

## Pengaruh *Job Procedure* dan *Information Technology* Terhadap Kinerja Karyawan Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Tbk

Annisa Syalun Saputri<sup>1</sup>, Edi Jusriadi<sup>2</sup>, Nurianti HS<sup>3</sup>

<sup>1, 3</sup> Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIMI YAPMI, Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

[annisasyalunsaputri@gmail.com](mailto:annisasyalunsaputri@gmail.com)

---

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur kerja (*Job Procedure*) dan teknologi informasi (*Information Technology*) terhadap kinerja karyawan pada Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan pada unit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel *Job Procedure* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,577 dan signifikansi 0,001. Demikian pula, variabel *Information Technology* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien 0,547 dan signifikansi 0,024. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F hitung sebesar 16,527 dan signifikansi < 0,001. Nilai R Square sebesar 0,524 menunjukkan bahwa 52,4% variasi dalam kinerja karyawan dijelaskan oleh *Job Procedure* dan *Information Technology*, sementara sisanya 47,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

---

**Kata Kunci:** *Job Procedure*, *Information Technology*, Kinerja Karywan

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di era abad ke-21 mengalami percepatan signifikan seiring fenomena globalisasi yang tidak terelakkan (Yuniarto, 2014). Persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk beradaptasi melalui inovasi berkelanjutan dan pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam kondisi tersebut, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor strategis yang menentukan daya saing, karena kinerja karyawan berperan langsung terhadap keberlangsungan, pertumbuhan, dan keunggulan kompetitif perusahaan (Putri & Rahyuda, 2019).

Optimalisasi kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga pada penerapan prosedur kerja yang jelas dan dukungan teknologi informasi yang efektif. Paradigma pengelolaan perusahaan pun bergeser dari berbasis sumber daya fisik (*resource-based*) menuju berbasis pengetahuan (*knowledge-based*), yang menempatkan pengelolaan pengetahuan sebagai inti strategi peningkatan kinerja (Sedarmayanti, 2014; Nonaka, 2012). Dalam konteks ini, knowledge management memadukan *personal knowledge*, *job procedure*, dan *information technology* sebagai elemen kunci peningkatan produktivitas.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *job procedure* yang terdefinisi dengan baik meningkatkan akurasi kerja, efisiensi, dan kepuasan kerja (Jackson et al., 2017; Chen & Yang, 2019), sedangkan *information technology* yang dimanfaatkan secara optimal berkontribusi pada efektivitas, kolaborasi, dan hasil kinerja yang lebih baik (Liu et al., 2018; Zhang & Wang, 2019). Penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh positif kedua faktor tersebut terhadap kinerja (Chen & Yang, 2019; Zhang & Wang, 2019). Namun, kajian yang mengintegrasikan kedua faktor ini dalam konteks spesifik perusahaan telekomunikasi di level unit kerja regional masih terbatas.

Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu unit operasional yang menghadapi tantangan menjaga stabilitas dan daya saing di tengah dinamika industri telekomunikasi nasional. Evaluasi kinerja karyawan secara berkala melalui sistem OKR menunjukkan capaian target hingga 100% di setiap periode, memunculkan pertanyaan tentang faktor internal yang menopang keberhasilan tersebut. Mengingat bahwa *job procedure* dan *information technology* merupakan bagian integral dari *knowledge management*, penting untuk meneliti kontribusi keduanya terhadap pencapaian kinerja optimal di Witel Makassar.

Penelitian ini bertujuan menganalisis **Pengaruh *Job Procedure* dan *Information Technology* terhadap Kinerja Karyawan Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.** Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan memperkaya literatur tentang keterkaitan *knowledge management* dan kinerja karyawan dalam konteks industri telekomunikasi. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi acuan strategis bagi manajemen dalam merancang prosedur kerja dan pemanfaatan teknologi yang lebih efektif. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian integratif kedua variabel tersebut pada level unit kerja regional, yang masih jarang diteliti secara empiris di Indonesia.

## **TINJAUAN TEORI**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan individu dalam organisasi untuk mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi, sumber daya manusia merujuk pada individu yang bekerja untuk perusahaan, baik sebagai pekerja, staf, maupun manajer. Manajemen sumber daya manusia meliputi fungsi perekrutan dan seleksi, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi, penyediaan kesejahteraan, pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja, serta pembinaan hubungan kerja (Marwansyah, 2010). Tujuan utama MSDM adalah meningkatkan kontribusi karyawan terhadap produktivitas organisasi melalui perencanaan, pengembangan, penilaian kinerja, serta pengelolaan hubungan kerja yang positif. Efektivitas MSDM menjadi penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya, karena manusia merupakan elemen yang menggerakkan seluruh fungsi organisasi.

### **1. *Knowledge Management***

*Knowledge Management* (KM) merupakan pendekatan strategis dalam mengelola modal intelektual sebagai aset penting organisasi. KM berfokus pada proses identifikasi, penangkapan, pengorganisasian, dan penyebaran pengetahuan yang kritis untuk mendukung kinerja jangka panjang (Lebowski & Shelda, 2006). Pengetahuan sendiri merupakan kombinasi pengalaman, nilai, informasi kontekstual, dan pandangan pakar yang menjadi dasar pengambilan keputusan (Turban, 2012). KM memadukan unsur manusia, proses, dan teknologi untuk menciptakan budaya berbagi pengetahuan di dalam perusahaan. Penerapan KM bertujuan meningkatkan keunggulan kompetitif, mendorong inovasi, dan memperbaiki operasional organisasi (Lewboski, et al., 2010). Dengan manajemen pengetahuan yang efektif, organisasi mampu belajar dari lingkungannya dan mengintegrasikan pembelajaran tersebut ke dalam proses bisnisnya (Laudon, 2002).

## **2. Job Procedure**

*Job Procedure* (prosedur kerja) merupakan serangkaian langkah yang terstruktur untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan secara konsisten sesuai standar yang ditetapkan. Prosedur kerja yang baik dapat mengurangi kompleksitas, meningkatkan efisiensi, dan menjaga kualitas output (Choi & Lee, 2022). Menurut Sedarmayanti (2014), *job procedure* mencakup tugas-tugas klerikal seperti menulis, menghitung, dan membandingkan data, yang biasanya dilakukan secara berurutan oleh satu atau lebih departemen. Tujuan penerapan prosedur kerja adalah memastikan setiap aktivitas dilaksanakan dengan tepat, akurat, dan konsisten (Sailendra, 2015). Indikator utama job procedure meliputi efisiensi, efektivitas, fleksibilitas, konsistensi, dan pelaksanaan. Efisiensi mengukur optimalisasi sumber daya, efektivitas menilai pencapaian sasaran, fleksibilitas menunjukkan kemampuan adaptasi, konsistensi menjaga stabilitas mutu, sedangkan pelaksanaan memantau realisasi rencana strategis melalui target dan jadwal yang terukur.

## **3. Technology Information**

Teknologi Informasi (TI) merupakan sarana pengolahan dan penyebaran informasi melalui media elektronik untuk mendukung aktivitas organisasi. TI mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan penyampaian data dalam bentuk teks, audio, video, maupun multimedia (Ali S, 2017). Dalam manajemen pengetahuan, TI memfasilitasi aliran informasi dan mempercepat proses berbagi pengetahuan antar individu maupun unit kerja (Ismail & Hawaii, 2012). Pemanfaatan TI seperti intranet, internet, data warehouse, dan media sosial memungkinkan organisasi beroperasi lebih efisien serta meningkatkan komunikasi internal dan eksternal (Alavi et al., 2001). Indikator penggunaan TI meliputi intensitas pemanfaatan intranet untuk kolaborasi internal, serta penggunaan media sosial untuk branding, keterlibatan pemangku kepentingan, dan pengumpulan umpan balik. Dengan adopsi TI yang tepat, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan daya saing, meskipun diperlukan pengelolaan yang hati-hati untuk menghindari dampak negatif seperti beban kerja berlebih.

## **4. Kinerja Karyawan**

Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja individu atau kelompok yang diukur berdasarkan standar dan tujuan organisasi. Kinerja mencerminkan kompetensi,

keterampilan, dan dedikasi karyawan dalam melaksanakan tugas (Sedarmayanti, 2014). Rahman et al. (2022) menekankan bahwa kinerja memiliki hubungan erat dengan strategi organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi. Wibowo (2010) menyatakan bahwa kinerja bukan hanya apa yang dikerjakan, tetapi juga bagaimana proses pelaksanaannya. Indikator kinerja karyawan meliputi kualitas kerja (akurasi dan kesesuaian hasil), kuantitas kerja (volume output dalam periode tertentu), serta ketepatan waktu (kemampuan memenuhi tenggat pekerjaan secara konsisten). Peningkatan kinerja karyawan menjadi cerminan keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya secara efektif.

## **METODOLOGI**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Guna mengumpulkan data kuantitatif untuk penelitian ini, interval skala digunakan untuk menanggapi tanggapan responden terhadap indikator untuk setiap variabel (Sugiyono, 2014).

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk di Jl. Balaikota No. 4, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juli hingga Agustus 2025.

### **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu hasil kuesioner yang disebar keseluruh karyawan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

### **Populasi dan Sampel.**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang berjumlah 33 orang. Dikarenakan jumlah karyawan tidak lebih dari 100, maka akan dilakukan Teknik sensus yaitu menggunakan seluruh dari total populasi karena harus menarik sampel.

### **Teknik Pengumpulan Data,**

Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi.

### **Metode Analisis Data**

#### **Analisis Deskriptif**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian diubah ke dalam bentuk skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan tinggi rendahnya nilai variabel yang diukur, sehingga alat ukur dapat digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan indikator variabel yang dimaksud, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur, yaitu sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap indikator yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.

### Uji Hipotesis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial.

Uji Statistik F (Simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi (p-value).

Uji Statistik t (Parsial) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase kontribusi seluruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1 Abalisis Statistif Deskriptif**

| Descriptive Statistics |           |             |             |           |               |                   |
|------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|---------------|-------------------|
|                        | N         | Minimu<br>m | Maximu<br>m | Mean      | Std.<br>Error | Std.<br>Deviation |
|                        | Statistic | Statistic   | Statistic   | Statistic | Statistic     | Statistic         |
| Job Procedure          | 33        | 17.00       | 25.00       | 21.9091   | .41825        | 2.40265           |
| Information Technology | 33        | 10.00       | 15.00       | 12.6667   | .29085        | 1.67083           |
| Kinerja Karyawan       | 33        | 15.00       | 25.00       | 21.7576   | .47480        | 2.72753           |
| Valid N (listwise)     | 33        |             |             |           |               |                   |

Sumber : Data diolah tahun 2025

- a) Job Procedure ( $X_1$ ) yang terdiri dari 33 responden memiliki nilai minimum sebesar 17,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00. Rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 21,91 dengan standar deviasi sebesar 2,40. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel  $X_1$  cenderung tinggi dan menyebar secara moderat.
- b) Information Technology ( $X_2$ ) nilai minimum yang diperoleh adalah 10,00 dan nilai maksimum sebesar 15,00. Nilai rata-rata pada variabel ini sebesar 12,67 dengan standar deviasi sebesar 1,67. Rata-rata yang cukup tinggi dan standar deviasi yang relatif kecil ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap variabel  $X_2$  cukup seragam dan stabil.
- c) Kinerja Karyawan ( $Y$ ) menunjukkan nilai minimum sebesar 15,00 dan nilai maksimum sebesar 25,00, dengan nilai rata-rata sebesar 21,76 dan standar deviasi sebesar 2,73. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cenderung tinggi terhadap variabel  $Y_1$ , meskipun terdapat sedikit variasi antar responden.

## Uji Validitas

### *Job Procedure* ( $X_1$ )

**Tabel 2 Uji Validitas *Job Procedure* ( $X_1$ )**

| Item<br>Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------------|----------|---------|------------|
| $X_{1.1}$          | 0.866    | 0.3446  | Valid      |
| $X_{1.2}$          | 0.829    |         | Valid      |
| $X_{1.3}$          | 0.380    |         | Valid      |
| $X_{1.4}$          | 0.742    |         | Valid      |
| $X_{1.5}$          | 0.792    |         | Valid      |

Sumber: Data Primer diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel  $X_1$  dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari hasil  $r_{tabel}$  sebesar 0.3446.

### *Information Technology* ( $X_2$ )

**Tabel 3 Uji Validitas *Information Technology* ( $X_2$ )**

| Item<br>Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------------|----------|---------|------------|
| $X_{2.1}$          | 0,805    | 0,3446  | Valid      |
| $X_{2.2}$          | 0,856    |         | Valid      |
| $X_{2.3}$          | 0,837    |         | Valid      |

Sumber: Data Primer diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel  $X_2$  dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari hasil  $r_{tabel}$  sebesar 0.3446.

## Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 4 Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)**

| Item<br>Pertanyaan | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|--------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Y.1                | 0,918               | 0,3446             | Valid      |
| Y.2                | 0,917               |                    | Valid      |
| Y.3                | 0,866               |                    | Valid      |
| Y.4                | 0,918               |                    | Valid      |
| Y.5                | 0,888               |                    | Valid      |

Sumber: Data Primer diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel Y dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari hasil  $r_{tabel}$  sebesar 0.3446.

## Uji Reabilitas

### **Job Procedure (X1)**

**Tabel 5 Uji Reabilitas Variabel Job Procedure (X1)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha    | N of Items |
| .786                   | 5          |

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* besar  $0.786 > 0.6$  maka luruh instrumen pertanyaan nyatakan *reliable*.

### **Information Technology (X2)**

**Tabel 5 Uji Reabilitas Variabel Information Technology (X2)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha    | N of Items |
| .775                   | 3          |

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* besar  $0.775 > 0.6$  maka luruh instrumen pertanyaan nyatakan *reliable*.

## Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 5 Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha    | N of Items |
| .941                   | 5          |

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* besar  $0.941 > 0.6$  maka luruh instrumen pertanyaan nyatakan *reliable*.

## Uji Hipotesis

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Model                         | Coefficients <sup>a</sup>   |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                               | Unstandardized Coefficients | Std. Error |                           |       |      |
|                               | B                           |            | Beta                      |       |      |
| (Constant)                    | 2.191                       | 3.421      |                           | .640  | .527 |
| <i>Job Procedure</i>          | .577                        | .160       | .508                      | 3.599 | .001 |
| <i>Information Technology</i> | .547                        | .230       | .335                      | 2.375 | .024 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel diatas, terdapat beberapa hal yang dapat dijelaskan mengenai hubungan antara variabel *Job Procedure* ( $X_1$ ) dan *Information Technology* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ), yaitu :

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,191 + 0,577 + 0,547$$

- Konstanta sebesar 2,191 artinya jika *Job Procedure* ( $X_1$ ) dan *Information Technology* ( $X_2$ ) nilai nya adalah nol, maka tingkat kinerja karyawan ( $Y$ ) nilainya adalah 2,191.
- Koefisien regresi variabel *Job Procedure* ( $X_1$ ) sebesar 0,577. Maka setiap ada peningkatan 1% pada *Job Procedure* itu maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,577.
- Koefisien regresi variabel *Information Technology* ( $X_2$ ) sebesar 0,547. Maka setiap ada peningkatan 1% pada *Information Technology* itu maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,547.

### Uji T (Parsial)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu *Job Procedure* ( $X_1$ ) dan *Information Technology* ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ), maka digunakan uji T dengan cara membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan nilai  $T_{tabel}$ , apabila nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Namun, jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ), sehingga diperoleh nilai  $T_{tabel}$  1.999.

**Tabel 7 Hasil Uji Parsial**

| Model | Coefficients <sup>a</sup>   |            | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
|       | Unstandardized Coefficients | Std. Error |                           |   |      |
|       | B                           |            | Beta                      |   |      |

|                               |       |       |      |       |      |
|-------------------------------|-------|-------|------|-------|------|
| <b>(Constant)</b>             | 2.191 | 3.421 |      | .640  | .527 |
| <b>Job Procedure</b>          | .577  | .160  | .508 | 3.599 | .001 |
| <b>Information Technology</b> | .547  | .230  | .335 | 2.375 | .024 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil uji parsial pada table 7 menunjukkan nilai-nilai sebagai berikut:

- 1) Variabel *Job Procedure* memiliki nilai t hitung sebesar 3,599 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Job Procedure* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Artinya, setiap peningkatan pada nilai *Job Procedure* akan memberikan peningkatan terhadap nilai Kinerja Karyawan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- 2) Variabel *Information Technology* memiliki nilai t hitung sebesar 2,375 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,024. Sama halnya, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Information Technology* juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai *Information Technology* juga akan berdampak positif terhadap peningkatan Kinerja Karyawan.

### Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_1$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Hasil uji F dapat dilihat dari output ANOVA berikut ini:

**Tabel 8 Hasil Uji Simultan**  
ANOVA<sup>a</sup>

|   | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1 | Regression | 124.797        | 2  | 62.399      | 16.527 | <.001 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 113.263        | 30 | 3.775       |        |                    |
|   | Total      | 238.061        | 32 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Information Technology, Job Procedure

Sumber: Data Primer diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang ditampilkan pada tabel 8 tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 16,527 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar  $< 0,001$ . Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan signifikan secara statistik.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel independen, yaitu *Job Procedure* dan *Information Technology*, secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kinerja karyawan.

### Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *Job Procedure* ( $X_1$ ) dan *Information Technology* ( $X_2$ ) secara serentak terhadap variabel dependen kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dapat terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 9 Hasil Uji Determinasi koefisiensi**

#### Model Summary

| Model R | R Square          | Adjusted Square | RStd. Error of the Estimate |
|---------|-------------------|-----------------|-----------------------------|
| 1       | .724 <sup>a</sup> | .524            | .493                        |

a. Predictors: (Constant), *Information Technology*, *Job Procedure*

Sumber: Data Primer diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 9 diatas, tabel *Model Summary*, diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.524, yang berarti bahwa sebesar 52,4% variasi dari variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *Job Procedure* ( $X_1$ ) dan *Information Technology* ( $X_2$ ) secara simultan. Sementara itu, sisanya sebesar 47,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.493 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup stabil, meskipun disesuaikan terhadap jumlah prediktor dan sampel.

### KESIMPULAN

1. *Job Procedure* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Witel Makassar PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur kerja yang terstruktur, jelas, dan mudah dipahami dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Sejalan dengan temuan Natalia Kokasih & Sri Rahayu Rudiani (2007), Bobby Teofilus et al. (2014), Miswar Arifandi & Febbyolla Presilawati (2019), serta Rahmawati (2021) yang membuktikan bahwa prosedur kerja yang jelas dan terstruktur meningkatkan efektivitas serta efisiensi kinerja. Hal ini diperkuat oleh pandangan Choi & Lee (2022) dan Schulz et al. (2001) bahwa proses kerja yang terorganisir mampu mengurangi kompleksitas, meningkatkan efisiensi biaya, dan memberikan keunggulan kompetitif. Secara teoritis, Sedarmayanti (2014) dan Sailendra (2015) menegaskan bahwa *job procedure* adalah urutan langkah terdokumentasi untuk memastikan pekerjaan dilakukan secara akurat, tepat, dan konsisten, sementara Robbins (2003) menambahkan bahwa sistem kerja yang tertata rapi mampu meningkatkan produktivitas. Temuan ini membuktikan bahwa penerapan SOP yang baik di Witel Makassar berkontribusi pada efisiensi, efektivitas, fleksibilitas, konsistensi, dan keberhasilan pelaksanaan program.

2. Information Technology berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penggunaan teknologi informasi yang tepat dan relevan mempermudah pelaksanaan pekerjaan, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan ketepatan dalam pengambilan keputusan, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Natalia Kokasih & Sri Rahayu Rudiani (2007) serta Bobby Teofilus et al. (2014) yang menegaskan bahwa teknologi mempermudah proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan bersama personal knowledge serta job procedure mendorong kinerja. Meskipun berbeda dengan temuan Miswar Arifandi & Febbyolla Presilawati (2019) yang menemukan pengaruh teknologi relatif kecil, perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat pemanfaatan teknologi di masing-masing perusahaan. Hasil ini didukung oleh pandangan Mewengkang (2009) dan Carrillo et al. (2004) bahwa teknologi informasi memfasilitasi pengolahan data, penyimpanan, distribusi informasi, dan komunikasi efektif. Teori Triandis dari Thompson et al. (1991) relevan di sini, di mana pemanfaatan teknologi di Witel Makassar sesuai dengan job fit karyawan, sehingga meningkatkan kinerja. Selain itu, penerapan intranet dan media sosial perusahaan mendukung kolaborasi internal dan komunikasi eksternal sebagaimana disarankan oleh Wang et al. (2010) dan Jumali (2014). Temuan ini juga sejalan dengan **Technology Acceptance Model (TAM)** dari Davis (1989), yang menekankan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan mendorong adopsi teknologi secara optimal. Penelitian Sari (2020) pun memperkuat hal ini, dengan menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi yang tepat mampu meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas kerja di BUMN.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama masa penulisan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh banyak ajaran, arahan serta bimbingan oleh dosen pembimbing I sekaligus ketua program studi manajemen yaitu bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M serta dosen pembimbing II yaitu ibu Nurianti HS, S.Pd., M.Pd. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas waktu, tenaga, pikiran yang telah tcurahkan selama masa pengarahan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang juga tidak terlupakan untuk seluruh karyawan di Witel Makassar PT. Telekomunikasi (Persero) Tbk yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, M., Leidner, D., & Mkt, /. (2001). Knowledge Management and Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.
- Ali S. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Empiris Pada PT. SMS Kabupaten Kotawaringin Timur. *Jurnal Manajemen* , 12(1).
- Choi, B., & Lee, H. (2022). *Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process*. 23(3), 173–187.

- Wang, M., Wang Ran, Yang, S. J. H., & Liao, J. (2010). A performance-oriented approach to e-learning in the workplace. *Educational Technology & Society*, 13(4), 167–179.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja* . Rajawali Pers.
- Turban, E. (2012). *Electronic commerce 2012: A managerial and social networks perspective*. Pearson Education.
- Yuniarto, P. R. (2014). Masalah Globalisasi di Indonesia: Antara Kepentingan, Kebijakan, dan Tantangan. . *Jurnal Kajian Wilayah* , 5(1), 67–95.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya manusia Dan Produktifitas Kerja*. CV Mandar maju.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Trans Idea Publishing.
- Putri, A. A. A. D., & Rahyuda, H. (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan pada Bharata Sport and Fashion Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*, 8(12), 7005–7032.
- A., Suryani, E., & Suryanto, S. (2010). Penerapan Knowledge Management untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Budaya Berbagi Pengetahuan. . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 45–58.
- Nonaka, i. (2012). *Managing Flow: A Process Theory of the Knowledge-Based Firm*. Palgrave Macmillan.
- Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (2002). *Management Information Systems: Managing TheDigital Firm*. . United States: Prentice-Hall. .
- Lebowski, & Shelda. (2006). *Knowledge Management, Melbourne and Sydney: John Wiley and Son Australia, Ltd.* .
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ismail, & Nawawi. (2012). *Manajemen Pengetahuan (Knowledge management) Teori dan Aplikasi dalam Mewujudkan Daya Saing*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.