

Peran Komunikasi dan Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Ni Kadek Ana Apriliani ⁽¹⁾

Putu Yudy Wijaya ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
Email : anaaprilia489@gmail.com

Diterima: 8 April 2021	Direvisi: 14 April 2021	Disetujui: 22 April 2021
------------------------	-------------------------	--------------------------

ABSTRACT

Performance optimization can increase the company's productivity to achieve the goals it has set. The purpose of this study was to determine the effect of communication and the application of information technology on employee performance partially and simultaneously. This research was conducted on 42 civil servants UPTD Regional Tax and Retribution Services for Bali Province in Tabanan Regency using the census method and distributing questionnaires measured using a Likert scale. The results of the study concluded that communication and the application of information technology had a positive and significant effect on employee performance partially and simultaneously. Suggestions in this study are to evaluate and improve employee performance by looking at communication factors and the application of information technology.

Keywords: *Communication, Information Technology, Performance*

ABSTRAK

Optimalisasi kinerja dapat meningkatkan produktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Penelitian ini dilakukan terhadap 42 orang pegawai negeri sipil UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan dengan menggunakan metode sensus dan menyebarkan kuisioner yang diukur menggunakan Skala Likert. Hasil penelitian menyimpulkan komunikasi dan penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Saran dalam penelitian ini adalah agar mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat faktor komunikasi dan penerapan teknologi informasi.

Kata Kunci : *Komunikasi, Teknologi Informasi, Kinerja*

Pendahuluan

Karyawan merupakan salah satu aset penting yang dimiliki perusahaan karena karyawan akan menjalankan segala aktivitas yang ada di perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya juga tidak terlepas dari karyawannya yang produktif dalam bekerja (Suratman & Asmini, 2014). Hal ini membuat segala sumber daya perusahaan termanfaatkan dengan maksimal sehingga tidak ada yang terbuang dan dapat memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan (Alam, 2014). Untuk mencapai keuntungan yang besar dan meminimalisir kerugian, tentunya diperlukan kinerja yang baik dari masing-masing individu karyawan yang ada

diperusahaan yang berperan penting sebagai eksekutor segala strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Gemael dan Afrinaldi, 2017). Menurut Moehariono dalam *Rampengan et al.*, (2019) menyatakan bahwa “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Memastikan agar kinerja karyawan selalu berada pada kondisi baik juga dapat dijadikan strategi dalam rangka memperthankan daya saing dipasaran (Erdawati dan Esha, 2018).

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang salah satunya adalah komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan. Menurut Mangkunegara dalam Desani *et al.*, (2019) berpendapat bahwa “komunikasi adalah suatu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”. Tanpa adanya komunikasi yang jelas, akan menimbulkan berbagai kebingungan yang dapat memicu timbulnya kesalahan-kesalahan yang merugikan (Rahman dan Prasetya, 2018). Hal ini membuat pentingnya sebuah komunikasi agar informasi yang disampaikan dapat diterima secara utuh tanpa kehilangan bagiannya (Rupini *et al.*, 2018). Karyawan yang aktif berkomunikasi juga akan menjalin kerjasama yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang pasif, sehingga hal ini dapat berpengaruh pada kinerjanya (Lawasi dan Triatmanto, 2017).

Selain komunikasi, penerapan teknologi informasi juga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Yuniarto dalam Budhi (2018) menyatakan bahwa “teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat”. Hal ini sangat penting bagi karyawan untuk menguasai teknologi mengingat perkembangan teknologi yang semakin pesat dan pasar 4.0 yang berubah ke arah digital ini harus disikapi dengan baik (Fadhilah dan Prabawati, 2019). Karyawan yang tidak menguasai teknologi saat ini tidak akan sulit untuk bersaing menghadapi tantangan global yang lebih besar. Era digital saat ini membuat perusahaan konvensional untuk memikirkan kembali strateginya untuk dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan (Gemael dan Afrinaldi, 2017).

UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, merupakan unit pembantu Bapenda Provinsi Bali yang bertugas membantu Gubernur Bali dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan yang kegiatannya memungut pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan data, pegawai sering salah menginput data ke komputer, yang disebabkan karena rendahnya pengetahuan pegawai mengenai teknologi, komputer sering error dan koneksi lambat sehingga

berdampak dalam penyajian laporan pegawai dari masing-masing pegawai, ini terbukti dari adanya 10 orang pegawai yang sering salah dalam menginput data, sehingga berdampak pada laporan masing-masing pegawai. Selain itu, tidak tercapainya target Sasaran Kerja Pegawai dimana dari 42 orang pegawai negeri sipil selama tahun 2017-2019 skor penilaian yang paling tinggi yaitu 86-90 diperoleh 1 orang tahun 2017-2019, dengan demikian kalau dilihat dari penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) skor tertinggi yang bisa diraih adalah 86-90 yang diperoleh hanya 1 orang saja yang berarti kinerja pegawai tahun 2017-2019 belum maksimal. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja harus dioptimalkan akan memberikan dampak yang signifikan pada perbaikan kinerja yang ada di perusahaan (Erdawati & Esha, 2018). Perlu ketegasan dalam penerapan kebijakan-kebijakan yang dapat mendukung kinerja karyawan agar lebih meningkat dibandingkan dengan biasanya (Resfiana, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alam (2014) menemukan hasil bahwa bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rahman dan Prasetya (2018) juga telah membuktikan ketika terjadi peningkatan komunikasi maka kinerja karyawan akan meningkat dengan signifikan. Hipotesis yang diajukan adalah:

H₁ : Komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian oleh Gemael dan Afrinaldi (2017) membuktikan penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan signifikan. Resfiana (2019) dalam penelitiannya juga menemukan hasil yang sama bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis seperti berikut ini:

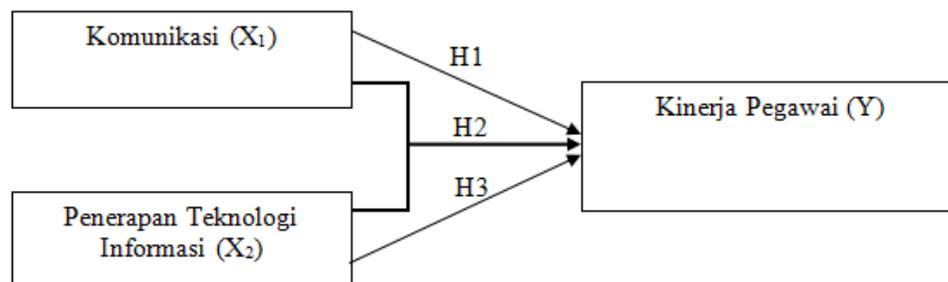
H₂ : Penerapan teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Wandu *et al.*, (2019) menemukan hasil bahwa bahwa komunikasi dan penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Budhi (2018) juga membuktikan komunikasi dan penerapan teknologi informasi secara simultan meningkatkan kinerja karyawan. Hipotesis yang diajukan adalah:

H₃ : Komunikasi dan penerapan teknologi informasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif asosiatif yang bertujuan mengetahui pengaruh variabel bebas (komunikasi/ X_1 dan teknologi informasi/ X_2) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan/ Y). Penelitian ini dilakukan di UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan yang berjumlah 42 orang dengan menggunakan metode sensus sehingga seluruh anggota populasi terlibat dalam penelitian. Jawaban responden yang telah terkumpul melalui kuisioner terkait dengan variabel yang diteliti kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan *software* SPSS dan skala pengukuran menggunakan Skala Likert lima pilihan jawaban. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dan variabel yang teridentifikasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 1 menunjukkan seluruh *item* pernyataan dalam instrumen adalah valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30 dan nilai *cronbach's alpha* setiap variabel lebih dari 0,60 sehingga instrumen penelitian ini reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Komunikasi (X1)	1 - 5	0,693	Valid	0,786	Reliabel
			0,755			
			0,779			
			0,843			
			0,614			
2	Penerapan Teknologi Informasi (X2)	1 - 4	0,832	Valid	0,737	Reliabel
			0,731			
			0,682			
			0,746			
3	Kinerja Karyawan (Y)	1 - 5	0,664	Valid	0,847	Reliabel
			0,773			
			0,841			
			0,758			
			0,893			

Sumber: Data diolah (2021)

Karakteristik responden pada Tabel 2 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang (52,38%) dan laki-laki sebanyak 20 orang (47,62%). Dari segi usia, responden didominasi oleh kelompok usia 31 - 40 tahun berjumlah 17 orang (40,48%) dan terendah berusia 20 – 30 tahun sebanyak 12 orang (28,57%). Dari segi pendidikan terakhir, responden dengan latar pendidikan S1 sebanyak 27 orang (64,29%) dan lulusan Diploma sebanyak 3 orang (7,14%) dan ini menunjukkan responden didominasi oleh yang berpendidikan S1.

Tabel 2 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	47,62%
		Perempuan	22	52,38%
		Total	42	100%
2	Umur	20-30	12	28,57%
		31-40	17	40,48%
		40 keatas	13	30,95%
		Total	42	100%
3	Pendidikan Terakhir	SMA/ sederajat	8	19,05%
		Diploma	3	7,14%
		S1	27	64,29%
		S2	4	10%
		Total	42	100%

Sumber: Data diolah (2021)

Uji asumsi klasik yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $0,200 > 0,05$ sehingga memenuhi persyaratan uji normalitas. Nilai *Tolerance* variabel komunikasi dan penerapan teknologi informasi sebesar $0,332 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $3,102 < 10$ sehingga diketahui tidak terjadi gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai *Sig.* variabel komunikasi (0,177) dan penerapan teknologi informasi (0,266) $> 0,05$ sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
	Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig.
Komunikasi (X1)	0,200	0,332	3,102	0,177
Penerapan Teknologi Informasi (X2)				0,266

Sumber: Data diolah (2021)

Uji determinasi pada Tabel 4 menunjukkan kinerja karyawan dalam penelitian ini dipengaruhi sebesar 69,6% ($0,696 \times 100\%$) oleh variabel komunikasi dan penerapan teknologi informasi, sedangkan sisanya sebesar 0,304 atau 30,4% disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian ini.

Tabel 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	0.696	0.680	198.012

Sumber: Data diolah (2021)

Persamaan regresi model penelitian ini adalah $Y = -0,156 + 0,369X_1 + 0,731X_2$ dengan nilai konstanta sebesar -0,156, $\beta_1 = 0,369$, dan $\beta_2 = 0,731$. Komunikasi diketahui memiliki koefisien regresi sebesar 0,369 (positif), nilai t-hitung $2,162 > t\text{-tabel} (1,684)$, $\text{sig.}(0,037) < \alpha (0,05)$ yang berarti H_1 diterima sehingga dapat dikemukakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan. Ini berarti semakin baik komunikasi didalam perusahaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawannya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Wandi *et al.*, (2019) serta Desani *et al.*, (2019) yang menemukan peningkatan komunikasi menyebabkan terjadinya peningkatan kinerja pegawai.

Penerapan teknologi informasi menunjukkan nilai koefisien regresi 0,650 (positif) dengan besarnya t-hitung $(3,113) > t\text{-tabel} (1,666)$, dan $\text{Sig.} (0,000) < \alpha (0,05)$ maka dikemukakan H_2 diterima. Artinya bahwa secara parsial penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan yang berarti semakin baik penerapan teknologi informasi yang dilakukan perusahaan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Gemael dan Afrinaldi (2017) serta Suratman dan Asmini (2014) yang menemukan bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Tabel 5 Hasil Uji-T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.156	2.074		-.075	.940
1 X1	.369	.171	.336	2.162	.037
X2	.731	.212	.535	3.442	.001

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 6 menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 3 (H3) yang diajukan, di mana nilai $F_{hitung} (44,617) > F_{tabel} (3,23)$ dan $Sig. (0,000) < \alpha (0,05)$ yang berarti komunikasi dan penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan semakin baik komunikasi dan penerapan teknologi informasi yang dilakukan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 6 Hasil Uji-F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	349.872	2	174.936	44.617	.000 ^b
1 Residual	152.913	39	3.921		
Total	502.786	41			

Sumber: Data diolah (2021)

Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan secara pasial dan simultan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah agar mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat faktor komunikasi dan penerapan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Alam, S. (2014). "Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan". *E-Jurnal Katalogis*, 2(1), 135–145.
- Budhi, I. G. K. T. P. (2018). "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Di Stikom Bali". *Jurnal Media Aplikom*, 10(2), 113–134.
- Desani, A., Tangelica, M., & Irisa, W. (2019). "Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garuda Mesin Agri". *Jurnal Darma Agung*, 27(2), 1063.
- Erdawati, L., & Esha, D. (2018). "Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpr Di Propinsi Banten". *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 1, 496–504.
- Fadhilah, A. N. U. R., & Prabawati, I. (2019). "Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayana". *Publika*
- Gemael, Q. A., & Afrinaldi, R. (2017). "Hubungan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dalam Menunjang Kinerja Koni Karawang". *Seminar Nasional Riset Inovatif*, 413–420.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). "Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1).
- Rahman, M. A., & Prasetya, A. (2018). "Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Jatim Times Network Di Kota

-
- Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 63(1), 82–89.
- Rampengan, C. B. L., Tewel, B., & Sendow, G. M. (2019). "Pengaruh Komunikasi, Pengawasan Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aryaduta Manado". *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2999–3008.
- Resfiana. (2019). "Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Aparatur Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari". *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 1–7.
- Rupini, M. D., Wati, N. P. S., & Gunawan, K. (2018). "Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng". *Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi*, 5(2), 1–15.
- Suratman, B., & Asmini, L. (2014). "Pengaruh Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Di Kantor Pos Madiun". *Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya*.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Provinsi Banten". *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30, Issn:1098-6596.