

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**  
**HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi informasi dapat memberikan kesempatan dan mendukung perusahaan untuk mampu lebih berkompetensi dalam era globalisasi. Teknologi muncul sebagai akibat semakin maraknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan bisnis dan lain-lain, sehingga perusahaan mencari terobosan terbaru dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting didalam sharing pengetahuan seiring dengan prinsip bahwa “*time is money*” atau waktu adalah uang. Melalui teknologi informasi kita dapat menyalurkan data pada waktunya secara akurat, nyaman dan juga aman. Biaya yang dikeluarkan pun relatif murah, dan keuntungan lainnya yang didapatkan adalah jarak, jarak tidak lagi menjadi penghalang didalam menyalurkan data dan informasi yang akan dibagikan kepada orang lain secara cepat dengan bantuan teknologi informasi.

### 2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Abdul Kadir (2003:14) teknologi informasi secara garis besar yaitu sebagai berikut:

“Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian: perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan keyboard. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut”.

Masih menurut Abdul Kadir (2003:15), teknologi informasi secara garis besar dapat dikatakan bahwa:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses”.

Menurut Sudaryono dan Astuti (2005) dalam Cokorda Krisna Yudha dan I Wayan Ramantha (2014), “Teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan bisnis, manfaat yang diperoleh dari hal tersebut antara lain: penghematan dan ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, dan akurasi informasi yang lebih baik”.

Menurut Rahmawati dalam Ni Putu Alannita (2014) teknologi informasi yaitu komputer sangat membantu kinerja dalam organisasi. Teknologi informasi dapat

berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting bagi individu.

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2009:13) mengemukakan pengertian dari *Information Technology* (IT) / Teknologi Informasi sebagai berikut:

“Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis computer khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer”.

Adapun menurut Martin (1999) dalam Abdul Khadir dan Terra Ch. Triwahyuni (2013:4) mengemukakan definisi *Information Technology* atau teknologi informasi adalah sebagai berikut:

“Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi”.

Sedangkan menurut Tata Sutabri (2014) mengemukakan definisi Teknologi Informasi sebagai berikut:

“Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya.

Williams and Sawyer, 2003 dalam Budityanto (2013:67) mendefinisikan teknologi sebagai berikut:

“Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (computer) dengan jalur kecepatan komunikasi tinggi yang membawa data, suara dan video”.

Williams and Sawyer (2003): According to Williams and Sawyer, that the understanding of information technology is a technology that combines computing (computers) with high-speed communication lines that carry files, sound, and video.

Sedangkan, Haag and Keen, 1996 dalam Budityanto (2013:66) menyatakan bahwa teknologi informasi sebagai berikut:

“Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”.

Haag and Keen (1996): The definition of information technology by Haag and Keen that information technology is a set of tools that help you work with information and perform tasks related to information processing.

### 2.1.1.2 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi

Sutarman (2009:18) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

- “1. Menangkap (*Capture*)
2. Mengolah (*Processing*)
3. Menghasilkan (*Generating*)
4. Menyimpan (*Storage*)
5. Mencari kembali (*Retrival*)
6. Transmisi (*Transmission*)”

Penjelasan dari 6 (enam) fungsi teknologi informasi menurut Sutarman (2009:18) di atas adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*)

Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.

2. Mengolah (*Processing*)

- a. Mengkomplikasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic*, dan sebagainya.
- b. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

1. *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.

*Information processing*, suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

2. *Multimedia system*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya.

5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.

6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

Sutarman (2009:17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

- “1. Untuk memecahkan masalah,
2. Untuk membuka kreativitas
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.”

Sedangkan menurut Marimin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo (2006:15) mengemukakan:

“Tujuan teknologi informasi adalah membantu mempercepat proses, mengurangi tingkat kesalahan, mengolah data dan akhirnya menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan”.

### **2.1.1.3 Komponen Teknologi Informasi**

Menurut Sutarman (2009:14) komponen Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

- “1. *Hardware* (Perangkat keras);
2. *Software* (Perangkat lunak);
3. *Database* (Basis data);
4. *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi);

### 5. *People.*”

Adapun penjelasan dari kelima komponen tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. *Hardware* (Perangkat keras)

Kumpulan peralatan seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

#### 2. *Software* (Perangkat lunak)

Kumpulan program-program computer yang memungkinkan *hardware* memproses data.

#### 3. *Database* (Basis data)

Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.

#### 4. *Network* (fasilitas jaringan dan komunikasi)

Sebuah system yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber diantara komputer-komputer yang berbeda.

#### 5. *People*

Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan *outputnya*.

#### 2.1.1.4 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2009:19) adalah sebagai berikut:

- “1. Kecepatan (*Speed*)
2. Konsistensi (*Consistency*)
3. Ketepatan (*Precision*)
4. Keandalan (*Reliability*).”

Penjelasan keuntungan dari penerapan teknologi informasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang

tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

#### 4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

### 2.1.1.5 Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Abdul Kadir (2002:15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.”

Terdapat banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan. Sutarman (2009:13) mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun pengelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah sebagai berikut:

- “1. Meningkatkan kompleksitas dari tugas manajemen;
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi);
3. Perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat;
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.”

### 2.1.1.6 Definisi Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson *et al* (1991) dalam Wijana (2007) :

“ Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan”.

Adapted and refined a model for intermediate system contexts and used the model to predict personal computer utilization. However, the nature of the model makes it particularly suitable for predicting individual acceptance and use of a range of information technologies

Menurut Jogiyanto (1995) dalam Fadila Ariesta (2013:6) pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut”

“Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku karyawan teknologi dengan tugasnya, pengukurannya berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan”.

Sedangkan, Teddy Jurnal (2001) dalam Diana (2008) berpendapat bahwa :

“ Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya”.

Menurut Jurnal dan Supomo (2002) dalam Santiadji Mustafa (2010) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada pelaksanaan tugas-tugas akuntansi. Konstruksi pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan indikator:

1. Perangkat, merupakan indikator untuk menggambarkan kelengkapan yang mendukung terlaksananya penggunaan teknologi informasi, meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan.
2. Pengelolaan Data Keuangan, merupakan indikator untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data keuangan secara sistematis dan menyeluruh.
3. Perawatan, merupakan indikator untuk menggambarkan adanya jadwal pemeliharaan peralatan secara teratur terhadap perangkat teknologi informasi guna mendukung kelancaran pekerjaan.

Menurut Thompson *et al* (1991; 1994) dalam Wijana (2007:109), pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan sebagai berikut:

- “1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)
2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software package used*)”.

Adapun penjelasan pengukuran pemanfaatan teknologi informasi menurut penjelasan lain adalah sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)

Menurut Ardi Hamzah (2009), “Minat (*intention*) atau intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi”. Menurut Argo Wikanjati dalam Kamus Bahasa Indonesia (2012) Intensitas adalah “Keadaan, tingkatan, dan ukuran intensnya”.

2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)

Menurut Siti Taufik Muntianah, dkk. (2012), “Pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya”. Menurut Argo Wikanjati dalam Kamus Bahasa Indonesia (2012) frekuensi adalah, “jumlah kejadian yang lengkap atau fungsi muncul dalam suatu waktu; pada bidang elektronik, biasanya mengacu pada banyaknya gelombang yang diulangi per detik, diukur dalam hertz; banyaknya objek dalam suatu kategori”.

3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software package used*)

Menurut Agus Mulyanto (2009: 88), perangkat lunak aplikasi adalah program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu. Perangkat lunak aplikasi masih dibedakan menjadi dua jenis yaitu, program aplikasi umum dan program aplikasi khusus. Program aplikasi umum

merupakan program yang melakukan tugas atau pemrosesan secara umum bagi para pengguna akhir, misal pengolah kata, *spreadsheet*, DBMS, *e-mail sender*, *web browser*, dan lain sebagainya. Sedangkan program aplikasi khusus adalah program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus untuk para pemakai seperti aplikasi untuk bisnis, aplikasi untuk pendidikan, aplikasi multimedia, dan aplikasi lainnya yang digunakan sesuai dengan bidangnya.

Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2010), pemanfaatan teknologi informasi pada sebagian besar perusahaan saat ini bukan lagi menjadi barang langka yang sulit ditemukan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Teknologi informasi sangat dibutuhkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya, namun pengadaan Teknologi informasi membutuhkan investasi yang besar. Investasi Teknologi informasi yang sudah dikeluarkan perusahaan harus dapat dijalankan dengan maksimal. Teknologi informasi pada organisasi tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh bagian Teknologi informasi saja, tetapi harus dikelola (*govern*) secara profesional. Pengelolaan Teknologi informasi yang profesional disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*).

### 2.1.1.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk (1991) dalam Diana (2008) :

- “ 1. Faktor Sosial (*Social Factor*)
2. *Affect*
3. Kompleksitas (*Complexity*)
4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)
5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*)
6. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)”.

Adapun penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut :

#### 1. Faktor Sosial (*Social Factor*)

Triandis (1980) dalam Diana mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhuskan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.

#### 2. *Affect*

Menurut Triandis (1980) dalam Diana (2008) menjelaskan faktor *affect* sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi,

kemuakan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Menurut Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Diana (2008) kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dirasakan seperti sukar secara relatif untuk memahi dan menggunakan.

4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)

Menurut, Thompson *et al* (1991) dalam Diana (2008) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.

5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*)

Menurut Thompson *et al* (1991) dalam Diana (2008) konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.

6. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Triandis (1980) dalam Diana (2008) faktor kondisi yaang memfasilitasi didefinisikan sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna adalah

merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

## **2.1.2 Kinerja Karyawan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan sikap yang diperlihatkan setiap individu secara nyata sebagai bentuk dari hasil kerja yang sesuai dengan tugas dan peranannya dalam organisasi. Pencapaian kinerja yang tinggi akan memberikan kepuasan bagi individu sehingga individu tersebut dapat termotivasi untuk selalu berusaha mencapai kinerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengertian kinerja atau prestasi diberikan batasan oleh Manajemen sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut Sedarmayanti (2007:310), pengertian kinerja adalah sebagai berikut:

“Kinerja merupakan hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu. Sesuai pengertian ini, ada tiga aspek yang perlu dipaha,i karyawan dan atau pimpinan organisasi/unit kerja yakni:

1. Kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi.

3. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Setiap karyawan harus menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukannya membuahkan hasil. Kinerja berarti sebagai hasil kerja/kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi. Setelah seseorang diterima, ditempatkan pada suatu organisasi/unit kerja tertentu, mereka harus dikelola agar menunjukkan kinerja yang baik”.

Menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2012:97), “Karyawan adalah sumber daya manusia yang menyebabkan kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga”.

Bernadin (2001) dalam Sudarmanto (2014:8) menyatakan bahwa:

“Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atau fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu”.

Pengertian kinerja menurut Suwatno dan Yuniarsih (2013:161) adalah sebagai berikut:

“Kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi.”

Menurut Irham Fahmi (2010:2) kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu”.

Pengertian kinerja atau prestasi diberikan batasan oleh Manajer sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Sudarmanto (2009:8) mendefinisikan kinerja individu sebagai berikut:

“Kinerja individu merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu”.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) mendefinisikan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

“Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu”.

Sedangkan kinerja karyawan menurut Prawirosentono dalam Lijan Poltak Sinambela (2012:5), yaitu:

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache (1995) dalam Sudarmanto (2014:7) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

1. “Kinerja organisasi  
Merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses  
Merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.\
3. Kinerja individu/karyawan/pekerjaan  
Merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.”

Moehariono (dalam Rosyida 2010: 11) Dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau defisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan

tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Terdapat banyak pakar yang menguraikan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Gibson, Ivancevich dan Donnely (2010) dalam Donni Juni Priansa (2014:270) menyatakan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variable individu, variable psikologis, maupun variable organisasi. Variable individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat social dan pengalaman; demografi, menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin. Variable psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi. Variable organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

Menurut Syaiin (2007) dalam Rina Irawati dan Yuyuk Liana (2013) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- “(1) Faktor Individu (kemampuan keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang);
- (2) Faktor Psikologis (persepsi, peran, sikap, kepribadian, komitmen, motivasi, budaya dan kepuasan kerja);
- (3) Faktor Organisasi (struktur Organisasi dan desai pekerjaan)”.

Sutermeister (1999) dalam Donni Juni Priansa (2014:270) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian

kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan social, serta kebutuhan egoistik.

Kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964:484) dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2011:67) yang merumuskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

$$\text{“Human Performance} = \text{Ability} + \text{Motivation}$$

$$\text{Motivation} = \text{Attitude} + \text{Situation}$$

$$\text{Ability} = \text{Knowledge} + \text{Skill”}.$$

Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara Psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada kerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

## b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Sedangkan menurut Sudarmanto (2009:30) banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya; motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan.

Menurut Mulyadi (2007:336) Kinerja individu ditentukan oleh tiga faktor:

- “1. Bakat dan kemampuan
2. Persepsi tentang peran
3. Usaha”.

Kinerja tinggi dihasilkan oleh personel yang memiliki bakat dan kemampuan serta memiliki peran yang jelas dalam organisasi. Namun, bakat dan kemampuan serta peran saja tidak cukup untuk menghasilkan kinerja, untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, individu harus dimotivasi berusaha. Usaha atau *effort* untuk menghasilkan kinerja ditentukan oleh apakah kinerja individu akan digunakan sebagai basis memberikan penghargaan.

### **2.1.2.3 Pengukuran Kinerja Karyawan**

Kinerja individu pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas individu.

Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Donni Juni Priansa (2014:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi, antara lain:

1. “Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work)
2. Kualitas Pekerjaan (Quality of Work)
3. Kemandirian (Dependability)
4. Inisiatif (Initiative)
5. Adaptabilitas (Adaptability)
6. Kerjasama (Cooperation)”.

Dimensi-dimensi pengukuran kinerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuantitas pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

2. Kualitas pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

4. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

## 6. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan, orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Parasuraman, Zeithami, dan Berry dalam *Journal of Marketing* dalam Sudarmanto (2014:14) mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut:

1. “Kehandalan, yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan: akurat, benar dan tepat.
2. Daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.
3. Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.
4. Akses, yaitu pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.
5. Kesopanan, yaitu mencakup kesopansantunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan.
6. Komunikasi, yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.
7. Kejujuran, yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
8. Keamanan, yaitu mencakup bebas dari bahaya, kemandirian secara fisik, risiko, aman secara finansial.
9. Pengetahuan terhadap pelanggan, yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan-persyaratan khusus pelanggan.
10. Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan.”

Sedangkan menurut John Miner (1988) dalam Sudarmanto (2009:11), dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja dapat dikemukakan dalam 4 dimensi, antara lain:

1. “Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerjasama dengan oranglain dalam bekerja”.

Pengukuran kinerja pegawai menurut Gomez (2001) dalam Sudarmanto (2009:10) secara garis besar diklasifikasikan dalam dua, yaitu:

“Pertama, tipe penilaian yang dipersyaratkan; dengan penilaian relatif dan penilaian absolut. Penilaian relatif merupakan model penilaian dengan membandingkan kinerja seseorang dengan orang lain dalam jabatan yang sama. Model penilaian ini akan menghasilkan peningkatan kinerja antarpegawai dalam kelompok pekerjaan. Model penilaian absolut merupakan penilaian dengan menggunakan standar penilaian kinerja tertentu. Kedua, fokus pengukuran kinerja dengan 3 model, yaitu: penilaian kinerja berfokus sifat (trait), berfokus perilaku dan berfokus hasil”.

#### **2.1.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan**

Karyawan bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, tetapi penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi atribut, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran, yang dikaitkan dengan pekerjaan karyawan. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif di masa yang akan datang sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat.

Menurut Irham Fahmi (2010:65) menyatakan bahwa :

“Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya”.

Werther dan Davis (2008) dalam Donni Juni Priansa (2014:272) menyatakan bahwa beberapa tujuan dari pelaksanaan penilaian kinerja terhadap pegawai yang dilakukan oleh organisasi adalah:

1. Peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)
2. Penyesuaian kompensasi (*Compensation Adjustment*)
3. Keputusan penempatan (*Placement Decision*)
4. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan (*Training and Development Needs*)
5. Perencanaan dan pengembangan karir (*Career Planning and Development*)
6. Prosedur perekrutan (*Process Deficiencies*)
7. Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*)
8. Kesempatan yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)
9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)
10. Umpan Balik (*Feedback*)”.

Tujuan penilaian kinerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)

Hasil penilaian kinerja memungkinkan manajer dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

2. Penyesuaian kompensasi (*Compensation Adjustment*)

Hasil penilaian kinerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

3. Keputusan penempatan (*Placement Decision*)

Hasil penilaian kinerja memberikan masukan tentang promosi, transfer, dan demosi bagi pegawai.

4. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan (*Training and Development Needs*)

Hasil penilaian kinerja membantu untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.

5. Perencanaan dan pengembangan karir (*Career Planning and Development*)

Hasil penilaian kinerja memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Prosedur perekrutan (*Process Deficiencies*)

Hasil penilaian kinerja mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai yang berlaku di dalam organisasi.

7. Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*)

Hasil penilaian kinerja membantu dalam menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen SDM terutama di bidang informasi kepegawaian, desain jabatan, serta informasi SDM lainnya.

8. Kesempatan yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)

Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif karena setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.

9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)

Hasil penilaian kinerja dapat menggambarkan sejauhmana faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya yang mempengaruhi pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya.

10. Umpan Balik (*Feedback*)

Hasil penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi kepentingan kepegawaian terutama Departemen SDM serta terkait dengan kepentingan pegawai itu sendiri

### **2.1.3 Penelitian Terdahulu**

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut memiliki hasil yang berbed-beda dan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Hj. Lindawati dan Irma Salamah (2012)	Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Karyawan	tugas-teknologi mempunyai hubungan negatif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual
2	Astuti Handaiyani Siregar dan I Ketut Suryanawa (2009)	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat	Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat
3	Khoirul Habib Syahroni (2014)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi, dan Kepercayaan Atas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Karyawan	Faktor pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja individual
4	Bela Retriana (2013)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri	berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja individual Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian ini tidak mendukung dalam penelitian ini.
5	Suci Rakhmawati Hidayat	Pengaruh Keahlian Pengguna, Kepercayaan, Pemanfaatan dan	Hasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan pemanfaatan

	(2013)	Kesesuaian tugas dalam informasi terhadap kinerja individu	teknologi informasi serta kesesuaian tugas teknologi berengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu sedangkan keahlian pengguna
--	--------	--	--

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Akbar, Vince dan Vina (2010) menyatakan bahwa kesuksesan penggunaan teknologi informasi sangat tergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu yang mengoperasikannya. Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut untuk menyelesaikan tugas. Penggunaa teknologi dalam manajemen kinerja memiliki potensi untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kebersaingan (Arif Ramdani, 2011:75).

Organisasi membutuhkan teknologi demikian pula teknologi membutuhkan organisasi, organisasi butuh alat bantu untuk meningkatkan kinerja, semakin berkembang aktivitas dalam orgnaisasi semakin besar kebutuhan orgnisasi akan berbagai alat teknologi (Budiyanto, 2013:61). Sarana komputer dalam perusahaan sangat mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin memudahkan pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam perusahaan.

Teknologi menawarkan peluang positif yang besar tetapi dampak negatif, yang sering kali tidak disengaja, dapat menjadi bagian dari kemajuan tersebut.

Teknologi sekarang meresap ke dalam kehidupan dan perannya dalam manajemen kinerja di tempat kerja juga tidak terkecuali. Pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. (Damayanthi dan Sierrawati, 2012).

Pemanfaatan teknologi informasi yaitu tingkat penerapan penggunaan teknologi informasi karyawan, lalu pemanfaatan teknologi informasi akan mempengaruhi kinerja individual yaitu sikap kinerja individual terhadap penggunaan komputer. peningkatan kinerja jika individu dapat memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya (Kinarwanto, 2013).

Astuti dan Dharmadiaksa (2014) menyatakan bahwa kinerja individu dan organisasi berpotensi diperbaiki melalui teknologi informasi khususnya teknologi komputer. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan (Rai Darmini dan Asmara Putra, 2009).

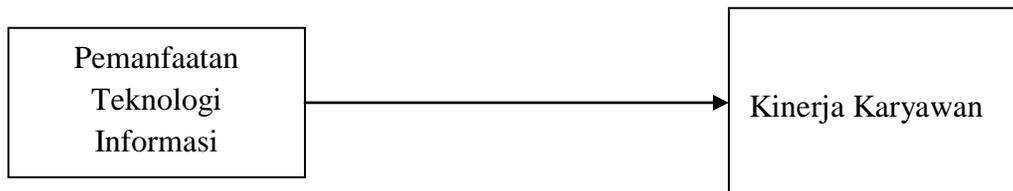
Goodhue dkk (1995) dalam Siregar dan Suryanawa (2009) mengemukakan agar suatu teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual, maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukung. Diharapkan dengan teknologi informasi, individu dari perusahaan atau organisasi yang merupakan

pemakai sistem tersebut menghasilkan *output* yang semakin baik dan kinerja yang akan meningkat (Jumaili dalam Siregar dan Suryanawa, 2009).

utilized user evaluations to measure task-technology fit. Their instrument was based on TTF dimensions such as quality, locatability, authorization, compatibility, ease of use/training, production timeliness, systems reliability, and relationship with users. Their results found supportive evidence that user evaluations of TTF are a function of both systems characteristics and task characteristics, and strong evidence that in order to predict performance both TTF and utilization must be included.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh Rai Darmini dan Asmara Putra (2009), serta Bangun Kinarwanto (2008) membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Menurutnya dengan teknologi informasi individu di perusahaan dapat menghasilkan *ouput* dan kinerja yang semakin baik. Tetapi tidak semua penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Suci Rakhmawati Hidayat (2013) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi ini berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurutnya teknologi informasi tidak terlalu efektif dalam upaya peningkatan kinerja pada saat melakukan pekerjaan yang diharapkan.

Untuk memperoleh hasil empiris lebih jauh mengenai pengaruh efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan, kesesuaian tugas dan keahlian pemakai komputer terhadap kinerja karyawan di perusahaan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### **2.3 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Pada PUSAT SAINS & TEKNOLOGI NUKLIR (PSTNT) Badan Tenaga Nuklir Nasional (Batran) Bandung. Maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H : Terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.