

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Penggunaan Teknologi Informasi

Di era digital yang semakin maju ini, teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari dan berbagai sektor industri. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam cara kita berkomunikasi, bekerja, dan mengakses informasi. Teknologi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perangkat keras dan lunak, jaringan komputer, hingga internet dan aplikasi yang kita gunakan sehari-hari. Kehadirannya telah memberikan dampak besar dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan inovasi di berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, bisnis, dan pemerintahan. Tidak hanya itu, teknologi informasi juga membuka peluang baru bagi pertumbuhan ekonomi dan pengembangan sumber daya manusia (Rohani & Shinta, 2018).

Pentingnya teknologi informasi tidak dapat dilepaskan dari peran utamanya dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Dalam dunia bisnis, misalnya, teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data dalam jumlah besar, sehingga dapat merespons perubahan pasar dengan lebih efektif. Sementara itu, dalam bidang pendidikan, teknologi informasi memberikan akses yang lebih luas terhadap sumber daya belajar dan metode pengajaran yang lebih interaktif. Sebagai hasilnya,

teknologi informasi telah menjadi pilar utama dalam mendorong kemajuan dan daya saing di era globalisasi ini (Pranana, 2016).

Pada saat ini banyak bidang dan lembaga telah terdampak oleh perkembangan teknologi. Teknologi informasi adalah alat teknis yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Untuk menggunakan teknologi informasi dengan baik, baik instansi pemerintahan maupun bisnis memerlukan pegawai yang mampu mengoperasikan sistem tersebut dengan kompeten. Sebuah sistem informasi yang efektif memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai serta kemampuan sumber daya manusia untuk mengatasi masalah dan mendukung pertumbuhan perusahaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Rohani & Shinta, 2018).

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) (2014) *Information Technology* (TI) merujuk pada kajian, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan, atau manajemen sistem informasi yang berbasis komputer, terutama dalam aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Menurut Suyanto (2015) mengemukakan bahwa Teknologi informasi mencakup semua teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan memanfaatkan informasi dalam berbagai bentuknya.

Teori yang lain juga diungkapkan oleh Suyanto (2015) Teknologi informasi adalah istilah umum yang mencakup segala teknologi yang membantu dalam pembuatan, manipulasi, penyimpanan, komunikasi, serta pengiriman informasi.

Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme (2014) Teknologi informasi dan komunikasi mencakup semua elemen yang mendukung proses

merekam, menyimpan, memproses, mengambil kembali, mengirimkan, dan menerima informasi. Teknologi informasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang mengoptimalkan semua kegiatan internal dan eksternal yang melibatkan nilai serta memberikan potensi untuk menciptakan model bisnis yang baru (Pramanda et al., 2016). Pramanda et al. (2016) mendefinisikan teknologi informasi sebagai hasil dari kombinasi antara teknologi komputer dan informasi. Mereka menjelaskan kedua teknologi tersebut sebagai berikut:

1. Teknologi Komputer

Teknologi komputer merujuk pada semua teknologi yang terkait dengan komputer, termasuk perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software). Komputer memiliki fungsi yang mencakup menerima input data, memproses data, memberikan informasi, dan menjalankan program yang tersimpan dalam memori komputer. Unsur-unsur teknologi komputer mencakup:

- a. *Hardware*: Ini adalah perangkat komputer yang dapat dilihat dan digunakan secara fisik, seperti monitor, keyboard, dan CPU.
- b. *Software*: Merupakan perangkat lunak komputer yang menjalankan berbagai aplikasi di dalam komputer, seperti sistem operasi seperti Linux dan Windows.
- c. *Brainware*: Merupakan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi informasi dengan memahami manfaatnya secara positif dan memiliki keahlian yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Teknologi Komunikasi

Teknologi komunikasi merujuk pada kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi dalam proses komunikasi. Seiring berjalannya waktu,

teknologi komunikasi tidak hanya terbatas pada telepon, tetapi juga melibatkan berbagai media, saluran, dan format komunikasi lainnya. Menurut Tharom & Xerandy (2021) Komunikasi adalah proses mengirimkan pesan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memiliki dampak yang signifikan dalam dunia bisnis. Teknologi informasi memainkan peran kunci dalam pengembangan sistem serta mendorong inovasi teknologi baru (Chaerul Rizky, 2022).

Seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan komputerisasi dalam operasional perusahaan pun semakin meluas. Komputerisasi adalah hasil dari perkembangan teknologi yang memudahkan pelaksanaan tugas dan pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi (Pramanda et al., 2016). Pentingnya penggunaan komputer ini tidak terlepas dari kemampuan individu pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Dengan memahami dan mengoptimalkan kedua aspek ini, organisasi dapat mengembangkan model bisnis yang baru dan lebih efektif.

2.1.1.2 Fungsi Teknologi Informasi

Fungsi teknologi informasi menjadi alasan beberapa perusahaan memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan bisnis mereka. Menurut Sutarman (2014), terdapat enam fungsi teknologi informasi:

1. Penangkapan (*Capture*), yakni proses penyusunan catatan yang detail terkait aktivitas.
2. Pengolahan (*Processing*), merupakan proses analisis, perhitungan, pengumpulan, dan manipulasi segala bentuk data atau informasi.

3. Penghasilan (*Generating*), melibatkan pembuatan atau pengorganisasian informasi menjadi format yang berguna.
4. Penyimpanan (*Storage*), adalah proses pencatatan atau penyimpanan data atau informasi dalam media yang dapat diakses untuk keperluan di masa mendatang.
5. Pencarian Kembali (*Retrieval*), mengacu pada kegiatan menemukan kembali informasi atau menyalin data dan informasi yang telah tersimpan untuk penggunaan lebih lanjut.
6. Transmisi (*Transmission*), merupakan proses di mana komputer mengirimkan informasi melalui jaringan komunikasi.

2.1.1.3 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2014) terdapat 5 (lima) indikator Teknologi Informasi yang meliputi:

1. Aspek Sosial (*Social Factors*), merujuk pada faktor-faktor yang muncul atau dipengaruhi oleh lingkungan sosial di tempat kerja.
2. Emosi (*Affect*), merupakan faktor yang dipengaruhi oleh perasaan pegawai saat bekerja, seperti kebahagiaan, ketidaknyamanan, dan kenyamanan yang diperoleh melalui kemajuan teknologi informasi.
3. Kesesuaian Pekerjaan (*Job Fit*), menunjukkan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dilakukan.
4. Konsekuensi Jangka Panjang, mengacu pada hasil dan manfaat yang diperoleh di masa depan, diukur melalui keluaran yang dihasilkan untuk menentukan apakah memiliki manfaat jangka panjang atau tidak.

5. Kondisi Fasilitatif, adalah faktor yang membantu dan mempermudah pegawai dalam lingkungan kerja untuk menjalankan tugas mereka.

2.1.2 Standar Operasional Prosedur

Dalam menjalankan suatu organisasi, baik itu perusahaan, maupun lembaga pemerintah terdapat berbagai aktivitas dan tugas yang harus dilakukan secara efisien dan konsisten. Agar setiap aktivitas tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan suatu pedoman yang jelas dan terstruktur. Pedoman ini tidak hanya membantu memastikan bahwa setiap langkah kerja dilakukan dengan benar, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan produktivitas. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai panduan resmi yang mendokumentasikan langkah-langkah yang harus diikuti oleh setiap anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menciptakan standar kerja yang uniform dan dapat diandalkan.

Menurut Crisyanti (2015), Standar operasional prosedur (SOP) menjadi elemen krusial dalam memastikan konsistensi dan kualitas kerja di berbagai organisasi. SOP bukan hanya sekadar dokumen, tetapi merupakan panduan terperinci yang membantu perusahaan atau institusi menjalankan operasional sehari-hari dengan efisien dan efektif. Penerapan SOP yang baik mampu meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan regulasi serta kebijakan yang berlaku. Selain itu, SOP juga berperan penting dalam memberikan pelatihan dan orientasi bagi

karyawan baru, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan cepat dan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, selain urutan atau langkah-langkah yang jelas, diperlukan juga standar kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, standar berfungsi sebagai referensi manajemen atau dasar perbandingan. Maryati (2015) menjelaskan bahwa standar kerja adalah perilaku atau hasil minimal yang diharapkan dapat dicapai oleh semua karyawan. Sementara itu, Moekijat (2016) mendefinisikan standar sebagai ketentuan yang ditetapkan melalui kebiasaan atau otoritas untuk mengukur berbagai aspek, seperti kualitas dan hasil pelaksanaan pelayanan dari setiap faktor yang digunakan dalam manajemen. Penjelasan ini menunjukkan betapa pentingnya standar, yang dalam perusahaan biasanya diwujudkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan.

2.1.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur memiliki berbagai definisi atau teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain sebagai berikut:

Crisyanti (2015) mengemukakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah panduan langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas guna mencapai tujuan.

Menurut Tathagati (2014) standar operasional prosedur bisa diartikan sebagai data yang menggambarkan aktivitas pekerjaan harian bertujuan untuk melaksanakan tugas secara baik, tepat, serta konsisten guna memperoleh hasil yang ditetapkan.

Pengertian Standar Operasional Prosedur menurut Rudi (2015) adalah pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan memotivasi kelompok kerja agar dapat mencapai tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian tata cara atau tahapan yang telah dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Standar operasional ini akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan merancang standar operasional prosedur yang berfungsi sebagai panduan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam menjalankan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa SOP berperan sebagai alat kontrol yang memantau setiap aktivitas yang dilakukan oleh anggota organisasi atau perusahaan.

2.1.2.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur

Setiap perusahaan, terlepas dari bentuk atau jenisnya, memerlukan panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Panduan ini berfungsi sebagai standarisasi cara kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas mereka, serta mengurangi kemungkinan kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan tugas.

Menurut Koesmana (2014), SOP adalah dokumen tertulis yang memuat langkah-langkah pelaksanaan yang harus diikuti untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Secara lebih rinci, penyusunan SOP bertujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsi agar sesuai dengan tujuan organisasi (visi dan misi).
2. Meningkatkan penerapan prosedur kerja secara sistematis dan teratur, mengikuti jalur hierarki struktural dan fungsional.
3. Meningkatkan pencapaian target produk/hasil serta memastikan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk setiap langkah pelaksanaan tersusun dan terstruktur dengan baik.
4. Meningkatkan kejelasan tanggung jawab dalam setiap langkah pelaksanaan.
5. Meningkatkan pelaksanaan standarisasi semua prosedur yang berlaku di organisasi.
6. Meningkatkan akuntabilitas publik dan citra organisasi dengan memperhatikan aspek pengawasan pelanggaran.

Menurut Koesmana (2014), SOP disusun dengan maksud dan tujuan tertentu untuk memberikan manfaat bagi pihak yang terkait. Berikut adalah beberapa manfaat dari Standar Operasional Prosedur:

1. Menjelaskan secara rinci semua kegiatan dalam proses yang dijalankan.
2. Melakukan standarisasi semua aktivitas yang dilakukan oleh pihak terkait.
3. Membantu menyederhanakan syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.
4. Mengurangi waktu pelatihan karena standar kerja sudah ter standarisasi.
5. Membantu menganalisis proses yang berlangsung dan memberikan umpan balik untuk pengembangan SOP.
6. Meningkatkan konsistensi pekerjaan karena adanya pedoman yang jelas.

7. Meningkatkan komunikasi antara pihak-pihak terkait, khususnya antara pekerja dan manajemen.

2.1.2.3 Indikator Standar Operasional Prosedur

Menurut Rudi (2015), standar operasional prosedur yang efektif harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain:

1. Efektif

Dengan menggunakan standar operasional prosedur yang efektif perusahaan dapat melaksanakan kegiatan untuk memastikan bahwa pekerjaan selesai tepat waktu.

2. Konsisten

Untuk meraih pencapaian yang diinginkan, perusahaan sering kali mengabaikan satu komponen yang penting untuk mencapai sebuah keberhasilan, yaitu konsistensi. Konsistensi perlu diterapkan secara terus-menerus, oleh siapa pun, juga pada situasi apa pun, terhadap seluruh staf yang ada pada struktur organisasi perusahaan.

3. Standar

Untuk menjalankan tugas dan fungsi operasional perusahaan, perlu diterapkan standar kerja dengan mengikuti aturan yang berlaku, mematuhi prinsip-prinsip yang telah ditetapkan, dan tidak berubah-ubah.

4. Sistematis

Sistematis adalah upaya untuk menjelaskan dan merumuskan sesuatu secara teratur dan logis, sehingga membentuk sebuah sistem yang lengkap dan terintegrasi.

Sistem ini dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat yang berkaitan dengan objeknya.

2.1.3 Produktivitas Perusahaan

Pemikiran dan semangat terkait produktivitas Perusahaan telah menjadi bagian dari peradaban manusia sejak zaman dahulu, ketika manusia mulai mempertimbangkan cara untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Seiring dengan kemajuan zaman, pemahaman tentang produktivitas juga mengalami evolusi. Saat ini, konsep produktivitas tidak hanya berfokus pada upaya individu semata, tetapi juga melibatkan kerja sama antara anggota organisasi untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Produktivitas Perusahaan menjadi salah satu tolak ukur penting bagi kesuksesan suatu perusahaan. Sumber daya manusia diakui sebagai elemen kunci dalam struktur organisasi dan dianggap demikian oleh manajemen. Umumnya, organisasi memiliki fokus yang kuat pada upaya meningkatkan produktivitas untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Robins (2015), sebuah organisasi dianggap produktif jika mampu mencapai tujuannya dengan mengubah input menjadi output dengan meminimalkan biaya.

Menurut Sedarmayanti (2016) Produktivitas yang lebih baik tidak selalu berarti menghasilkan lebih banyak. Sebaliknya, hal itu bisa berarti menggunakan lebih sedikit orang, uang, atau waktu untuk memproduksi jumlah yang sama. Untuk mencapai tingkat produktivitas Perusahaan yang tinggi, perlu dilakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia. Hal ini karena sumber daya manusia merupakan

komponen penting dalam organisasi, dan peningkatan produktivitas Perusahaan adalah tanggung jawab individu dalam organisasi.

2.1.3.1 Pengertian Produktivitas Perusahaan

Pengertian produktivitas menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Sedarmayanti (2016), produktivitas individu adalah perbandingan antara efektivitas hasil (pencapaian optimal dalam bekerja) dan efisiensi salah satu input (tenaga kerja), yang mencakup kualitas dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Husein (2016) produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dan seluruh sumber daya yang digunakan (input). Produktivitas memiliki dua dimensi, yaitu efektivitas dan efisiensi. Efektivitas mengacu pada pencapaian kerja maksimal, yaitu mencapai target yang berhubungan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Sementara itu, efisiensi berhubungan dengan membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas Perusahaan merujuk pada hasil dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan, yang mencakup aspek kualitas, kuantitas, dan waktu, yang diupayakan untuk dicapai secara optimal. Definisi produktivitas tersebut melibatkan metode atau cara pengukuran tertentu yang seringkali sulit diterapkan secara praktis. Kendala-kendala tersebut timbul karena karakteristik kepribadian individu yang kompleks, serta variasi yang ada dalam masukan-masukan sumber daya, baik dalam jenis maupun proporsinya.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Perusahaan

Menurut Jay Heizer dan Render (2015), beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Tenaga Kerja

Peningkatan kontribusi tenaga kerja terhadap produktivitas dapat dipengaruhi oleh kondisi tenaga kerja yang lebih sehat, memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik, dan asupan gizi yang memadai. Peningkatan ini juga dapat dikaitkan dengan pengurangan jumlah hari kerja. Secara historis, sekitar 10% dari peningkatan produktivitas tahunan berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja. Tiga faktor utama yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja adalah:

- a. Pendidikan dasar yang sesuai untuk meningkatkan efektivitas tenaga kerja
- b. Pengelolaan jumlah tenaga kerja secara ketat.
- c. Pengeluaran untuk biaya sosial yang memfasilitasi ketersediaan tenaga kerja, seperti transportasi dan sanitasi.

2. Modal

Manusia adalah makhluk hidup yang menggunakan berbagai alat, salah satunya adalah investasi modal. Inflasi dan pajak dapat memperbesar biaya modal, yang membuat investasi menjadi lebih mahal. Jika jumlah modal yang diinvestasikan berkurang, produktivitas tenaga kerja juga akan menurun. Mengutamakan penggunaan tenaga kerja lebih banyak dibandingkan modal dapat membantu menurunkan angka pengangguran dalam jangka pendek, tetapi akan mengurangi produktivitas ekonomi dan menekan upah minimum pekerja dalam

jangka panjang. Meskipun investasi modal sering kali diperlukan, hal itu sering kali tidak cukup untuk meningkatkan produktivitas secara signifikan.

Pertukaran antara modal dan tenaga kerja terus mengalami perubahan. Ketika tingkat suku bunga meningkat, proyek-proyek yang memerlukan investasi besar cenderung "tersingkir" karena tingkat pengembalian investasi yang semakin menurun. Para manajer kemudian menyesuaikan rencana investasi mereka sesuai dengan perubahan modal yang terjadi.

3. Manajemen

Manajemen merupakan salah satu faktor produksi dan sumber daya ekonomi. Tugas manajemen adalah memastikan bahwa tenaga kerja dan modal dimanfaatkan secara efisien untuk meningkatkan produktivitas. Hal ini mencakup peningkatan yang diperoleh melalui penerapan teknologi serta pemanfaatan ilmu pengetahuan.

2.1.3.3 Indikator Produktivitas Perusahaan

Produktivitas memiliki peran penting bagi karyawan di lingkungan perusahaan. Dengan meningkatnya produktivitas kerja, diharapkan proses pelaksanaan tugas akan menjadi lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya akan berkontribusi besar terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Edy (2017), untuk menilai produktivitas kerja, diperlukan indikator yang dapat mengukur berbagai aspek tertentu, seperti berikut ini:

1. Kemampuan, yang mencakup keterampilan dan profesionalisme seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka.

2. Peningkatan hasil yang dicapai, yang mencerminkan upaya untuk menghasilkan karya yang lebih baik, baik bagi pelaku maupun penerima manfaatnya.
3. Semangat kerja, yang tercermin dari semangat dan dedikasi untuk melakukan yang terbaik dari hari ke hari, terlihat dari kinerja dan hasil yang diperoleh dalam satu periode waktu tertentu.
4. Pengembangan Diri, merupakan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan kerja. Seiring dengan kompleksitas tantangan yang dihadapi, penting bagi individu untuk terus mengembangkan diri mereka agar dapat menghadapinya. Harapan untuk mencapai kemajuan yang lebih baik dalam hal ini akan memberikan motivasi yang kuat bagi karyawan untuk terus meningkatkan kemampuan mereka.
5. Mutu, menjadi fokus utama untuk selalu meningkatkan kualitas pekerjaan dari waktu ke waktu. Kualitas hasil kerja merupakan indikator penting yang mencerminkan standar kerja seorang pegawai. Dengan berupaya meningkatkan mutu, tujuannya adalah memberikan hasil yang optimal, baik bagi perusahaan maupun individu yang bersangkutan.
6. Efisiensi, diukur dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan penggunaan sumber daya secara keseluruhan. Keseimbangan antara masukan dan keluaran menjadi aspek penting dalam menilai produktivitas karyawan, karena dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja mereka.

Menurut Sedarmayanti (2016), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Faktor-faktor tersebut berfungsi sebagai indikator produktivitas karyawan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Sikap Mental

Sikap merupakan orientasi yang secara konsisten mempengaruhi produktivitas karyawan dalam jangka panjang. Karyawan diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan lebih profesional, yang berarti mereka harus memiliki pandangan untuk selalu bekerja keras dengan motivasi, disiplin, dan etika kerja demi mencapai keberhasilan. Dengan sikap mental yang baik, produktivitas karyawan akan lebih mudah tercapai.

2. Pendidikan

Secara umum, seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memiliki wawasan yang lebih luas, terutama dalam memahami pentingnya produktivitas. Pendidikan di sini mencakup pendidikan formal maupun nonformal. Kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya produktivitas dapat mendorong karyawan untuk mengambil tindakan yang lebih produktif.

3. Tingkat Penghasilan

Jika tingkat penghasilan memadai, hal ini dapat meningkatkan konsentrasi kerja dan memungkinkan kemampuan karyawan dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas.

4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat mendorong karyawan untuk merasa lebih senang dalam bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan meningkatkan produktivitas.

5. Jaminan Sosial

Jaminan sosial yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan bertujuan untuk meningkatkan dedikasi dan semangat kerja. Hal ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

6. Kesempatan Berprestasi

Karyawan yang bekerja biasanya mengharapkan adanya peningkatan karier atau pengembangan potensi pribadi yang akan bermanfaat bagi diri mereka sendiri maupun organisasi. Ketika terdapat kesempatan untuk berprestasi, hal ini akan menimbulkan dorongan psikologis untuk meningkatkan dedikasi serta memanfaatkan potensi yang dimiliki guna meningkatkan produktivitas perusahaan.

7. Teknologi

Perkembangan teknologi yang pesat akan berdampak langsung pada perusahaan, terutama terkait dengan aspek tenaga kerja. Penggunaan teknologi mutakhir menuntut keahlian dan keterampilan khusus dari karyawan yang menggunakannya, karena tanpa dukungan tersebut, teknologi tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tumiwa, A., Tewal, B., & Palandeng, I. D. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan (Study Pada Kantor Pusat Bank Sulutgo)	Variabel Teknologi Informasi Variabel Produktivitas	Variabel Lingkungan Kerja dan Kompetensi	Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Secara parsial Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Karyawan	<i>Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen , Bisnis Dan Akuntansi, 5(3).</i>
2	Habibi, J. N., & Ritonga, M. A. W. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Fasilitas Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Tebing Tinggi.	Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi Variabel Produktivitas	Variabel Kualitas SDM dan Fasilitas Kerja	Secara parsial Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai	<i>JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Kebijakan Publik), 3(2)</i> , 92-102.
3	Talumewo, J., Tewal, B., & Taroreh, R. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Penguasaan	Variabel Penguasaan Teknologi Informasi	Variabel Disiplin Kerja	Secara parsial Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap	<i>Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen , Bisnis dan</i>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Information Technology (IT) Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Minahasa Selatan.	Variabel Produktivitas		Produktivitas Kerja Pegawai	<i>Akuntansi</i> , 11(3), 254-263.
4	Yani, Y., Darwis, A., & Riany, Y. E. (2021). Pengaruh Penguasaan Teknologi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru dengan Produktivitas sebagai Variabel Intervening pada Sekolah XXX.	Variabel Teknologi Informasi	Variabel Produktivitas merupakan Variabel Intervening	Penggunaan teknologi, disiplin dan produktivitas memberikan kontribusi terhadap kinerja guru. Hasil ini menjelaskan bahwa guru yang dapat menguasai dan menggunakan peralatan kerja berbasis teknologi dengan baik maka akan memiliki produktivitas yang juga baik.	Syntax Idea, 3(6), 1494-1512
5	Delviandi, R., Fikri, K., & Siregar, D. I. (2022). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Pengendalian Mutu Terhadap Produktivitas di PT. Pertamina Persero RU II Dumai.	Variabel Teknologi Informasi Variabel Produktivitas	Variabel Pengendalian Mutu Produktivitas disini ditujukan untuk perusahaan.	Penggunaan teknologi informasi ROAS tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas perusahaan PT. Pertamina RU II Dumai	<i>JURNAL ILMIAH MAHASISWA MERDEKA EMBA</i> , 1(1), 45-58.

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Halim, H., & Saputra, N. (2023). Mendeteksi Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Pada Perusahaan Catering Dan Boga.	Variabel Teknologi Informasi Variabel Produktivitas	Variabel Pelatihan	Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas perusahaan catering dan UMKM Boga.	<i>SWATANT RA</i> , 21(1), 35-55.
7	Tosan, H., Fahmi, N., & Zulkarnain, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pertanian Kota Subulussalam	Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi Variabel Produktivitas Kerja Pegawai	Variabel Kompetensi SDM dan Kedisiplinan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pemanfaatan teknologi informasi terhadap produktivitas kerja pegawai di Dinas Pertanian Kota Subulussalam.	Tijarah, Volume 1 No. 23 Januari 2022
8	Abdullatif, D. (2020). Disiplin Kerja, Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PPPGL Bandung	Variabel Teknologi Informasi Variabel Produktivitas	Variabel Disiplin Kerja	Secara parsial, Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Karyawan PPPGL Bandung	(<i>Doctoral dissertation</i> , Universitas Komputer Indonesia).
9	Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh	Variabel Standar Operasional Prosedur	Variabel Kompetensi	Standar Operasional Prosedur berpengaruh	<i>Jurnal ilmiah m-progress</i> , 11(1).

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor pt. Dua kuda indonesia.	Variabel Produktivitas		secara parsial dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Dua Kuda Indonesia.	
10	Kusumadewi, R. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Majalengka Jabar.	Variabel Standar Operasional Prosedur Variabel Produktivitas	Variabel Lingkungan Kerja Fisik	Standar Operasional berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Artinya, semakin baik standar operasional prosedur maka akan semakin tinggi pula produktivitas kerja karyawannya.	<i>Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan</i> , 3(1), 510-521.
11	Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (Pug Sct) Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)	Variabel Standar Operasional Prosedur Variabel Produktivitas	Variabel Lingkungan Kerja	Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh yang besar karena pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif	Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB), 5(1), 63-72.

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Kabupaten Lahat.			dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.	
12	Amany, F., Darna, N., & Nursolih, E. (2023). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STANDAR OPERASIONA L PROSEDUR TERHADAP PRODUKTIVIT AS KERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya).	Variabel Standar Operasiona l Prosedur Variabel Produktivit as	Variabel Lingkungan Kerja	Standar Operasional Prosedur atau SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya, dengan tingkat hubungan yang kuat atau tinggi, artinya semakin baik standar operasional prosedurnya maka produktivitas kerja karyawan semakin meningkat.	Business Manageme nt and Entreprene urship Journal, 3(3), 18-24.
13	Setiawati, J., & Arianto, T. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas	Variabel Standar Operasiona l Prosedur Variabel Produktivit as	Variabel Lingkungan Kerja	Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Agro Perak	Jurnal Fokus Manajemen, 4(1), 77-86.

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Kerja Karyawan Pada PT. Agro Perak Sejahtera Bengkulu Utara.			Sajahtera Bengkulu Utara. Dengan demikian semakin tingginya Standar Operasional Prosedur maka akan meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Agro Perak Sejahtera Bengkulu Utara begitupun sebaliknya.	
14	Halimah, S. H. (2023). Pengaruh Standar Operating Procedure dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.	Variabel Standar Operasional Prosedur Variabel Produktivitas	Variabel Lingkungan Kerja	variabel Standar Operating Procedure terhadap Produktivitas Karyawan, terdapat pengaruh signifikan	JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 1(2), 127- 139.
15	Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT.	Variabel Standar Operasional Prosedur Variabel Produktivitas	Variabel Audit Internal	Standar operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik standar operasional prosedur, maka tidak akan meningkatkan	Jurnal Ekonomika dan Manajemen , 9(2), 125- 143.

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Mega Pesanggrahan Indah).			kinerja karyawan.	
16	Abdussalam, Z., Lestari, S. P., & Rahwana, K. A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Loyalitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Wild Outdoor Tasikmalaya.	Variabel Standar Operasional Prosedur Variabel Produktivitas	Variabel Loyalitas Kerja	Standar operasional prosedur pada CV. Wild Outdoor Tasikmalaya terkualifikasi dengan kategori baik, loyalitas kerja pada CV. Wild Outdoor Tasikmalaya terkualifikasi dengan kategori baik dan produktivitas kerja karyawan pada CV. Wild Outdoor Tasikmalaya pun berada dalam klasifikasi baik.	Jurnal Ekonomi, Manajemen , Akuntansi dan Bisnis, 1(4), 270- 280.

2.2. Kerangka Pemikiran

Di era sekarang, karyawan dituntut untuk lebih produktif dalam bekerja guna meningkatkan perkembangan perusahaan. Terutama pada era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan para karyawan pada sebuah perusahaan sebagai pendorong utama efisiensi dan efektivitas kerja.

Menurut Retriana (2013) pemanfaatan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang baik pula, sehingga penggunaan

teknologi informasi dapat memberikan kemudahan kepada para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen akan semakin cepat dan akurat. Dimensi individu dan kolaboratif berkontribusi untuk meningkatkan tingkat intensitas inovasi organisasi, yaitu, upaya yang dilakukan untuk mengeksplorasi peluang dan memperkenalkan produk, proses layanan, upaya pemasaran, dan/atau fitur organisasi yang baru atau ditingkatkan secara signifikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, menurut Tumiwa (2017) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan, namun secara parsial Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Karyawan. Adapun menurut Habibi, J. N., & Ritonga, M. A. W. (2021) penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Sehingga terdapat perbedaan bahwa penelitian mengenai Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Produktivitas Kerja pada tahun 2017 tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Sedangkan penelitian berikutnya pada tahun 2021 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Produktivitas Kerja menyatakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial.

Selain teknologi informasi, salah satu upaya untuk mencapai produktivitas kerja yang optimal adalah dengan menerapkan SOP yang mudah dipahami oleh karyawan. SOP berfungsi sebagai standar untuk mengukur kualitas dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, yang berpengaruh pada produktivitas kerja di perusahaan. Salah satu faktor penting dalam mendukung kelangsungan produktivitas kerja adalah SOP yang baik. Penelitian yang penulis

lakukan mengenai variabel SOP mengacu pada indikator berikut: 1) Efektif; 2) Konsisten; 3) Standar; dan 4) Sistematis, sebagaimana diuraikan oleh Rudi (2015).

Variabel-variabel yang terdapat dalam SOP memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan, terutama dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian Darmayanti (2017) mengungkapkan bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas karyawan karena SOP berfungsi sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja. SOP didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Komponen-komponen ini, meskipun terpisah-pisah, memiliki peran yang cukup penting bagi karyawan, terutama dalam menciptakan suasana kerja yang baik di perusahaan. Berdasarkan uraian diatas dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan produktivitas pada perusahaan ritel yang ada di Kawali dan dapat mengetahui bagaimana Teknologi Informasi dan SOP dapat berpengaruh terhadap produktivitas pada perusahaan ritel yang ada di Kawali.

2.3. Hipotesis

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran yang telah di uraikan diatas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut **“Terdapat Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Perusahaan pada Perusahaan Ritel di Kawali”**