

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, *LOCUS OF CONTROL* DAN
PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT
UNIT-UNIT PELAYANAN PUBLIK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

IKA NUR QOSMIATI

B 200 040 377

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2009**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja dari sisi internal. Budaya yang baik diyakini akan meningkatkan komitmen, efisiensi, dan pengambilan keputusan yang baik. Budaya organisasi merupakan kebiasaan, tradisi, atau cara yang umum dalam melakukan sesuatu dan sebagian besar berasal dari pendiri organisasi. Di lain pihak seseorang dalam sebuah organisasi memiliki budaya tersendiri. Kesesuaian antara budaya organisasi dengan anggotanya akan menimbulkan kepuasan kerja, sehingga mendorong individu untuk bertahan pada satu organisasi dan berkarir dalam jangka panjang (Wallach, 1993).

Penelitian tentang budaya organisasi sebelumnya pernah dilakukan oleh Harrison dan Handy dalam Cheki (1996). Mereka ialah seorang konsultan dan profesor dari London Business School yang berhasil mengembangkan tipe-tipe budaya perusahaan berdasarkan tingkat formalisasi dan sentralisasi. Dengan konfigurasi ini, mereka mengelompokkan budaya organisasi menjadi empat jenis, yaitu formalisasi tinggi – sentralisasi tinggi, formalisasi rendah – sentralisasi tinggi, formalisasi tinggi – sentralisasi rendah, serta formalisasi rendah – sentralisasi rendah. Harrison dan Handy telah menemukan tipe-tipe generik budaya organisasi, namun demikian mereka tidak memperlihatkan bagaimana pengaruhnya secara empiris.

Pada tahun 1987, Kotter dan Heskett dalam Cheki mengadakan penelitian untuk melihat apakah ada hubungan antara budaya dengan kinerja organisasi. Mereka menemukan tiga preseden yang menentukan suksesnya suatu budaya dalam meningkatkan kinerja jangka panjang. Hal tersebut ialah, kuat lemahnya suatu budaya organisasi, kinerja yang meningkat karena budaya organisasi yang sesuai dengan konteks industrinya, serta budaya yang adatif akan meningkatkan kinerja dalam jangka panjang.

Locus of control didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasakan hubungan kontinjensi antara tindakan dan hasil yang mereka peroleh.

Apabila *locus of control* tersebut dikaitkan dengan kinerja karyawan sangat berkaitan, hal ini dikaitkan karena kecocokan antara pekerjaan dan kepribadian seseorang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena salah satu faktor yang mempengaruhi adalah *locus of control*. Dengan *locus of control* dapat diketahui kondisi kehidupan karyawan serta kemampuan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerja karyawan.

Perkembangan teknologi informasi menyebabkan perubahan yang sangat besar dan penggunaannya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kinerja dapat tercapai dengan adanya peningkatan kinerja individu. Adanya teknologi informasi pada instansi pemerintah akan lebih memudahkan bagi karyawan untuk melakukan tugas sehingga tidak lagi dilakukan secara manual. Teknologi informasi yang berbasis komputer ini

akan berdampak pada aktivitas karyawan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

Informasi sangat berguna bagi karyawan dalam kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan. Kebutuhan informasi tergantung tentang pada berbagai faktor komitmen sumber daya manusia. Sasaran utama informasi yang dijelaskan oleh Hansen dan Mowen (1997), yaitu menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan, menyediakan informasi yang mendukung proses harian, dan menyediakan informasi akuntansi yang menyangkut pengelolaan kekayaan.

Penelitian yang berkaitan dengan sistem dan teknologi informasi telah banyak dilakukan. Penelitian Falikhatun (2001) menyatakan bahwa perhatian utama penelitian bidang sistem informasi adalah mencari pengertian tentang keterkaitan antara sistem informasi dengan kinerja karyawan secara individu. Selanjutnya juga dikemukakan bahwa teknologi informasi akan memberikan dampak yang positif bagi kinerja karyawan jika teknologi tersebut sesuai dengan tugas-tugas individu dan digunakan secara optimal.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penilaian kegiatan manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Mulyadi (1997 : 5) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai penentu secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peningkatan kualitas aparat dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fungsi dan kegiatan bagian kepegawaian (personalia) untuk

menjamin bahwa mereka diperankan secara efisien dan efektif. Efisiensi dan efektifitas pendayagunaan aparat dapat dilihat dari tingkat produktifitas yang tinggi sebagaimana diungkapkan Sutermeister yang dikutip oleh Suparlan (2000), bahwa produktifitas akan tergantung pada kinerja aparat.

Penelitian berkenaan dengan kinerja pegawai (aparat) telah banyak dilakukan, antara lain Sri Harjanti (1995) yang meneliti tentang pengaruh perbedaan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Beberapa penelitian lain juga menyimpulkan hal yang sama yaitu budaya (kultur) organisasi mempengaruhi kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja karyawan (Praningrum, 1997 ; dan Susanti, 1998).

Pelayanan publik menurut Thaha (1994 : 14) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan.

Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit-unit pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu,

pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu mengembangkan dan mendayagunakan mereka, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul : “Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control* dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Apakah budaya organisasi, *locus of control*, dan penerapan sistem informasi mempengaruhi kinerja aparat unit-unit pelayanan publik ?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis memandang perlu untuk memberi batasan masalah yang dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup penelitian, sehingga dapat dicapai sasaran yang diharapkan. Untuk itu, mengingat adanya keterbatasan waktu, biaya, dan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Maka penulis membatasi masalah dan ruang lingkup budaya organisasi, *locus of control* dan penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik (pembuatan KTP, akte kelahiran, SIM).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, *locos of control*, dan penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan tambahan prediksi, khususnya para peneliti yang ingin menguji pengaruh antara budaya organisasi, *locus of control*, dan penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek di dunia nyata.
3. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi aparat yang bekerja di unit-unit pelayanan publik di wilayah Surakarta dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan standar yang telah disepakati dan ditetapkan oleh organisasi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian maka dibuat rancangan penulisan yang mana penelitian ini terdiri dari lima Bab, yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai teori budaya organisasi, dimensi budaya, *locus of control*, penerapan sistem informasi, kinerja aparat, unit-unit pelayanan publik, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka teoritis, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan bagian metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengujian data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesa.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian berupa hasil survey, data responden, analisis data dengan menggunakan

teknik pengujian kualitas data : uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis data : analisa regresi, asumsi klasik, dan pengujian hipotesa.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari analisis data, keterbatasan penelitian dan saran-saran dari peneliti.