian jasa kepada konsumen. Kontak karyawan dengan konsumen akan mempengaruhi secara langsung kepuasan konsumen yang berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

B. Indikator *Delivery Sytem*

Indikator *delivery system* diantaranya yaitu:

- Ketepatan waktu pengiriman (Mahfudz (2018), ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan kepuasan konsumen. Jangka waktu yang dijanjikan perusahaan terhadap konsumen mulai dari pemesanan produk hingga produk tersebut sampai ke tangan konsumen.
- Fasilitas pengiriman (Mahfudz (2018), fasilitas merupakan sarana yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam melancarkan fungsi bisnis.
- Jaminan/ garansi (Aminah et al (2017), jaminan adalah tanggungan atas pinjaman yang diterima.
- Proses pensortiran, proses pemilihan dan pemisahan beberapa elemen dalam kelompok besar kedalam kelompok yang lebih kecil dengan ciri tertentu.
- Waktu transit, waktu yang diperlukan untuk perhentian sementara dengan tujuan tertentu.

2.2.4 Kebijakan Pemerintah

A. Pengertian dan Indikator Kebijakan Pemerintah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kebijakan memiliki arti sebagai pedoman dasar yang tersusun dalam rangkaian sebagai konsep dalam bertindak maupun memimpin. Istilah kebijakan biasanya disematkan pada individu, pemerintah maupun sektor swasta. Kebijakan dengan hukum memiliki perbedaan dimana kebijakan hanya bersifat sebagai pedoman tanpa bisa memaksakan sebagaimana hukum yang bersifat memaksa. Kebijakan hanya menjadi pedoman dalam bertindak untuk mendapat hasil yang paling optimal. Hati & Irawati (2017) mendefinisikan kebijakan pemerintah sebagai pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk program pembinaan, penyediaan informasi, pembentukan aturan, pembiayaan, maupun modal.

Raharja (2013) menyatakan bahwa konektifitas terhadap politik memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan memberikan dampak terhadap keberlangsungan hidup perusahaan. Jika kebijakan yang dikeluarkan merugikan perusahaan tidak menutup kemungkinan akan mematikan perusahaan tersebut dan begitu sebaliknya. Secara keseluruhan bahkan akan mempengaruhi ekonomi Negara. Politik dalam hal ini merupakan faktor lingkungan eksternal yang memiliki pengaruh yang besar dalam tatanan maupun strataegi perusahaan. Politik didefinisikan oleh Budiarto (1977) adalah proses menentukan dan melaksanakan tujuan-tujuan melalui berbagai macam kegiatan dalam suatu sistem baik itu politik maupun negara. Pengaruh kebijakan pemerintah dalam hal ini bermuara pada

aspek pemerintahan dengan perusahaan bisa dilihat pada keuntungan dan kerugian yang didapatkan perusahaan.

Keuntungan yang didapat perusahaan seperti peringanan pajak, kemudahan dalam administrasi, kekuatan pasar dan akan menerima kontrak yang besar dari pemerintah serta mendapatkan pendanaan hutang. Sementara kerugian yang didasarkan pada kebijakan pemerintah yaitu seperti pajak yang tinggi, administrasi bisnis yang sulit, serta peraturan-peraturan yang membuat perusahaan sulit untuk berkembang. Salah satu faktor kebijakan pemerintah yang mempengaruhi kinerja operasional perusahaan adalah kebijakan makro seperti kebijakan terhadap hukum, ekonomi, teknologi dan sosial budaya. Kebijakan terhadap ekonomi membawa dampak terhadap nilai tukar rupiah. Hal ini sangat krusial bagi perusahaan dengan skala international.

Rendahnya nilai tukar dapat meningkatkan suku bunga sehingga harga barang akan tinggi dan pada akhirnya akan berdampak pada penjualan dan pendapatan perusahaan sehingga menyebabkan banyak perusahaan yang kurang bergairah. Selain itu kebijakan pemerintah yang kurang berpihak pada perusahaan akan menimbulkan dampak krisis kepercayaan terhadap pemerintah. Bukan hanya terhadap pemimpin pemerintahan namun akan berimbas juga kepada petinggi-petinggi negara lainnya yang secara keseluruhan akan berdampak pada ekonomi nasional. Kusumawati et al (2010), Purwaningsi dan Haryono (2019) menyatakan beberapa indikator dari kebijakan pemerintah yaitu:

- Kebijakan barang yang dilarang
- Kebijakan pemeriksaan barang

- Kebijakan pembatasan kuota pengiriman

2.2.5 Kinerja Operasional

Kinerja menurut Mulyadi (2007) adalah keberhasilan dalam mewujudkan sasaran *strategic* melalui perilaku yang diharapkan yang dicapai oleh personel, tim maupun unit yang ada dalam organisasi. Menurut Pabundu Tika (2010) kinerja adalah pencapaian tujuan dalam jangka waktu tertentu yang merupakan hasil dari fungsi-fungsi aktivitas pekerjaan yang dipengaruhi faktor *ekstern* dan *intern* organisasi. Selain itu definisi dari kinerja juga disampaikan oleh Bastian (2001) bahwa kinerja merupakan gambaran dalam mewujudkan visi, misi, tujuan serta sasaran organisasi melalui pencapaian tugas dalam organisasi tersebut. Helfert (1996) menambahkan bahwa hasil dari banyaknya keputusan individual yang telah dibuat secara konsisten oleh *management* merupakan kinerja perusahaan.

Rahmasari (2011) menyatakan bahwa kinerja diperlukan untuk mengetahui pencapaian yang telah dilakukan dan disesuaikan dengan visi dan misi yang dipegang perusahaan. Ariani (2013) juga menjelaskan bahwa kinerja merupakan pencapaian terhadap sesuatu dalam kurun waktu tertentu serta dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Indikator kinerja perusahaan menurut para ahli berdasarkan penelitian yang paling sering digunakan adalah kinerja berbasis pasar (*market-based performance*), kinerja operasional (*operational performance*) dan kinerja keuangan (*financial performance*) (Jahanshahi et al, 2012). Gibson et.al (1995) menyatakan kinerja organisasional adalah sesuatu yang diinginkan organisasi serta perilaku pihak yang terlibat di dalamnya. Kemudian menurut Draft

(2010) kinerja operasional merupakan pemecahan masalah produksi dengan menggunakan alat dan teknik-teknik khusus pada produksi barang maupun jasa.

Adapun Handoko (2010) menyampaikan bahwa kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan aktifitas dengan pengawasan sistem produksi, pemilihan, pembaharuan, perancangan dan pengoperasian. Dengan kata lain kinerja operasional adalah penggunaan standar serta indikator dalam melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan melalui tanggung jawab sosial seperti kepatuhan terhadap peraturan dan tujuan ini diperjelas dengan:

- a) penggunaan asset serta sumberdaya yang efektif dan efisien.
- b) meminimalkan terjadinya kerugian.
- c) Memastikan pencapaian tujuan serta sasaran oleh karyawan dengan bekerja secara penuh integritas tanpa pemborosan biaya.
- d) menempatkan kepentingan perusahaan diaatas kepentingan pribadi.

Perusahaan akan menetapkan kinerja operasional yang obyektif dengan mendefinisikan tujuan dan strateginya guna menjalankan strategi yang telah ditetapkan perusahaan. Kemudian perusahaan akan menentukan alat ukur untuk melihat apakah kinerja operasional mereka telah terpenuhi. Maka disimpulkan bahwa pencapaian tujuan organisasi adalah melalui fungsi sebagai berikut: (1) Perencanaan (*planning*) merupakan keputusan pelaksanaan operasi produktif yang menyangkut kreasi metode-metode pelaksanaan. (2) Pengorganisasian (*organizing*) merupakan dasar *forecast* permintaan dan keputusan *scheduling* serta pengalokasian karyawan yang merupakan hasil keputusan perencanaan tingkat keluaran jangka panjang. (3) Pengarahan (*actuating*) ialah keputusan yang didasarkan pada perubahan permintaan serta tujuan organisasional dan manajemen

yang dilakukan pada sistem produksi. (4) Pengawasan (*controlling*) adalah pengambilan tindakan korektif dalam operasi produksi produk yang menyangkut beberapa prosedur yang ada. Kinerja operasi merupakan kemampuan menjalankan kegiatan operasional oleh perusahaan. Kinerja perusahaan diukur dengan meninjau aspek keuangan maupun aspek non-keuangan. Kinerja operasional perusahaan juga menjadi salah satu aspek yang akan dipertimbangkan oleh para investor sebelum melakukan tahapan investasi pada sebuah perusahaan.

2.2.9 Penilaian Kinerja Operasional

Penilaian kinerja operasional dapat dinilai dengan beberapa aspek, hal ini dijelaskan oleh Mukti, et.al., (2013) bahwa kinerja operasional diukur dengan memperhitungkan biaya kualitas, biaya jaminan atau garansi, tingkat produktivitas, tingkat kecacatan produk serta tingkat tepatnya produk sampai ke tangan konsumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Rahadi (2011) menambahkan bahwa untuk mewujudkan hal tersebut diperlukannya pengimplementasian *performance appraisal* yang efektif dan efisien, diantaranya yaitu: (1) kegiatan yang terdapat di dalam organisasi serta perspektif konsumen terhadap organisasi. (2) menerapkan penilaian yang berorientasi terhadap pelanggan dengan alat ukur yang tepat. (3) mempertimbangkan faktor yang dapat menarik konsumen. (4) membantu anggota organisasi dalam mengenali ancaman dan peluang untuk dapat melakukan perbaikan dengan cara menyediakan *feed back information*. Terdapat 5 dimensi kinerja operasional yang dikemukakan oleh Koh et al (2007) diantaranya yaitu :

- a. **Fleksibilitas.** Perusahaan harus mampu untuk beradaptasi dengan segala situasi dan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Kemampuan dalam menyesuaikan diri inilah yang disebut dengan fleksibilitas. Jika perusahaan tidak mampu mengikuti perubahan yang terjadi maka perusahaan tersebut akan terdistrupsi oleh keadaan. Praktek “*multi supplier*” dapat digunakan dalam beradaptasi sehingga dapat mengurangi terjadinya resiko serta kegagalan pada prosuksi yang akan mengganggu kinerja operasional perusahaan. Fleksibilitas juga dapat ditingkatkan dengan membangun hubungan kerjasama yang berorientasi jangka panjang sehingga terciptanya rasa kepercayaan diantara setiap entitas yang ada pada rantai pasok bisnis. Hal ini menjadi penting agar setiap proses dalam operasional dapat berjalan semestinya.
- b. *Lead time* produksi dikurangi. Mengurangi *lead time* produksi dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dengan memicu peningkatan pada respon SCM salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan *e-produrement* (Koh et.al, 2007). *Lead time* yang terlalu lama dapat menyebabkan konsumen menunggu terlalu lama dan membuat jadwal yang ada menjadi tertanggu. Sehingga ditakutkan loyalitas dari konsumen menurun diakibatkan kepercayaan terhadap perusahaan yang berkurang. Selain itu perusahaan akan kalah saing jika *lead time* nya terlalu lama, pesaing akan mengeksekusi ide-ide yang ada dalam peluncuran produk di pasaran untuk memenangkan persaingan. *Lead time* juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan

tujuan jangka panjang yang ingin dicapai perusahaan disamping pencapaian profit perusahaan.

- c. Peramalan (*Forecasting*). Menurut (koh et al, 2007) merupakan kombinasi dari sumberdaya seperti pasokan bahan, perencanaan produksi, prediksi permintaan dari pelanggan serta perencanaan produksi disebut dengan peramalan. Peramalan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan khususnya perusahaan manufaktur. Peramalan menentukan kinerja operasional perusahaan. Adanya peramalan membantu perusahaan dalam menentukan jumlah barang yang harus diproduksi, jumlah bahan baku yang diperlukan dan hal-hal yang bersifat operasional lainnya. Jika peramalan yang dilakukan tepat kemungkinan dalam pengembalian profit perusahaan besar namun jika peramalan yang dilakukan tidak efektif menjadikan persediaan baik bahan maupun *stock* barang akan berlebih. Hal ini akan membuat dana perusahaan menumpuk di satu tempat saja.
- d. Penghematan biaya dan perencanaan sumberdaya. Pemanfaatan sumberdaya akan optimal dan penghematan biaya akan dapat tercapai apabila dilakukan dengan perencanaan yang tepat serta strategis. Salah satunya dengan menghilangkan kegiatan atau aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah bagi perusahaan. Banyak pesanan yang bisa diproses dengan waktu siklus yang singkat yang mana nantinya akan menciptakan efisiensi pada biaya unit produksi. Kemudian penggunaan *e-procurement* juga dapat mengefisienkan biaya serta waktu dalam proses pemesanan. Penghematan biaya akan dapat dicapai jika perencanaan sumberdaya dilakukan dengan

baik. Sumberdaya yang dikelola dengan baik akan memberikan keuntungan pada aspek biaya, resiko kegagalan, serta waktu. Sehingga perencanaan sumberdaya sangat mempengaruhi kemungkinan terjadinya penghematan biaya.

- e. Pengurangan tingkat persediaan. Selain arus kas akan meningkat juga penggunaan gudang untuk persediaan akan berkurang. Pengurangan tingkat persediaan sangat diperlukan untuk menghemat biaya yang harus dikeluarkan perusahaan. Jika persediaan tidak ditentukan dengan baik untuk jumlah maupun mutunya maka biaya yang dikeluarkan menjadi biaya yang tidak efisien. Persediaan sebaiknya mengacu pada peramalan produksi. Peramalan produksi mengindikasikan jumlah bahan baku serta biaya yang harus perusahaan keluarkan untuk memproduksi produk yang dibutuhkan di pasaran.

2.2.10 Indikator Kinerja Operasional

Menurut Mukti et al (2013) dan Pabundu Tika (2010) menyatakan bahwa kinerja operasional diukur dengan memperhitungkan:

- Ketepatan waktu pengiriman (Mahfudz (2018), ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan kepuasan konsumen. Jangka waktu yang dijanjikan perusahaan terhadap konsumen mulai dari pemesanan produk hingga produk tersebut sampai ke tangan konsumen.
- Tingkat kecacatan produk yang dikirim

- Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.
- Ketersediaan moda transportasi, angkutan yang digunakan perusahaan dalam mendistribusikan barang ke tangan konsumen.
- Tingkat keberhasilan pengiriman, keberhasilan pengiriman tanpa cacat dan kepada penerima yang tepat.
- Tingkat keluhan, tingkat keluhan konsumen atas pelayanan yang diberikan.

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Teknologi informasi secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Kinerja operasional dapat meningkat ketika target-target yang seharusnya tercapai dalam jangka waktu tertentu berhasil dilaksanakan dengan baik. Merujuk pada hal tersebut teknologi informasi akan membantu dalam proses pencapaian target dengan menyajikan data yang diperlukan perusahaan secara tepat dan cepat. Selain membantu dalam penyajian data, teknologi informasi juga digunakan perusahaan dalam proses pengelolaannya sampai pada proses evaluasi data tersebut.

Menurut Sutarman (2012) bahwa tanpa informasi *manager* bisa menjadi *blindly* (seperti orang buta). *Manager* akan sulit untuk memprediksi kebutuhan, proses dan proses perusahaan saat ini maupun dimasa depan. Teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam meminimalkan kegagalan produk. Kegagalan produk dapat diminimalkan karena semua produk yang diproduksi berdasarkan

informasi dan dijadikan referensi sebagai bahan untuk melakukan peramalan permintaan bukan berdasarkan terkaan. Teknologi informasi berorientasi pada meminimalan resiko bisnis, mendapatkan rantai nilai dari teknologi sehingga kinerja karyawan dan produktifitas perusahaan dapat meningkat.

Hal ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liang Ting, P., You Jer, J & Liu Chung, C. (2010) dengan judul “*A Resource-Based Perspective on Information Technology and firm Performance: A Meta Analysis*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan teknologi informasi (TI) dan sumber daya organisasi terhadap kinerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TI (teknologi informasi) dan sumber daya organisasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dengan kemampuan organisasi sebagai mediator. Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan.

2.3.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Pada hakikatnya SDM digunakan sebagai penggerak organisasi dalam rangka membantu untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan faktor paling penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Seiring dengan kesadaran akan pentingnya peranan SDM di dalam perusahaan, saat ini sumber daya manusia tidak hanya sebatas pekerja saja namun juga sebagai asset dan tak jarang saat ini perusahaan berinvestasi secara besar-besaran pada SDM. Sehingga perusahaan

harus sebaik mungkin dalam merencanakan strategi terhadap sumber dayanya, mulai dari perekrutan, pelatihan, penilaian sampai pada tahap kompensasi yang harus dibayarkan. Perusahaan haruslah mampu dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan visi dan misi yang dibawa perusahaan agar tujuan yang ingin dicapai dapat berjalan dengan baik. Bohlender & Snell (2010) menyatakan bahwa organisasi “bersaing melalui karyawannya” hal ini didukung fakta empiris bahwa sebagian besar perusahaan-perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang mampu mengelola sumber daya manusianya “*talent*”, “*human capital*”.

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naser A., S., S dan Shobaki Al, J., M. (2016) dengan judul “*Computerized Management Information Systems Resources and Their Relationship to The Development of Performance in The Electricity Distribution Company in Gaza*”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sumber daya perusahaan, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya peralatan terhadap pengembangan kinerja serta komputerisasi sistem informasi pada perusahaan distribusi listrik di Gaza. Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

2.3.3 Pengaruh *Delivery System* Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan

Delivery system yang baik akan membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis (Kusmayadi, 2012). Hal ini disebabkan karena *delivery system* berhubungan dengan lingkungan perusahaan yang sangat dinamis. *Delivery system*

yang terkelola dengan baik akan mampu untuk meningkatkan citra perusahaan dalam lingkungan publik sehingga kinerja operasional perusahaan dapat mengalami peningkatan. Rogers dalam Kusmayadi (2012) juga menambahkan bahwa kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dipengaruhi oleh kemampuan internal organisasi tersebut khususnya kemampuan dalam sistem penyampaian jasa yang dipengaruhi oleh SDM yang terlibat dalam proses penyampaian jasa kepada konsumen. Kontak karyawan dengan konsumen akan mempengaruhi secara langsung kepuasan konsumen yang berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

Sebagaimana penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kristanto dan Suryani (2015) dengan judul “Analisis Penentuan Estimasi Biaya, Penjadwalan dan Pengelolaan Distribusi Serta Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Logistik (Studi Kasus: Pt Sunan Inti Perkasa)”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh estimasi biaya, penjadwalan dan pengelolaan distribusi serta dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja logistik pada PT Sunan Inti Perkasa. Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : *Delivery system* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

2.3.4 Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional

Raharja (2013) menyatakan bahwa konektifitas terhadap politik memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan memberikan dampak terhadap keberlangsungan hidup perusahaan. Jika kebijakan yang dikeluarkan merugikan

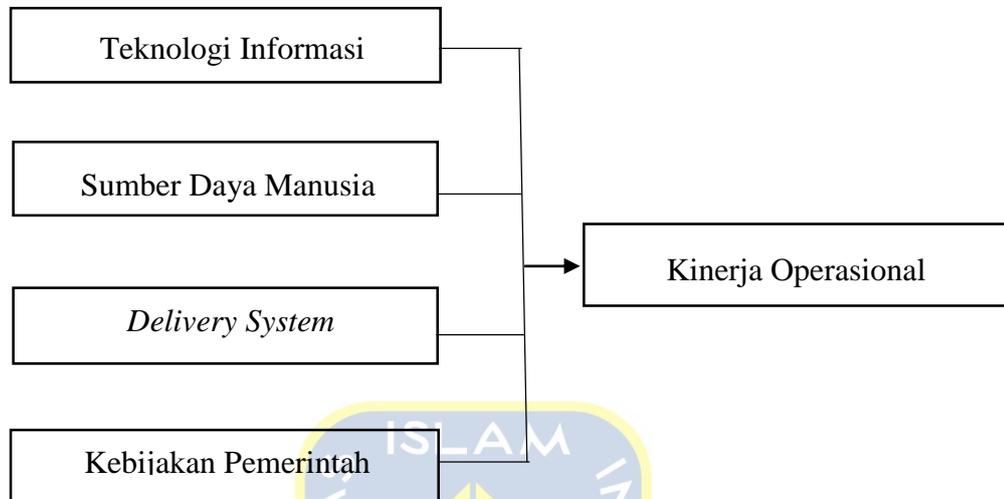
perusahaan tidak menutup kemungkinan akan mematikan perusahaan tersebut dan begitu sebaliknya. Secara keseluruhan bahkan akan mempengaruhi ekonomi Negara. Politik dalam hal ini merupakan faktor lingkungan eksternal yang memiliki pengaruh yang besar dalam tatanan maupun strategi perusahaan. Hal ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munizu (2010) dengan judul “Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor eksternal yang terdiri dari kebijakan pemerintah, sosial ekonomi dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait berpengaruh signifikan dan positif terhadap faktor internal usaha kecil dan mikro dengan kontribusi sebesar 0,980 (98%); (2) faktor eksternal yang terdiri dari kebijakan pemerintah, ekonomi sosial dan budaya, dan aspek peran lembaga terkait berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja usaha kecil dan mikro dengan kontribusi sebesar 0,254 (25,4%); dan (3) Faktor internal yang terdiri dari sumber daya manusia, keuangan, teknik produksi dan operasi. Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif merupakan perhitungan statistik deskriptif dengan menggunakan angka-angka untuk menghasilkan gambaran secara jelas terkait suatu peristiwa. Menurut Sugiyono (2011) pendekatan penelitian kuantitatif merupakan penelitian untuk menguji hipotesis atau asumsi sebagai dasar pengambilan keputusan yang ditetapkan melalui perhitungan statistik dengan mengambil informasi yang berasal dari sampel dan populasi dan mengandung makna mendalam dari filsafat positivisme. Sekaran (2006) menjelaskan bahwa desain penelitian kuantitatif harus dirancang sematang mungkin sebelumnya, harus terstruktur, baku, serta formal. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan kombinasi antar variabel yang ada, menaksir dan *forecasting* hasil, menunjukkan deskripsi statistik, serta menguji dan membangun fakta.

3.2 Subyek Penelitian

3.2.1 Profil Organisasi

JNE atau PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada 26 November 1990 dengan berfokus pada penanganan pengantaran barang/dokumen/kepabeanan dari luar negeri ke Indonesia. JNE berorientasi pada jasa pengiriman dan logistik. Bermarkas di Jakarta, Indonesia dan didirikan oleh H. Soeprapto Soeparno. Membawa visi menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia dan misi memerikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten melalui nilai-

nilai yang ditanamkan dalam perusahaan yaitu nilai kejujuran, disiplin, tanggung jawab dan visioner.

3.2.2 Produk dan Layanan JNE

- **Super Speed (SS)** adalah layanan pengiriman dengan penyampaian dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati dan mengutamakan kecepatan.
- **PESONA (Pesanan Oleh-Oleh Nusantara)** adalah layanan pengantaran makanan khas nusantara melalui pemesanan online.
- **YES (Yakin Esok Sampai)** adalah layanan pengiriman dengan waktu tunggu 24 jam atau akan sampai esok hari.
- **REG (Reguler)** adalah layanan pengiriman ke seluruh Indonesia dengan jangka waktu pengiriman 1-7 hari tergantung tujuan penerima.
- **OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)** adalah layanan pengiriman dengan harga yang lebih murah dibanding layanan reguler.
- **JLC (JNE Loyalty Card)** program keanggotaan bagi pelanggan JNE.
- **Jesika (Jemput Asi Seketika)** layanan pengiriman ASI (Air Susu Ibu) mulai dari penjemputan sampai pengiriman tempat tujuan.
- **Money Remittance** layanan pengiriman uang yang bekerjasama dengan Western Union.
- **JNE PIPO (JNE Pick-Up Point)** adalah layanan alternative pelanggan dalam proses penerimaan kiriman.
- **JNE @BOX** layanan pengemasan barang sesuai dengan standar pengiriman akomodasi udara.

- **JNE Diplomat** adalah layanan pengiriman berkas-berkas penting dan bernilai tinggi yang dibawa langsung petugas JNE (hand carry) dengan mengutamakan keamanan, kepastian dan kecepatan pengiriman mulai dari penjemputan sampai ke tangan konsumen.
- **JOP (JNE Online Payment)** adalah layanan pemesanan tiket dan pembayarana tagihan secara online.
- **JOB (JNE Online Booking)** adalah layanan pemesanan tiket pengiriman JNE secara online dimana pelanggan bisa mengisi resi pengiriman dan melakukan pembayaran biaya pengiriman secara online.
- **JTR (JNE Trucking)** merupakan layanan pengiriman dengan jumlah besar mengutamakan harga yang kompetitif melalui darat dan laut.
- **JNE International Service** merupakan layanan pengiriman barang dengan tujuan ke luar negeri.
- **My JNE** merupakan aplikasi layanan yang menghubungkan pelanggan dengan JNE Express.
- **JNE-Pop Box** merupakan layanan yang menawarkan kemudahan tanpa harus berada di rumah atau kantor ketika barang kiriman anda tiba, karena anda bisa mengambilnya langsung di lokasi loker terdekat.

3.3 Populasi penelitian

Arikunto (2010) mendefinisikan populasi sebagai penggunaan seluruh subyek yang ada di dalam penelitian. Ferdinand (2006) juga mendefinisikan populasi sebagai kelompok individu yang memiliki ciri-ciri dimana ciri-ciri tersebut kualitasnya telah ditetapkan. Penelitian ini menjadikan PT Tiki Jalur

Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai subyek penelitian dengan jumlah populasi sebanyak 30 JNE agen yang ada di Sleman. JNE agen merupakan penyalur produk JNE berupa jasa pengiriman yang sudah mendapatkan lisensi dari perusahaan langsung. JNE agen memiliki ciri diantaranya yaitu memiliki papan *Merk, Fascia Sign* (papan nama berbentuk neon box) dan *backdrop* logo JNE. Oleh karena itu untuk mendukung penelitian ini seluruh anggota populasi akan digunakan dengan responden yang mewakili setiap perusahaan sebanyak satu orang dengan posisi sebagai *customer service, sales counter operator* atau pemilik sebagai subyek penelitian.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Definisi operasional variabel digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang telah dikumpulkan. Definisi operasional variabel terdiri dari indikator yang relevan dengan variabel tersebut.

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau nilai orang atau sifat, kegiatan atau subjek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala hal yang diteliti oleh peneliti sehingga diperoleh informasi dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel Independen (X)

Variabel Bebas (Independen), yaitu variabel yang jadi sebab timbulnya atau mempengaruhi berubahnya nilai variabel terikat (variabel dependen)

(Sugiyono,2010). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu teknologi informasi (X_1), sumber daya manusia (X_2), *delivery system* (X_3) dan kebijakan pemerintah (X_4).

2. Variabel dependen (Y)

Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas atau variabel independen (Sugiyono, 2010). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja operasional (Y).

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen

- a) **Teknologi Informasi (X_1)**, Kadir dan Triwahyuni (2003) mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang membantu manusia dalam melaksanakan tugas nya dengan menyajikan informasi yang telah diproses. Indikator yang digunakan yaitu kemudahan penggunaan, kebermanfaatan penggunaan, *flexibility system*, kemampuan pengolahan informasi, kemampuan penyimpanan, kemampuan mencari kembali data maupun informasi.
- b) **Sumberdaya Manusia (X_2)**, Susan (2019) mendefinisikan sumber daya manusia (SDM) sebagai seseorang yang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi lainnya. Indikator yang digunakan adalah *knowledge*, *ability*, *skill*, kesehatan yang baik, tingkatan ragam pendidikan, disiplin dan bertanggung jawab.
- c) ***Delivery System* (X_3)**, Sudarman (2007) mendefinisikan *delivery system* sebagai kegiatan yang dilakukan baik secara individu maupun

berkelompok dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang. Indikator yang digunakan yaitu ketepatan waktu, fasilitas pengiriman, jaminan atau garansi, proses pensortiran dan waktu transit.

- d) Kebijakan Pemerintah (X4)**, Subarsono (2005) mendefinisikan kebijakan pemerintah sebagai keputusan yang dibuat secara sistematis oleh pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu yang menyangkut usaha dibidang logistik. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kebijakan pemerintah adalah kebijakan barang yang dilarang, kebijakan pemeriksaan barang, pembatasan kuota pengiriman.

2. Variabel Dependen (Y)

Kinerja Operasional (Y). Kinerja operasional merupakan hasil yang telah dicapai selama jangka waktu yang telah ditetapkan melalui fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dipengaruhi oleh faktor *intern* dan faktor *ekstern* perusahaan (Pabundu Tika, 2005). Indikator kinerja operasional yang digunakan yaitu ketepatan waktu pengiriman, tingkat kecacatan produk, kualitas pelayanan, ketersediaan moda transportasi, tingkat keberhasilan pengiriman dan tingkat keluhan. Lebih jelasnya data disajikan pada table 3.1

Table 3.1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1	Teknologi Informasi	Kadir dan Triwahyuni (2003) mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang membantu manusia dalam melaksanakan tugas nya dengan menyajikan informasi maupun data yang telah diproses.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan penggunaan 2. Kebermanfaatan penggunaan 3. <i>Flexibility system</i> 4. Kemampuan pengolahan informasi 5. Kemampuan penyimpanan 6. Kemampuan mencari kembali data maupun informasi
2	Sumberdaya Manusia	Susan (2019) mendefinisikan SDM (sumber daya manusia) sebagai seseorang yang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Knowledge</i> 2. <i>Ability</i> 3. <i>Skill</i> 4. Kesehatan yang baik 5. Tingkatan ragam pendidikan 6. Disiplin 7. Bertanggung jawab
3	<i>Delivery System</i>	Sudarman dalam Febriyani, et.al (2007) <i>delivery system</i> merupakan kegiatan tersistem yang dilakukan baik secara individu maupun berkelompok dalam memberikan pelayanan pengiriman barang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu 2. Fasilitas pengiriman 3. Jaminan/ garansi 4. Proses pensortira 5. Waktu transit

4	Kebijakan Pemerintah	Subarsono (2005) mendefinisikan kebijakan pemerintah sebagai keputusan yang dibuat secara sistematis oleh pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu yang menyangkut usaha dibidang logistik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan barang yang dilarang 2. Kebijakan pemeriksaan barang 3. Kebijakan pembatasan kuota pengiriman
5	Kinerja Operasional	Hasil yang telah dicapai selama jangka waktu yang telah ditetapkan melalui fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dipengaruhi oleh faktor <i>intern</i> dan faktor <i>ekstern</i> perusahaan (Moh Pabundu Tika, 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pengiriman 2. Tingkat kecacatan produk 3. Kualitas pelayanan 4. Ketersediaan moda transportasi 5. Tingkat keberhasilan pengiriman 6. Tingkat keluhan

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang digunakan untuk membantu dalam penulisan karya ilmiah dengan data pokok atau data utama diperoleh langsung dari

sumber yang diamati. Sumber data diperoleh dari responden yang mewakili objek penelitian. Arikunto (2011) menjelaskan pengertian dari data, data adalah fakta maupun angka yang merupakan hasil catatan dari penelitian. Data juga merupakan penjelasan pendukung terkait variabel yang diteliti. Sumber data menjadi landasan dalam pengelompokan data.

Data dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu data yang berasal dari dalam lembaga disebut data *intern* dan data yang berasal dari luar lembaga yang disebut dengan data *ekstern*. Data *intern* bisa didapat dari lembaga langsung tanpa melalui media. Sementara data *ekstern* didapat dari pihak ketiga atau melalui tidak langsung dari lembaga. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sumber data *intern*.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian teknik pengumpulan data merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari desain penelitian (Sekaran & Bougie, 2013). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dapat membantu dalam pemecahan masalah. Kuesioner dilandaskan pada variabel dalam definisi operasional variabel, kuesioner tersebut berisi butir-butir pertanyaan tertulis dan diberikan kepada responden untuk diisi. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner (*Questioner*). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan yang akan ditujukan kepada reponden yang dijadikan sebagai sampel penelitian, pertanyaan yang diajukan akan berkaitan dengan permasalahan yang ada.

3.5.3 Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan jenis alat ukur yang akan dibagikan kepada responden dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Berikut gambaran skala nilai dari pengukuran skala Likert tersebut:

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 3 = Cukup (C)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sahih atau tidaknya suatu kuesioner. Instrumen atau alat validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk selanjutnya juga digunakan bantuan program komputer SPSS 20 untuk mengolah validasi dari instrumen tersebut. Akuratnya pengukuran jika pengukuran tersebut mampu mengungkapkan hal yang akan diukur kuisisioner tersebut (Ghozali, 2009). Kesimpulan pengujian menyatakan bahwa: jika nilai yang dihasilkan bernilai positif dengan signifikansi $< 0,05$ maka item tersebut dianggap valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang memiliki indikator dari variabel. Sekaran & Bougie (2013)

menyatakan bahwa untuk mengetahui tingkat kestabilan dan konsistensi diperlukan uji reliabilitas. Konsep bias dapat diminimalkan dengan menggunakan alat ukur. Jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu terhadap pernyataan yang diberikan dapat dikatakan sebagai kuisioner yang reliabel atau handal. Uji reliabilitas menggunakan indikator Cronbach Alpha serta menggunakan program komputer berupa SPSS 20 dalam pengolahan. Apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka menunjukkan reliabelnya instrumen yang digunakan.

3.7 Alat Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah alat analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu variabel atau fenomena. Statistik deskriptif adalah statistik yang mempunyai tugas menganalisa data angka dan mengorganisasi agar dapat memberikan gambaran secara jelas, teratur, ringkas dan mengenai suatu keadaan, gejala atau peristiwa, sehingga dapat ditarik makna atau pengertian tertentu. Analisis deskriptif hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. Dengan demikian hasil olahan data dengan statistik ini hanya sampai pada tahap deskripsi.

3.7.2 Analisis Inferensial

Analisis Inferensial adalah teknik pengolahan data yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan, berdasarkan hasil penelitiannya pada sejumlah sampel terhadap suatu populasi yang lebih besar. Analisis statistik inferensial disebut juga dengan analisis uji hipotesis. Penelitian ini secara spesifik ingin menguji hipotesis dari hubungan langsung dan bersama-sama dari variabel bebas dan terikat yang digunakan. Dalam menguji model mediasi yang sederhana, maka akan digunakan perangkat analisis jenis regresi.

Adapun analisis regresi yang digunakan berdasarkan model penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat. Penggunaan metode analisis regresi berganda memerlukan uji asumsi klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas data, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Berikut adalah proses dari analisis inferensial:

1. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Statistik parametrik digunakan apabila data terdistribusi normal, sedangkan statistik non parametrik digunakan jika data terdistribusi secara tidak normal. Bias dapat diminimalisir dengan data yang terdistribusi secara normal. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah data yang terdistribusi berjalan secara normal atau tidak (Ghozali, 2005). Hasil dari pengujian ini merupakan *asymptotic significance* dengan nilai lebih besar dari 0,5 untuk mengukur apakah

data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistic Inferensial) maka digunakan uji normalitas. Uji Kolmogorov-Smirnov dapat digunakan untuk melakukan pengujian normalitas data serta dibantu dengan penggunaan program komputer SPSS 20 dalam pengolahan. Kesimpulan pengujian menyatakan jika nilai signifikansi $>0,05$ maka data tersebut terdistribusi secara normal dan begitu sebaliknya.

b. Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan linier yang sempurna di antara variabel-variabel bebas dalam regresi yang merupakan tujuan dari dilakukannya uji multikolineritas. Melalui program SPSS gejala multikolineritas dapat diketahui dengan melihat besarnya nilai tolerance. Nilai tolerance $>0,10$ menunjukkan tidak adanya variabel yang menyebabkan multikolonieritas (Ghozali, 2005).

c. Uji Heteroskedastitas

Situmorang (2010) menyatakan bahwa uji heteroskedastitas bertujuan untuk menguji antara anggota grup apakah memiliki sebuah grup mempunyai varians yang sama. Dikatakan ada homoskedatitas jika varians sama sedangkan jika varians tidak sama dikatakan terjadi heteroskedastitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastitas dilakukan melalui uji glejser serta penggunaan program SPSS 20 dalam pengolahan data. Uji Glejser dapat dilihat dengan nilai absolute residual terhadap variabel independen lainnya. Dasar pengambilan keputusan jika nilai absolute residual $> 0,05$ maka tidak terjadi adanya heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya (Ghozali, 2009).

3.7.2 Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menggunakan bantuan program komputer berupa SPSS 20. Analisis ini digunakan karena terdiri dari dua lebih variabel independen penelitian. Persamaan regresi dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen, yaitu: teknologi informasi (X1), sumberdaya manusia (X2), *delivery system* (X3), kebijakan pemerintah (X4), terhadap kinerja operasional (Y).

Penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = Kinerja Operasional

a = Konstanta

b1 = koefisien regresi antara teknologi informasi dengan kinerja operasional

b2 = koefisien regresi antara sumberdaya manusia dengan kinerja operasional

b3 = koefisien regresi antara *delivery system* dengan kinerja operasional

b4 = Koefisien regresi antara kebijakan pemerintah dengan kinerja operasional

X₁ = Variabel teknologi informasi

X₂ = Variabel sumberdaya manusia

X₃ = Variabel *delivery system*

X₄ = Variabel kebijakan pemerintah

3.7.4 Uji *t* (Parsial)

Uji *t* digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan bantuan program komputer berupa SPSS 20 dalam proses pengolahan. Hasil uji *t* dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.7.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel yang terdapat di dalam penelitian. Koefisien ini akan menjelaskan perubahan atau variasi suatu variabel oleh perubahan variabel lain. Kecilnya nilai R square menjelaskan terbatasnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dan begitu sebaliknya. Pada penelitian ini bantuan program komputer berupa SPSS 20 digunakan dalam proses pengolahan data.

3.7.6 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama mempunyai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom signifikansi. Penelitian ini menggunakan bantuan program komputer berupa SPSS 20 dalam proses pengolahan. Jika nilai

signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan variabel bebas terhadap variabel terikat dan begitu sebaliknya.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data dimulai dengan Uji validitas, uji reliabilitas, deskripsi karakteristik reponden, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linear berganda dan hasil uji hipotesis. Secara keseluruhan data yang diperoleh sebanyak 30 reponden.

4.1 Hasil Analisis Data

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Pearson Correlation	Sig (2 tailed)	Keterangan
TI 1	0,548	0,002	Valid
TI 2	0,634	0,000	Valid
TI 3	0,555	0,001	Valid
TI 4	0,562	0,001	Valid
TI 5	0,754	0,000	Valid
TI 6	0,656	0,000	Valid
SDM 1	0,694	0,000	Valid
SDM 2	0,363	0,049	Valid
SDM 3	0,766	0,000	Valid
SDM 4	0,686	0,000	Valid
SDM 5	0,570	0,001	Valid
SDM 6	0,598	0,000	Valid
SDM 7	0,464	0,010	Valid
DS 1	0,658	0,000	Valid
DS 2	0,492	0,006	Valid
DS 3	0,727	0,000	Valid
DS 4	0,710	0,000	Valid
DS 5	0,575	0,000	Valid
KP 1	0,780	0,000	Valid
KP 2	0,896	0,000	Valid
KP 3	0,872	0,000	Valid
KO 1	0,737	0,000	Valid
KO 2	0,669	0,000	Valid
KO 3	0,594	0,001	Valid
KO 4	0,521	0,003	Valid
KO 5	0,513	0,004	Valid
KO 6	0,786	0,000	Valid

Sumber: Data Primer SPSS 20 (2020)

Tabel 4.1 menunjukkan hasil bahwa semua item pertanyaan pada variabel penelitian adalah valid berdasarkan perbandingan nilai signifikansi (2 tailed) lebih besar dibandingkan 0,05.

4.1.2 Hasil Uji Reabilitas

Tabel 4.2
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i>	Keterangan
Teknologi Informasi	0,680	Reliabel
Sumber Daya Manusia	0,693	Reliabel
<i>Delivery System</i>	0,593	Reliabel
Kebijakan Pemerintah	0,608	Reliabel
Kinerja Operasional	0,711	Reliabel

Sumber: Data Primer SPSS 20 (2020)

Hasil pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh variabel yang ada memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan 0,60 sehingga seluruh pertanyaan yang digunakan dinyatakan reliabel.

4.2 Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian

4.2.1 Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan usia terbagi kedalam empat kategori yaitu kategori pertama usia 17-25, kategori kedua 26-35, kategori ketiga 36-45, kategori keempat 45> dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbagi kedalam dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

USIA		Laki-laki		Perempuan		Σ	
		F	%	F	%	F	%
1	17-25	10	33	8	27	18	60
2	26-35	7	24	4	13	11	37
3	36-45	0	0	0	0	0	0
4	45>	0	0	1	3	1	3
Σ		17	57	13	43	30	100

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

- Pada tabel diatas terlihat bahwa responden dengan usia 17-25 tahun sebanyak 18 orang yang terdiri dari 10 responden laki-laki dan 8 responden perempuan dengan persentasenya adalah sebanyak 33% untuk laki-laki dan 27% untuk perempuan. Total persentase kategori pertama adalah 60%.
- Kategori kedua usia responden 26-35 tahun sebanyak 11 responden dengan responden laki-laki sebanyak 7 orang dengan persentasenya adalah sebanyak 24%. Frekuensi responden perempuan sebanyak 4 orang dengan persentase sebanyak 13%. Total persentase kategori kedua adalah 37%.
- Kategori ketiga dengan usia 36-45 tahun adalah sebanyak 0 responden.
- Kategori keempat dengan responden usia 45> tahun sebanyak 1 responden. Responden laki-laki sebanyak 0 dan responden perempuan sebanyak 1 orang dengan persentase sebanyak 3%. Total persentase adalah 3%.

4.2.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan usia terbagi kedalam empat kategori yaitu kategori pertama usia 17-25, kategori kedua 26-35, kategori ketiga 36-45, kategori keempat 45> dan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terbagi kedalam empat kategori yaitu sarjana, SMA/SMK/MA, SMP dan SD. Jumlah responden dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir

Usia		Sarjana		SMA/SMK/MA		SMP		SD		Σ	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17-25	6	20	12	40	0	0	0	0	18	60
2	26-35	1	3	10	34	0	0	0	0	11	37
3	36-45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	45>	0	0	1	3	0	0	0	0	1	3
Σ		7	23	23	77	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

- Pada tabel diatas terlihat bahwa responden dengan usia 17-25 tahun sebanyak 18 responden dengan responden sarjana sebanyak 6 orang dan persentase nya adalah sebanyak 20%. Frekuensi responden SMA/SMK/MA sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 40%. Frekuensi responden SMP dan SD sebanyak 0 reponden. Total persentase kategori pertama adalah 60%.
- Kategori kedua responden usia 26-35 tahun sebanyak 11 responden. Responden sarjana sebanyak 1 orang dengan persentase 3%. Responden SMA/SMK/MA sebanyak 10 orang dengan persentase sebanyak 34%. Frekuensi responden SMP dan SD sebanyak 0 reponden. Total persentase kategori kedua adalah 37%.
- Kategori ketiga responden usia 36-45 tahun adalah sebanyak 0 responden.

- Kategori keempat dengan responden usia 45> tahun sebanyak 1 responden. Responden SMA/SMK/MA sebanyak 1 orang dengan persentase sebanyak 3%. Frekuensi responden Sarjana, SMP dan SD sebanyak 0 responden. Total persentase kategori keempat adalah 3%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jabatan

Tabel 4.5
Kriteria Responden Berdasarkan Usia dan Jabatan

Usia		Pemilik		SCO		CS		Σ	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	17-25	1	3	15	50	2	7	18	60
2	26-35	0	0	11	37	0	0	11	37
3	36-45	0	0	0	0	0	0	0	0
4	45>	0	0	1	3	0	0	1	3
Σ		1	3	27	91	2	6	30	100

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

- Pada tabel diatas terlihat bahwa responden usia 17-25 tahun sebanyak 18 responden dengan jabatan responden pemilik sebanyak 1 orang dan persentasenya 3%. Responden SCO (sales counter officer) sebanyak 15 orang dengan persentase 50%. Responden CS (Customer Service) sebanyak 2 responden dengan persentase 7%. Total persentase adalah 60%.
- Kategori usia 26-35 sebanyak 11 orang. SCO (sales counter officer) 11 orang dengan persentase 37%. Pemilik dan CS (Customer Service) 0 responden. Total persentase sebanyak 37%.
- Kategori ketiga dengan usia 36-45 tahun sebanyak 0 responden.
- Kategori keempat usia 45> tahun sebanyak 1 responden dengan jabatan responden pemilik dan CS (Customer Service) sebanyak 0. Responden SCO

(sales counter officer) 1 orang dengan persentasenya 3%. Total persentase adalah 3%.

4.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian

Statistik deskriptif ini digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban responden dari tiap-tiap variabel. Baik variabel teknologi informasi, sumber daya manusia, *delivery system* dan kebijakan pemerintah terhadap kinerja operasional. Menurut Ferdinand (2006) analisis *indeks* dapat digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap variabel yang ada dengan mengkategorikan nilai skor rata-rata (*indeks*) yang dikategorikan kedalam perhitungan yang disebut *three box method*.

Batas atas rentang skor : $(\%F*5)/5 = (30*5)/5 = 30$

Batas bawah rentang skor : $(\%F*1)/5 = (30*1)/5 = 6$

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 6-30 dengan rentang sebesar 24. Perhitungan menggunakan *three box method* maka rentang 24 harus dibagi menjadi bagian sehingga menghasilkan rentang untuk masing-masing bagian sebesar 8. Angka tersebut akan digunakan untuk interpretasi indeks sebagai berikut:

6 - 14 : Rendah

14 - 22 : Sedang

23 - 30 : Tinggi

Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan skor maksimal 5 dan skor minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden adalah sebagai berikut:

Nilai indeks:

$$[(\%F1 * 1) + (\%F2 * 1) + (\%F3 * 1) + (\%F4 * 1) + (\%F5 * 1)]/5$$

Keterangan:

F1: Frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner

F2: Frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner

F3: Frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner

F4: Frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner

F5: Frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner

4.2.5 Deskripsi Variabel Teknologi Informasi (X1)

Variabel teknologi informasi terdiri dari enam indikator yaitu: kemudahan penggunaan, kebermanfaatan penggunaan, flexibility system, kemampuan pengolahan informasi, kemampuan penyimpanan dan kemampuan mencari kembali data maupun informasi. Hasil perhitungan analisis deskriptif variabel teknologi informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Statistik Deskriptif Teknologi Informasi (X1)

No	Indikator	Skor					Jumlah *	Indeks **	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Kemudahan	0	0	0	14	16	30	27,2	Tinggi
	penggunaan	0	0	0	56	80	136		
2	Kebermanfaatan	0	0	0	11	19	30	27,8	Tinggi
	penggunaan	0	0	0	44	95	139		
3	Flexibility	0	0	1	6	23	30	28,4	Tinggi
	system	0	0	3	24	115	142		
4	Kemampuan	0	0	1	8	22	30	29	Tinggi
	pengolahan informasi	0	0	3	32	110	145		
5	Kemampuan	0	0	1	11	18	30	31	Tinggi
	penyimpanan	0	0	3	44	108	155		
6	kemampuan	0	0	0	14	16	30	27,2	Tinggi
	mencari kembali data maupun informasi	0	0	0	56	80	136		
Jumlah							170,6	Tinggi	
Rata-Rata***							34,12		

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Keterangan:

* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

** : Jumlah (*) dibagi dengan 5 (tingkat skor)

*** : Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa variabel teknologi informasi memiliki nilai rata-rata 34,12 yang mana nilai tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti teknologi informasi memiliki manfaat yang tinggi terhadap kinerja operasional perusahaan.

4.2.6 Deskripsi Variabel Sumber Daya Manusia (X2)

Variabel Sumber Daya Manusia terdiri dari tujuh indikator yaitu: *knowledge*, *ability*, *skill*, kesehatan yang baik, tingkatan ragam pendidikan, disiplin dan bertanggung jawab. Hasil perhitungan analisis deskriptif variabel Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Statistik Deskriptif Sumber Daya Manusia (X2)

No	Indikator	Skor					Jumla	Indeks	Kategori
		1	2	3	4	5	h*	**	
1	<i>Knowledge</i>	0	0	4	16	10	30	25,2	Tinggi
		0	0	12	64	50	126		
2	<i>Ability</i>	0	0	4	21	5	30	24,2	Tinggi
		0	0	12	84	25	121		
3	<i>Skill</i>	0	0	5	18	7	30	24,4	Tinggi
		0	0	15	72	35	122		

4	Kesehatan yang baik	0	0	3	22	5	30	24,4	Tinggi
		0	0	9	88	25	122		
5	Tingkatan ragam pendidikan	0	0	0	23	7	30	25,4	Tinggi
		0	0	0	92	35	127		
6	Disiplin	0	0	5	15	10	30	25	Tinggi
		0	0	15	60	50	125		
7	Bertanggung jawab	0	0	0	21	9	30	25,8	Tinggi
		0	0	0	84	45	129		
Jumlah								174,4	Tinggi
Rata-Rata***								25	

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Keterangan:

* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

** : Jumlah (*) dibagi dengan 5 (tingkat skor)

*** : Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa variabel sumber daya manusia memiliki nilai rata-rata 25 yang mana nilai tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti kualitas sumber daya manusia pada perusahaan memiliki kualitas yang tinggi.

4.2.7 Deskripsi Variabel *Delivery system* (X3)

Variabel *delivery system* terdiri dari lima indikator yaitu: ketepatan waktu, fasilitas pengiriman, jaminan/ garansi, proses pensortiran dan waktu transit. Hasil perhitungan analisis deskriptif variabel *delivery system* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Statistik Deskriptif *Delivery system* (X3)

No	Indikator	Skor					Jumla	Indeks	Kategori
		1	2	3	4	5	h*	**	
1	Ketepatan waktu	0	0	8	11	11	30	25,2	Tinggi
		0	0	24	44	55	123		
2	Fasilitas pengiriman	0	0	3	14	13	30	24,2	Tinggi
		0	0	9	56	65	130		
3	Jaminan/ garansi,	0	0	1	13	16	30	24,4	Tinggi
		0	0	3	52	80	135		
4	Proses pensortiran	0	0	1	16	13	30	24,4	Tinggi
		0	0	3	64	65	132		
5	Waktu transit	0	0	7	6	17	30	25,4	Tinggi
		0	0	21	24	85	130		
Jumlah							123,6	Tinggi	
Rata-Rata***							24,72		

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Keterangan:

* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

** : Jumlah (*) dibagi dengan 5 (tingkat skor)

*** : Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa variabel *delivery system* memiliki nilai rata-rata 24,72 yang mana nilai tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti kualitas *delivery system* pada perusahaan memiliki nilai tinggi.

4.2.8 Deskripsi Variabel Kebijakan Pemerintah (X4)

Variabel kebijakan pemerintah terdiri dari tiga indikator yaitu: kebijakan barang yang dilarang, kebijakan pemeriksaan barang dan kebijakan pembatasan kuota pengiriman. Hasil perhitungan analisis deskriptif variabel kebijakan pemerintah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Statistik Deskriptif Kebijakan Pemerintah (X4)

No	Indikator	Skor					Jumla h*	Indeks **	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Kebijakan barang yang dilarang	0	0	0	14	16	30	45	Tinggi
		0	0	0	56	80	136		
2	Kebijakan pemeriksaan barang	0	0	1	17	12	30	43	Tinggi
		0	0	3	68	60	131		

3	Kebijakan pembatasan	0	0	5	14	11	30	40	Tinggi
	kuota pengiriman	0	0	15	56	55	121		
Jumlah								128	Tinggi
Rata-Rata***								43	

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Keterangan:

* : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing

** : Jumlah (*) dibagi dengan 5 (tingkat skor)

*** : Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa variabel kebijakan pemerintah memiliki nilai rata-rata 43 yang mana nilai tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti kebijakan pemerintah memiliki manfaat yang tinggi terhadap kinerja operasional perusahaan.

4.2.9 Deskripsi Variabel Kinerja Operasional (X5)

Variabel kinerja operasional terdiri dari enam indikator yaitu: Ketepatan waktu pengiriman, Tingkat kecacatan produk, Kualitas pelayanan, Ketersediaan moda transportasi, Tingkat keberhasilan pengiriman dan Tingkat keluhan. Hasil perhitungan analisis deskriptif variabel kinerja operasional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Operasional (X5)

No	Indikator	Skor					Jumlah *	Indeks **	Kategori
		1	2	3	4	5			
1	Ketepatan waktu pengiriman	0	0	10	6	14	30	20,6	Sedang
		0	0	30	24	70	124		
2	Tingkat kecacatan produk	0	0	1	13	16	30	24,5	Tinggi
		0	0	3	64	80	147		
3	Kualitas pelayanan	0	0	0	11	19	30	23,1	Tinggi
		0	0	0	44	95	139		
4	Ketersediaan moda transportasi	0	0	0	19	11	30	21,8	Sedang
		0	0	0	76	55	131		
5	Tingkat keberhasilan pengiriman	0	0	2	12	16	30	22,3	Sedang
		0	0	6	48	80	134		
6	Tingkat keluhan	0	2	6	6	16	30	19,6	Sedang
		0	4	18	24	80	118		
Jumlah							131,9	Sedang	
Rata-Rata***							22		

Sumber: Data Primer Diolah 2020

Keterangan:

- * : Akumulasi frekuensi jawaban dikali skor masing-masing
- ** : Jumlah (*) dibagi dengan 5 (tingkat skor)
- *** : Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa variabel kinerja operasional memiliki nilai rata-rata 22 yang mana nilai tersebut masuk dalam kategori sedang. Hal ini berarti kinerja operasional pada perusahaan masih belum optimal.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data memiliki distribusi dengan normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas data yang telah dilaksanakan maka diperoleh *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,964 dan lebih besar dibandingkan nilai *significant* ($>0,05$) maka data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

4.3.2 Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Jika nilai *tolerance* ($>0,10$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel bebas dalam regresi. Hasil uji multikolonieritas tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
TI	0,809	1,235	Tidak Terjadi Multikolonieritas
SDM	0,525	1,907	Tidak Terjadi Multikolonieritas
DS	0,774	1,292	Tidak Terjadi Multikolonieritas
KP	0,659	1,518	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Dependent Variable : KO (Kinerja Operasional)

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Hasil uji multikolonieritas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* ($>0,10$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas menunjukkan apakah dalam model regrasi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini uji heteroskedastitas dilakukan melalui uji glejser. Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan begitupun sebaliknya. Tabel 4.13 menunjukkan hasil heteroskedastisitas sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Teknologi Informasi	0,957	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sumber Daya Manusia	0,255	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Delivery System</i>	0,098	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kebijakan Pemerintah	0,480	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai *absolute residual* lebih besar dibandingkan nilai signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen, yaitu: teknologi informasi (X1), sumberdaya manusia (X2), *delivery system* (X3), kebijakan pemerintah (X4), terhadap kinerja operasional (Y). Pengujian menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Hasil analisis dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Standardized Coefficients
Konstanta	-11.320
Teknologi Informasi	0,229
Sumber Daya Manusia	0,598
<i>Delivery System</i>	0,289
Kebijakan Pemerintah	0,025

Dependent Variabel: KO (Kinerja Operasional)

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Pada tabel 4.9 diatas didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = -11,320 + 0,229X_1 + 0,598X_2 + 0,289X_3 + 0,025X_4$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Seluruh variabel bebas memiliki pengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kinerja operasional. Jika salah satu variabel teknologi informasi, sumber daya manusia, *delivery system*, dan kebijakan pemerintah mengalami peningkatan satu satuan maka variabel kinerja operasional juga akan meningkat. Koefisien regresi yang paling dominan dari keempat variabel tersebut adalah variabel sumber daya manusia. Dimana jika variabel sumber daya meningkat maka variabel kinerja operasional juga akan meningkat.

4.5 Hasil Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Imam Ghazali, 2009). Berikut tabel hasil uji t yang menjelaskan seberapa jauh variabel X terhadap Y secara parsial:

Tabel 4.14
Hasil Uji T (parsial)

Model	T	Signifikansi
Teknologi Informasi	2,419	0,023
Sumber Daya Manusia	4,759	0,000
<i>Delivery System</i>	2,999	0,006
Kebijakan Pemerintah	0,215	0,831

Dependent Variabel: KO (Kinerja Operasional)

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Hasil uji t pada tabel, variabel teknologi informasi (TI), sumber daya manusia (SDM), *delivery system* (DS) dan kebijakan pemerintah (KP) terhadap kinerja operasional (KO) diinterpretasikan sebagai berikut:

- Pengujian pengaruh teknologi informasi (TI) terhadap kinerja operasional (KO) dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan dibandingkan dengan perolehan nilai signifikansi 0,023. Maka dengan demikian ($0,023 < 0,05$) artinya pada variabel teknologi informasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Berdasarkan pengujian ini, maka hipotesis pertama yang menyatakan teknologi informasi (TI) berpengaruh terhadap kinerja operasional (KO) pada JNE di Sleman terbukti berpengaruh.
- Pengujian pengaruh sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja operasional (KO) dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan

dibandingkan dengan perolehan nilai signifikansi 0,000. Maka dengan demikian ($0,000 < 0,05$) artinya pada variabel sumber daya manusia secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Berdasarkan pengujian ini, maka hipotesis kedua yang menyatakan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh terhadap kinerja operasional (KO) pada JNE di Sleman terbukti berpengaruh.

- Pengujian pengaruh *delivery system* (DS) terhadap kinerja operasional (KO) dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan dibandingkan dengan perolehan nilai signifikansi 0,006. Maka dengan demikian ($0,006 < 0,05$) artinya pada variabel *delivery system* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Berdasarkan pengujian ini, maka hipotesis ketiga yang menyatakan *delivery system* (DS) berpengaruh terhadap kinerja operasional (KO) pada JNE di Sleman terbukti berpengaruh.
- Pengujian pengaruh kebijakan pemerintah (KP) terhadap kinerja operasional (KO) dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan dibandingkan dengan perolehan nilai signifikansi 0,831. Maka dengan demikian ($0,831 > 0,05$) artinya pada variabel kebijakan pemerintah secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Berdasarkan pengujian ini, maka hipotesis keempat yang menyatakan kebijakan pemerintah (KP) berpengaruh terhadap kinerja operasional (KO) pada JNE di Sleman tidak terbukti.

4.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat besaran nilai yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat secara serentak. Besaran nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel yang terdapat pada lampiran halaman 99. Pada tabel tersebut dapat dilihat besarnya nilai koefisien determinasi atau R^2 (R Square) sebesar 0,822. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat sebesar 82,2%. Sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.7 Hasil Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk membuktikan hipotesis serta melihat pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen secara bersama-sama. Hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi (TI), sumber daya manusia (SDM), *delivery system* (DS) dan kebijakan pemerintah (KP) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja operasional (KO).

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

4.8.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional

Hasil analisis statistik dalam penelitian ini membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi maka semakin baik pula kinerja operasional. Sebagaimana telah dijelaskan dalam point sebelumnya mengenai analisis deskripsi variabel menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi memiliki skor yang tinggi. Hal tersebut berarti bahwa perusahaan JNE telah menerapkan teknologi

informasi yang berkualitas dalam kinerja operasionalnya. Teknologi informasi merupakan hal wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan terutama di era sekarang, setiap perusahaan akan berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik serta respon yang tercepat untuk konsumennya. Perusahaan perlu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap segala situasi yang memang sulit untuk diprediksi. Respon tersebut diperlukan agar perusahaan tetap dalam arah strategis untuk mencapai tujuannya. Investasi pada teknologi informasi merupakan investasi jangka panjang yang akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasionalnya. Rai et.al (1997) menemukan bukti empiris bahwa investasi pada teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja dan produktivitas perusahaan. Perusahaan akan mampu untuk mencapai target-target nya, baik itu target dalam jangka waktu pendek maupun target dalam jangka waktu yang panjang. Hasil produksi yang meningkat secara tidak langsung menunjukkan adanya peningkatan pada kinerja perusahaan tersebut. Menurut Lucas & Spitler (1999) penggunaan teknologi informasi akan maksimal ketika anggota di dalam organisasi dapat mengoperasikan teknologi informasi tersebut dengan baik sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Igbaria et. al (1997) juga menambahkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi merupakan faktor penting dalam meningkatkan persepsi akan manfaat teknologi tersebut. Teknologi informasi mampu mengurangi ketidakpastian terhadap proses produksi dalam waktu jangka panjang, meminimalkan kecacatan produk serta kesalahan dalam proses produksi. Hal tersebut dikarenakan teknologi mampu memproduksi produk dengan standar yang

telah ditentukan sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang stabil. Selain itu teknologi informasi membantu perusahaan dalam beradaptasi secara cepat dan tepat terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis seperti perubahan yang terjadi pada kebutuhan dan minat terhadap suatu produk. Oleh karena itu pentingnya untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dengan baik sehingga akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasionalnya.

4.8.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Operasional

Hasil penelitian melalui analisis statistik membuktikan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki maka akan semakin baik pula kinerja operasional perusahaan. Sebagaimana telah dijelaskan dalam point sebelumnya mengenai analisis deskripsi variabel menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia memiliki skor yang tinggi. Hal tersebut berarti bahwa perusahaan JNE memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaannya. Dewasa ini perusahaan memandang sumber daya sebagai asset penting bagi perusahaan. Tidak terkecuali sumber daya manusia yang merupakan sumber daya strategik yang menggerakkan operasional perusahaan. Sumber daya manusia membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya melalui pelaksanaan fungsi dan tugas-tugas yang ada dengan baik. SDM dapat menjadi asset keunggulan kompetitif bagi perusahaan karena sumber daya manusia merupakan asset yang sulit untuk ditiru serta tidak memiliki substitusi yang sama persis. Modal yang dimiliki sdm seperti ide, karakteristik, *skill*, *ability* dan perilaku merupakan

hal besar yang akan menciptakan inovasi-inovasi hebat yang dibutuhkan perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki lima komponen antara lain kemampuan individual, motivasi diri, kepemimpinan dan mampu bekerja tim masing-masing komponen tersebut memiliki peranan yang berbeda-beda dalam membentuk nilai suatu perusahaan. Seperti dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat perlu untuk memperhatikan sdm nya karena sdm tersebut yang akan bertemu secara langsung dengan konsumen. Sehingga dibutuhkan perhatian khusus dalam pemberdayaan sdm yang ada agar mampu untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

4.8.3 Pengaruh *Delivery System* Terhadap Kinerja Operasional

Hasil penelitian melalui pengujian statistik membuktikan bahwa *delivery system* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Hal ini berarti bahwa semakin baik *delivery system* maka akan semakin baik pula kinerja operasional. Sebagaimana telah dijelaskan dalam point sebelumnya mengenai analisis deskripsi variabel menunjukkan bahwa variabel *delivery system* memiliki skor yang tinggi. Hal tersebut berarti bahwa perusahaan JNE telah memiliki *delivery system* yang berkualitas dalam kinerja operasionalnya. Menurut Sudarman (2007) *delivery system* merupakan kegiatan yang tersistem dan dilakukan baik secara individu maupun berkelompok dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang. Terdapat dua komponen dalam sistem penyampaian jasa atau *delivery system* yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (*contact personnel*) dan peralatan yang memadai (*physical support*). Hal ini merupakan elemen yang

penting dalam membentuk citra perusahaan terhadap konsumen serta penciptaan kepuasan bagi konsumen.

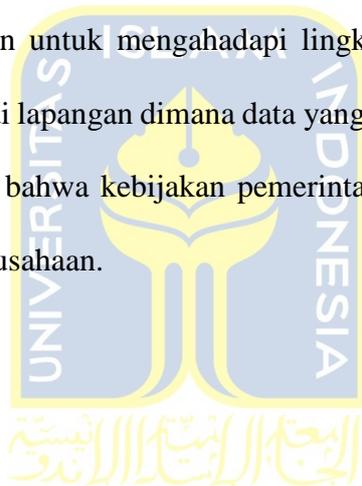
Tujuan utama perusahaan jasa adalah untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Kusmayadi (2012) dimana *delivery system* yang baik akan membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis. Rancangan sistem pengantaran yang baik yang memperhatikan alur maupun estimasi waktu pengantaran akan membantu perusahaan dalam mengirimkan barang dengan waktu yang cepat serta orang yang tepat. Perusahaan perlu menghindari terjadinya kemacetan pada sistem yang ditakutkan akan mengakibatkan penurunan produktivitas yang berujung pada terhambatnya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sehingga perusahaan perlu memberikan perhatian khusus terhadap *delivery system* supaya dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

4.8.4 Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional

Hasil penelitian melalui pengujian statistik menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini berarti bahwa kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak mempengaruhi kinerja operasional pada sebuah perusahaan. Hati & Irawati (2017) mendefinisikan kebijakan pemerintah sebagai pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk program pembinaan, penyediaan informasi, pembentukan aturan, pembiayaan, maupun modal. Suriyanti & Binangkit (2019) menyatakan bahwa kebijakan pemerintah tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan perusahaan telah

memiliki strategi dan konsumen tersendiri sehingga kebijakan pemerintah yang menuntut perusahaan untuk merubah strateginya tidak menjadikan kinerja operasional suatu perusahaan mengalami dampak yang signifikan.

Kemudian Ferdianto (2001) menjelaskan bahwa lingkungan eksternal seperti kebijakan pemerintah tidak mempunyai hubungan langsung terhadap kinerja operasional perusahaan. Kinerja operasional lebih dipengaruhi oleh lingkungan internal perusahaan yang secara langsung dapat meningkatkan kinerja operasional. Kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh karakteristik budaya perusahaan serta strategi yang digunakan untuk menghadapi lingkungan yang dinamis. Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan dimana data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menunjukan bahwa kebijakan pemerintah tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kinerja operasional memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan variabel lainnya dalam penelitian yaitu sebesar 22.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi yang dimiliki maka kinerja operasional akan semakin baik.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki maka kinerja operasional perusahaan akan semakin baik.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa *delivery system* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik *delivery system* yang dimiliki maka kinerja operasional perusahaan akan semakin baik.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa kebijakan pemerintah tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasional perusahaan. Hal ini

berarti bahwa kebijakan pemerintah tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan.

6. Hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia merupakan variabel yang paling dominan diantara variabel lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan :
Perusahaan diharapkan mampu untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena berdasarkan penelitian SDM memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya :
Penelitian ini mencakup empat variabel bebas dan satu variabel terikat. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meningkatkan jumlah variabel maupun jumlah sampel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, rafani, y., & hariyani. (2017). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. 49–61.
- Ardiana, IDKR., Nrahmayanti, L. A, & Subaedi. (2010). Kompetensi SDM UKM dan pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 12
- Ariani, Desi., B.M Dwiyanto (2013). Analisis Pengaruh Scm Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Industri Kecil Dan Menengah Makanan Olahan Khas Padang Sumatra Barat). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 2 (3).
- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi Vii. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- ,(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource practice* (10th ed.). London: Kogan
- As'ad, Moh. (1992). *Psikologi Industri*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Bastian, Indra. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Bohlander dan Snell. (2010). *Principles of Human Resources Management*, edisi 15. Nelson Education, Canada.
- Budiarjo, Miriam. (1977). *Dasar – dasar Ilmu Politik*. Gramedia: Jakarta.
- Candra. (2015, 11 Mei). Paket yang Dikirimkan JNE diterima Orang Lain. Diakses pada 20 febuari 2020, dari <https://Utekno.Com/Paket-Jne-Diterima-Orang-Lain-11040>
- Carton R. B., Hofer C.W. (2006). *Measuring Organizationperformance: Metrics For Enterpreneuship And Strategic Management Research*, Edward Legard Publishing Limited.
- Carton R. B. (2004). *Measuring Organizational Performance: An Explanatory Study*. A Graduate Dissertation, University Of Georgia, Athens.

- Daft. (2010). Era Baru Manajemen. Jilid 1. Edisi Kesembilan Salemba Empat. Jakarta
- Cetak Biru Pengembangan Sistem Logistik Nasional Perpres. No. 26 Tahun (2012). Hal 4.
- Esha. (2017, 18 Oktober). JNE YES terlambat dan Pelayanan yang Semakin Jelek. Diakses 20 Februari 2020, dari <https://Mediakonsumen.Com/2017/10/18/Surat-Pembaca/Jne-Yes-Terlambat-Dan-Pelayanan-Yang-Semakin-Jelek>
- Fawcett, S. E., Wallin, C., Allred, C., Fawcett, A. M., & Magnan, G. M. (2011). Information Technology As An Enabler Of Supply Chain Collaboration: A Dynamic-Capabilities Perspectives. *Journal Of Supply Chain Management*, 47(1), 22.
- Ferdinand, Augusty. (2006). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Garrison. (2013). Real Time Image Processing and Feedback Display for This Study Have Been Previously Reported. Annual Report Presents a Business in Transformation, Canada
- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , (2009). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- , (2005). Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, Et Al, (1995). Organisasi Dan Manajemen, Edisi Ke Empat, Jakarta : Erlangga,
- Hamzah B, Uno. (2011). Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- Hariandja, MARIHAT TUA EFENDI. (2002). Sumber Daya Manusia, Penerbit: PT Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heizer, Jay & Render Barry. (2015). Manajemen Operasi edisi 11. Jakarta: Salemba Empat

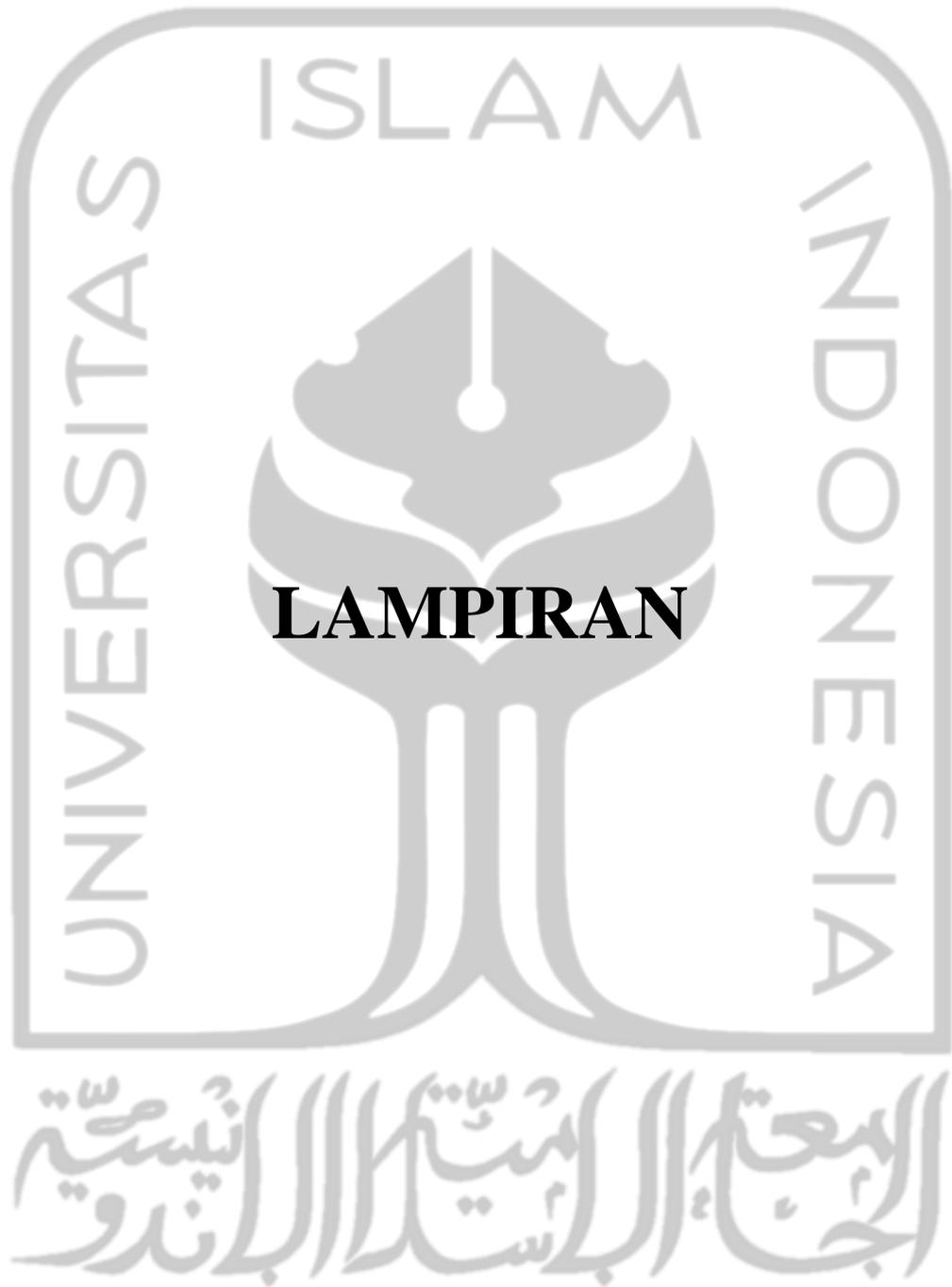
- Helfert, Erich A. (1996). "Tehnik Analisis Keuangan: Petunjuk Praktis Untuk Mengelola Dan mengukur Kinerja Perusahaan", Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Husein Umar. (2006). Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Igbaria et al. (1997). "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firm: A Structural Equation Model," MIS Quarterly.
- Jahanshahi, A. A., Rezaie, M., Nawaser, K., Ranjbar, V., & Pitamber, B. K. (2012). Analyzing The Effect Of Electronic Commerce On Organizational Performance : Evidence From Small And Medium Enterprises. African Journal Of Business Management, 6(15)
- Jahanshahi, Asghar. Gashti, Mohammad Ali Hajizadeh. Seyed Abbas, Mirdamadi, Nawaser. Khaled Dan Khaksar, Seyed Mohammad Sadeq. (2011). Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. International Journal Of Humanities And Social Science Volume. 1 No. 7.
- Janner, Simarmata. (2006). Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi Yogyakarta: Andi.
- Jerry. (2019, 27 Mei). Kecewa Layanan JNE YES Paket Tak Kunjung Sampai. Diakses 20 febuari 2020, dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4540866/kecewa-layanan-jne-yes-paket-tak-kunjung-sampai>
- JNE. (2015). Profil Perusahaan. Diakses pada 20 febuari 2020, dari <https://www.jne.co.id/id/Perusahaan/Profil-Perusahaan/Visi-Dan-Misi>
- ,(2019, 1 Febuari). JNE dan WMS Kerjasama Eksklusif Seiring Meningkatnya Jumlah Pengiriman Paket Menggunakan Sepeda. Diakses 20 Febuari 2020, dari <https://www.jne.co.id/id/berita/berita-detail/jne-dan-wms-kerjasama-eksklusif-seiring-meningkatnya-jumlah-pengiriman-paket-menggunakan-sepeda>
- Kadir, Abdul dan Triwahyuni, Terra. (2003). Pengendalian Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Koh, Lenny, Demibrag, Mehmet, Erkan Bayraktar, Ekrem Tatoglu, Selim Zaim. (2007). "The Impact Of Supply Chain Management Practices On Performance Of Smes". Industrial Management & Data Systems, Vol. 107 No. Era Baru Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.

- Kristanti, Tituas & Suryani, Erna. (2015). Analisis Penentuan Estimasi Biaya, Penjadwalan dan Pengelolaan Distribusi serta Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Logistik (Studi Kasus PT. Sunan Inti Perkasa). Seminar Nasional Manajemen Teknologi
- Kusumawati R, Siregar H, Budiharsono S, Ridwan WA. (2010). Analisis Kebijakan Pengembangan Ekonomi Lokal Industri Alas Kaki yang Berkelanjutan di Kabupaten Bogor. *Forum Pascasarjana*. 33(3): 165-176.
- Kusmayadi, Tatang. (2012.) Sistem Penyampaian Jasa (Service Delivery) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan Atau Organisasi. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* Vol. 4 No. 1
- Landeghem, V. Hendrik & Maele, V. Hendrik. (2002). Robust Planning A New Paradigm For Demand Chain Planning, *Journal Of Operations Management*, Vol.(20), No. 3, 769-783
- Liang Ting, P., You Jer, J & Liu Chung, C. (2010). A resource-based perspective on information technology and firm performance: a meta analysis. *Industrial Management & Data Systems* Emerald Group Publishing Limited Vol. 110 No. 8.
- Lovelock Christopher H. Wright. (2001). *Principles Of Service Marketing And Management*, Second Edition, Usa : Prentice Hall International
- Lucas, Henrt C., dan Spitler, V.K. (1999). *Technology Use and Performance: A Field Study of Broker Workstations*, " Decision Sciences, Spring.
- Mahfudz, B.J.S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 7, Nomor 4.
- Maddepongeng, Andi (2017). Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan (Mrp) Pada Daya Saing Dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Di Dki Jakarta. *Journal Kontruksi*. Vol 8(2). Hal: 23-26.
- Mentzer, J.T., Dewitt, W., Keebler, J.S., Min, S., Nix, N.W., Smith, C.D. And Zacharia, Z.G. (2001). Defining Supply Chain Management. *Journal Of Business Logistics*, Vol. 22 No. 2, Pp. 1-25.
- Miguel, P.L.S., Dan Ledur Brito, L.A. (2011). "Supply Chain Management Measurement And Its Influence On Operational Performance". *Journal Of Operations And Supply Chain Management*. Vol 4, No.2.
- Muhammad, Suyanto. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi,)

- Mukti, Et.Al. (2013), Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Industri Knalpot Di Kabupaten Purbalingga. Paper Fakultas Ekonomi Universitas Jendral Soedirman
- Mulyadi. (2007). Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen. Salemba Empat. Jakarta.
- Munizu, Musran. (2010). Pengaruh Penerapan Praktik Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Kualitas (Studi Persepsi Karyawan pada PT. Sermani Steel Makasar). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin
- , (2017). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Rantai Pasokan (Studi Kasus Ikm Pengolah Buah Markisa Di Kota Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 14(1), 32–42. <https://doi.org/10.17358/jma.14.1.32>
- Naser, A., S., S dan Shobaki Al, J., M. (2016). Computerized Management Information Systems Resources and their Relationship to the Development of Performance in the Electricity Distribution Company in Gaza. *EUROPEAN ACADEMIC RESEARCH* Vol. IV.
- Pabundu Tika, Moh. (2010). Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan; Cetakan Ketiga; Jakarta; Penerbit Bumi Aksara.
- Parvatiyar, A. & Sheth, T.N., (2002). Customer Relationship Management: Emerging Practice, Process, And Discipline", *Journal Of Economic And Social Research*, Vol.3, No.2
- Power, D. (2005). Literature Review Supply Chain Management Integration And Implementation : A Literature Review. *Supply Chain Management: An International Journal*, 10(4), Pp.252–263.
- Purwaningsih, R, R.& Haryono, N.A. (2019). Sumber Daya Manusia, Operasional, Pemasaran dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Umkm Di Kota Surabaya. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol.12 No.2.
- Quible, Z.K. (2001). *Administrative Office Management an Introduction* 7th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Racmawati, Eka Nuraini (2004), *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Basis Meraih Keunggulan Kompetitif*, Penerbit: Ekonisia, UII, Yogyakarta.

- Rahadi, D.R. (2011). Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Informasi Politeknik Telkom*, Vol.1, No.1.
- Rahmasari, Lisda (2011). Pengaruh Supply Chain Manajemen Terhadap Kinerja Perusahaan Dan Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Industri Kreatif Di Provinsi Jawa Tengah). *Majalah Ilmiah Informatika* Vol.2 NO.3
- Raharja, T., W (2013). Analisis Pengaruh Political Connection Dan Struktur Kepemilikan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Volume 2, Nomor 1.
- Rai, A.; Patnayalcuni, R; dan Patnayakuni, N. (1997). Technology investment and business performance" *Communication of the ACM*. *Communication of the ACM*, 1997, pp.89-97.
- Ramdani, a., Ramdani, A., M. (2017). Konsep Umum Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*. Vol. 11, No. 1
- Redaksi5. (2019, 30 Agustus). Pertama Kalinya DI Indonesia JNE Dukung WMS dalam Kejuaraan Kurir Sepeda Dunia. Diakses pada 20 Februari 2020, dari <https://prokabar.com/pertama-kalinya-di-indonesia-jne-dukung-wms-dalam-kejuaraan-kurir-sepeda-dunia/>
- Sabihaini. (2006). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual (Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala,)
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sekaran, Uma (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Shapiro, Coyle J., et al. (2013). *Human resource management*. University of London.
- Simarmata, Janner. (2006). *Basis Data*. Andi Offset. Yogyakarta
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt Fajar Interpratama Mandiri.
- Situmorang. (2010). *Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS*. Medan : USU Press

- Srimindarti, C. (2004). Balanced Scorecard Sebagai Alternatiff Untuk. Mengukur Kinerja. Fokus Ekonomi, 3(1).
- Sudarman. (2007). Problem Based Learning: Suatu Model Pembelajaran untuk Mengembangkan dan Meningkatkan Kemampuan Memecahkan Masalah. Jurnal Pendidikan Inovatif. Vol 2, No. 2
- Sugiyono. (2003). Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas
- , (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Afabeta
- Suriyanti, L. H & Binangkit I.D. (2019). Peran Kebijakan Pemerintah dalam Memmoderasi Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Kinerha Usaha (Studi Kasus pada UMKM Bidang Makanan dan Minuman di Kota Pekanbaru). JAE UMRI
- Susan, Eri. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Manajemen pendidikan islam. Vol. 9. No. 2
- Susiawan, Susilo & Muhid, Abdul. (2015). Kepemimpinan Transformasional , Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Persona: Jurnal Psikologi Indonesia, Vol. 4, No. 03
- Sutarman. (2016). Teknologi Informasi dalam Rantai Pasok. Teknik Industri Universitas Pasundan.
- Sutarman. (2012). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suyanto (2005). Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Yogyakarta : Pustaka
- Tanudjaja, Grace. (2019, 26 Mei). JNE YES Terlambat Lagi untuk Ke-7 Kalinya dan Makin Tidak Profesional. Diakses 20 Febuari 2020, dari <https://Mediakonsumen.Com/2019/05/26/Surat-Pembaca/Jne-Yes-Terlambat-Lagi-Untuk-Ke-7-Kalinya-Dan-Makin-Tidak-Profesional>
- Uno, H., & Lamatenggo, N. (2011). Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Venrakaman N., Rmanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparation Approach. Academy Of Management Review, 1(4), 801-814.
- Warsita, B. (2008). Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya. Jakarta: Rineka Cipta.



Lampiran 1: Surat Permohonan Ijin Penelitian



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

**FAKULTAS
EKONOMI**

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara Condong Catur Depok
Sleman Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376, 883087;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uui.ac.id

Nomor : 240/DEK/10/Div.URT/II/2020
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Kepada Yth
Pimpinan
JNE

Assalamu alaikum wr.wb.
Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Ayu Soraya
No. Mahasiswa : 16311058
Tempat/Tanggal Lahir : Krueng Mane / 04 Januari 1998
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Keude Lapang

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Pengaruh Teknologi Informasi, Sumberdaya Manusia, Delivery System dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasi Perusahaan"

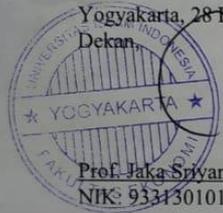
Dosen Pembimbing : Zainal Mustafa Elqadri, Dr., Drs.,MM.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 28 Februari 2020
Dekan



Prof. Ika Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK: 933130101

Lampiran 2:**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth. Responden penelitian

Karyawan JNE

Di Tempat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia

Nama : Ayu Soraya

NIM : 16311058

Fakultas : Bisnis dan Ekonomika

Jurusan : Manajemen

Dalam rangka mencari data guna penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia (SDM), *Delivery System* dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus pada JNE di Sleman)**”. Maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dan tidak disajikan kepada pihak luar serta kerahasiaan pengisian kuesioner ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu, saya harap jawaban yang saudara/i berikan adalah dengan jujur dan terbuka. Jawaban tersebut akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ayu Soraya

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memilih jawaban dengan cara diberi tanda (√) sesuai data diri :

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
3. Usia :tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - SD
 - SMP
 - SMK
 - Diploma (D1/D2/D3)
 - Sarjana (S1/S2/S3)
5. Jabatan :
 - Pemilik/ Owner
 - Lainnya (sebutkan).....

الجمعة الاستاذة الاندو

PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda ceklis/check (√) pada alternatif yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/Saudari paling sesuai.

- Skor 5 = Sangat Setuju (SS)
- Skor 4 = Setuju (S)
- Skor 3 = Cukup (C)
- Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

X.I Teknologi Informasi

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
X.I.1	Perusahaan kami menggunakan teknologi yang mudah untuk dioperasikan					
X.I.2	Perusahaan kami menggunakan teknologi informasi yang dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan					
X.I.3	Perusahaan kami menggunakan teknologi informasi yang dapat merespon secara cepat terhadap perubahan					
X.I.4	Perusahaan kami menggunakan teknologi informasi yang mampu melakukan pengolahan transaksi berupa (pengiriman dan penerimaan) barang dengan baik					
X.I.5	Perusahaan kami menggunakan teknologi informasi yang mampu menyimpan informasi dalam jumlah yang besar					
X.I.6	Perusahaan kami menggunakan teknologi informasi dengan kemampuan mengakses kembali data yang ada dengan baik					

X.2 Sumberdaya Manusia

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
X.2.1	Perusahaan kami memiliki SDM dengan pengetahuan yang baik tentang tugas dan tanggung jawab					
X.2.2	Perusahaan kami memiliki SDM dengan kemampuan komunikasi yang baik					
X.2.3	Perusahaan kami memiliki SDM yang mampu menyelesaikan keluhan konsumen					
X.2.4	Perusahaan kami memiliki SDM yang sehat jasmani dan rohani					
X.2.5	Perusahaan kami memiliki SDM dengan latarbelakang pendidikan yang beragam					
X.2.6	Perusahaan kami memiliki SDM yang patuh terhadap peraturan dan tata tertib					
X.2.7	Perusahaan kami memiliki SDM yang mampu menyelesaikan tugas dengan baik					

X.3 Delivery System

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
X.3.1	Perusahaan kami mengirimkan barang ke konsumen dengan waktu yang tepat					
X.3.2	Perusahaan kami menggunakan bermacam transportasi dalam mengirimkan barang					
X.3.3	Perusahaan kami bertanggung jawab terhadap kesalahan operasional yang terjadi					
X.3.4	Perusahaan kami melakukan pemilahan barang dengan tepat dan cepat					
X.3.5	Perusahaan kami memerlukan waktu transit yang lama					

X.4 Kebijakan Pemerintah

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
X.4.1	Perusahaan kami mengalami peningkatan kinerja operasional karena adanya regulasi pemerintah					
X.4.2	Perusahaan kami menyediakan beragam asuransi atas barang					
X.4.3	Perusahaan kami mengalami kendala akibat kebijakan pembatasan kuota pengiriman barang					

Y. Kinerja Operasional

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
Y.1.1	Perusahaan kami menerima <i>complain</i> yang tinggi dari konsumen					
Y.1.2	Perusahaan kami memiliki kurir yang melayani dengan baik					
Y.1.3	Perusahaan kami mampu mengirimkan barang dengan tepat					
Y.1.4	Perusahaan kami mengirimkan barang dengan cepat					
Y.1.5	Perusahaan kami memiliki moda transportasi yang efektif dan efisien					
Y.1.6	Perusahaan kami mampu mengirimkan barang dengan aman tanpa kecacatan					

Lampiran 3: Data Persentase Responden**Kriteria Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	17-25	Remaja	18	60
2	26-35	Dewasa	11	37
3	36-45	Dewasa	0	0
4	45>	Lansia awal	1	3
Jumlah			30	100

Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	17	57
2	Perempuan	13	43
Jumlah		30	100

Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sarjana	7	23
2	SMA/SMK/MA	23	77
3	SMP	0	0
4	SD	0	0
	Jumlah	30	100

Kriteria Responden Berdasarkan Jabatan

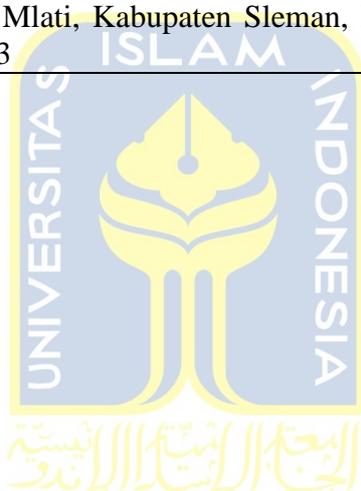
No	Jabatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pemilik	1	3
2	SCO	27	91
3	CS	2	6
	Jumlah	30	100

Lampiran 4: Nama & Alamat JNE

No	JNE	Alamat
1	31 Palagan	Jl. Palagan Tentara Pelajar No.62, Sedan, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581
2	Padamu Negeri	Jl. Kapten Haryadi No.39, Ngentak, Sinduharjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581
3	Sidorejo	Selomartani, Kalasan, Demangan, Selomartani, Kec. Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55571
4	Madhyna Rejodani	Jl. Rejodani No.4, Tambak Rejo, Sardonoarjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581
5	Agen Rahayu 2	Jl. Raya Tajem, Kenayan, Wedomartani, Kec. Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282
6	Akar Jati	Ps. Paing, Jl. Wonosari No.10, Dawukan, Sendangtirto, Kec. Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55573
7	Express Across Nations	Jl. Kebon Agung No.06, Area Sawah, Tlogoadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55286

8	Restu	Jalan Godean 5 No. 49C, Modinan, Area Sawah, Banyuraden, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55292
9	Tridadi	Jl. Magelang - Purworejo, Wadas, Tridadi, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55511
10	Berbah	Jl. Raya Berbah, Berbah, Tegaltirto, Kec. Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55573
11	Arif	Gg. Mejing Lor, Mejing Lor, Ambarketawang, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55294
12	56 Wisesa	Jl. Godean No.8,5, Area Sawah, Sidokarto, Kec. Godean, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55264
13	Seyegan	Jl. Kebon Agung, Kasuran, Mriyan Kulon, Margomulyo, Kec. Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55561
14	Pasekan	Jl. Wates Gemarang No.45, Pasekan Kidul, Balecatur, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55295
15	Azzam Sleman	KM 11, 800m barat pasar, Jl. Godean, Berjo Kidul, Sidoluhur, Kec. Godean, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55264
16	Tidar 1	Jl. Magelang KM. 5.5, Sinduadi, Mlati, Kutu Asem, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284
17	Merapi	Jl. KRT Pringgodingrat No.72, Jaran, Tridadi, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283
18	JNE 24	Jl. Seturan Raya, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
19	Batulicin 1	Jl. Raya Tajem No.1, Denokan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282
20	39 ACS	Jl. Airport Adisucipto No.234, Karangploso, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282
21	Paragon	Jl. Mozes Gatotkaca Jl. Mrican Baru No.1D, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
22	Sambisari	Jl. Candi Sambisari, Sidokerto, Purwomartani, Kec. Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55571
23	Rahayu Primatel	Jl. Kaliurang Km. 12.5, Candikarang Pondok Pandanaran, Candi Karang, Sardonoharjo, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
24	Bibis	Jl. Gancangan 6, RT.01/RW.12, Gancangan Kulon, Sidomulyo, Kec. Godean, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55264

25	JNE 027	Jalan Raya Tajem KM 5,5 Ndero, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta 55584, Kenayan, Wedomartani, Kec. Ngemplak, Sleman, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55584
26	Candi Gebang	Jl. Candi Gebang, Dero, Wedomartani, Kec. Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55583
27	Wahid Hasyim	Jalan Wahid Hasyim, Condongcatur, Sleman, Dabag, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
28	JNE 068	Jl. Raya Berbah Utara No.185, RT.04/RW.09, Berbah, Tegaltirto, Kec. Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55573
29	Kalem	Jalan Magelang No.Km.18,5 RT.004/RW.006, Wonokerso, Lumbungrejo, Kec. Tempel, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55552
30	Cebongan	Getas, Telogoadi, Jl. Kebon Agung, Area Sawah, Tlogoadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283



Lampiran 5: Data Penelitian

Teknologi Informasi							Sumber Daya Manusia							Delivery System					Kebijakan Pemerintah				Konevja Operasional								
TI 1	TI 2	TI 3	TI 4	TI 5	TI 6	Total	SDM 1	SDM 2	SDM 3	SDM 4	SDM 5	SDM 6	SDM 7	Total	DS 1	DS 2	DS 3	DS 4	DS 5	Total	KP 1	KP 2	KP 3	Total	KO 1	KO 2	KO 3	KO 4	KO 5	KO 6	Total
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	5	31	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	29
5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	5	4	5	21	4	3	4	11	3	4	5	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	5	4	31	4	5	5	5	5	24	4	5	3	12	4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	5	4	29	3	4	5	4	5	21	4	4	4	12	5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	3	4	5	4	27	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12	5	4	5	4	5	5	28
4	4	5	4	5	4	26	3	4	3	3	4	4	4	25	3	5	3	3	3	17	4	4	4	12	3	5	3	3	5	3	22
5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	4	5	5	23	5	4	3	12	3	4	5	4	4	5	25
4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	3	20	5	5	5	15	4	4	5	4	4	3	24
5	5	4	5	4	5	28	5	3	5	4	4	5	4	30	5	5	4	5	3	22	5	5	5	15	3	5	5	4	5	3	25
4	4	5	4	5	4	26	4	5	4	4	4	3	4	28	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11	3	4	4	5	4	3	23
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	5	30	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	5	5	5	4	5	5	29
4	4	5	5	4	5	27	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	5	4	32	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29
4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	5	4	32	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	5	5	4	5	5	5	29
5	4	3	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	5	29	4	3	5	5	5	22	5	4	4	13	5	3	4	5	4	3	24
4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	4	4	5	5	31	3	4	5	5	5	22	4	4	4	12	5	5	4	5	4	5	28
4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	5	5	31	4	3	4	5	3	19	5	5	5	15	5	5	5	5	3	5	28
4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	3	19	5	4	3	12	4	5	5	4	3	4	25
4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25	4	4	3	4	4	3	4	26	5	5	5	4	3	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	5	28	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	5	21	5	4	3	12	3	4	4	4	4	4	23
4	5	4	5	4	4	26	4	4	3	3	4	3	4	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	2	22
4	4	5	4	5	4	26	4	4	3	4	4	4	5	28	4	4	4	4	3	19	5	5	5	15	3	4	4	4	4	4	23
5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	5	5	5	5	5	4	29
4	5	4	5	4	4	26	3	4	4	4	4	3	4	26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	5	4	5	3	25
5	5	5	5	5	5	30	3	4	5	4	5	5	4	30	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	5	5	4	29	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	23
4	4	5	4	4	5	26	3	3	4	4	4	4	4	26	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	23

Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi (X1)

Correlations

	TI.1	TI.2	TI.3	TI.4	TI.5	TI.6	Total
Pearson Correlation	1	.259	.035	.191	.231	.330	.548**
TI.1 Sig. (2-tailed)		.167	.855	.311	.219	.075	.002
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.259	1	-.126	.793**	.276	.259	.634**
TI.2 Sig. (2-tailed)	.167		.507	.000	.139	.167	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.035	-.126	1	-.020	.761**	.296	.555**
TI.3 Sig. (2-tailed)	.855	.507		.918	.000	.113	.001
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.191	.793**	-.020	1	.072	.191	.562**
TI.4 Sig. (2-tailed)	.311	.000	.918		.706	.311	.001
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.231	.276	.761**	.072	1	.351	.754**
TI.5 Sig. (2-tailed)	.219	.139	.000	.706		.057	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.330	.259	.296	.191	.351	1	.656**
TI.6 Sig. (2-tailed)	.075	.167	.113	.311	.057		.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.548**	.634**	.555**	.562**	.754**	.656**	1
Total Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.001	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Sumber Daya Manusia (X2)

Correlations

		SDM.1	SDM.2	SDM.3	SDM.4	SDM.5	SDM.6	SDM.7	Total. 2
SDM. 1	Pearson Correlation	1	.075	.454*	.395*	.193	.371*	.245	.694**
	Sig. (2-tailed)		.695	.012	.031	.307	.043	.192	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 2	Pearson Correlation	.075	1	-.006	.236	.111	-.104	.359	.363*
	Sig. (2-tailed)	.695		.973	.209	.561	.586	.051	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 3	Pearson Correlation	.454*	-.006	1	.513**	.568**	.514**	.046	.766**
	Sig. (2-tailed)	.012	.973		.004	.001	.004	.808	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 4	Pearson Correlation	.395*	.236	.513**	1	.305	.188	.282	.686**
	Sig. (2-tailed)	.031	.209	.004		.101	.320	.132	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 5	Pearson Correlation	.193	.111	.568**	.305	1	.210	.155	.570**
	Sig. (2-tailed)	.307	.561	.001	.101		.265	.414	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 6	Pearson Correlation	.371*	-.104	.514**	.188	.210	1	.053	.598**
	Sig. (2-tailed)	.043	.586	.004	.320	.265		.781	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SDM. 7	Pearson Correlation	.245	.359	.046	.282	.155	.053	1	.464**
	Sig. (2-tailed)	.192	.051	.808	.132	.414	.781		.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total. 2	Pearson Correlation	.694**	.363*	.766**	.686**	.570**	.598**	.464**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.049	.000	.000	.001	.000	.010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8: Hasil Uji Validitas *Delivery System* (X3)

Correlations						
	DS.1	DS.2	DS.3	DS.4	DS.5	Total.3
Pearson Correlation	1	.325	.488**	.366*	-.102	.658**
DS.1 Sig. (2-tailed)		.080	.006	.047	.593	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.325	1	.000	.185	.041	.492**
DS.2 Sig. (2-tailed)	.080		1.000	.327	.829	.006
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.488**	.000	1	.428*	.428*	.727**
DS.3 Sig. (2-tailed)	.006	1.000		.018	.018	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.366*	.185	.428*	1	.363*	.710**
DS.4 Sig. (2-tailed)	.047	.327	.018		.049	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-.102	.041	.428*	.363*	1	.575**
DS.5 Sig. (2-tailed)	.593	.829	.018	.049		.001
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.658**	.492**	.727**	.710**	.575**	1
Total.3						
3 Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.001	
N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9: Hasil Uji Validitas Kebijakan Pemerintah (X4)

Correlations					
	KP.1	KP.2	KP.3	Total	
KP.1	Pearson Correlation	1	.627**	.457*	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.000
	N	30	30	30	30
KP.2	Pearson Correlation	.627**	1	.677**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
KP.3	Pearson Correlation	.457*	.677**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.780**	.896**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Kinerja Operasional

Correlations

	KO.1	KO.2	KO.3	KO.4	KO.5	KO.6	Total
Pearson Correlation	1	.335	.319	.397*	.191	.420*	.737**
KO.1 Sig. (2-tailed)		.070	.085	.030	.312	.021	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.335	1	.265	.220	.383*	.465**	.669**
KO.2 Sig. (2-tailed)	.070		.157	.242	.037	.010	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.319	.265	1	.148	.199	.433*	.594**
KO.3 Sig. (2-tailed)	.085	.157		.435	.291	.017	.001
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.397*	.220	.148	1	.033	.301	.521**
KO.4 Sig. (2-tailed)	.030	.242	.435		.861	.106	.003
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.191	.383*	.199	.033	1	.258	.513**
KO.5 Sig. (2-tailed)	.312	.037	.291	.861		.169	.004
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.420*	.465**	.433*	.301	.258	1	.786**
KO.6 Sig. (2-tailed)	.021	.010	.017	.106	.169		.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.737**	.669**	.594**	.521**	.513**	.786**	1
Total Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003	.004	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.680	6

Lampiran 12: Hasil Uji Reliabilitas Sumber Daya Manusia (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	7

Lampiran 13: Hasil Uji Reliabilitas *Delivery System* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.593	5

Lampiran 14: Hasil Uji Reliabilitas Kebijakan Pemerintah (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.608	6

Lampiran 15: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Operasional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	6

Lampiran 16: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.14086417
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.500
Asymp. Sig. (2-tailed)		.964

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 17: Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-11.320	4.261		-2.657	.014		
1 TI	.328	.135	.229	2.419	.023	.809	1.235
SDM	.676	.142	.598	4.759	.000	.525	1.907
DS	.363	.121	.289	2.999	.006	.774	1.292
KP	.049	.226	-.025	.215	.831	.659	1.518

a. Dependent Variable: KO (Kinerja Operasional)

Lampiran 18: Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.854	2.340		1.220	.234
TI	.004	.074	.011	.054	.957
SDM	-.091	.078	-.309	-1.164	.255
DS	.114	.066	.350	1.717	.098
KP	-.089	.124	-.179	-.718	.480

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 19: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-11.320	4.261		-2.657	.014
Ti	.328	.135	.229	2.419	.023
SDM	.676	.142	.598	4.759	.000
DS	.363	.121	.289	2.999	.006
KP	.049	.226	.025	.215	.831

a. Dependent Variable: KO

Lampiran 20: Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.822	.793	1.229

a. Predictors: (Constant), KP, DS, Ti, SDM

Lampiran 21: Hasil Uji F (Simultan)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.121	4	43.530	28.831	.000 ^b
	Residual	37.746	25	1.510		
	Total	211.867	29			

a. Dependent Variable: KO (Kinerja Operasional)

b. Predictors: (Constant), KP, DS, Ti, SDM

