

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

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Pengertian Sistem**

Menurut Azhar Susanto (2013:22), mengartikan sistem adalah :

“Sistem adalah kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

Menurut Bertalanffy (1971) dan Checkland (1981) dalam Samiaji Sarosa (2009:11) adalah :

“Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.”

Sedangkan, menurut McLeod dalam Yakub (2012:4) adalah :

“Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan.”

Berdasarkan pengertian di atas, sistem adalah sekumpulan komponen atau elemen yang bekerja sama dan saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

### 2.1.2 Pengertian Informasi

Menurut Gordon B. Davis (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi adalah :

“Informasi adalah data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan.”

Menurut Gelinas & Dull (2008), Hall (2008), Laudon & Laudon (2006),

Tuban et al. (2006) dalam Samiaji Sarosa (2009:12) adalah :

“Informasi adalah data yang sudah mengalami pemrosesan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh penggunanya dalam membuat keputusan.”

Menurut McLeod dalam Yakub (2012:8) adalah :

“Informasi (*information*) adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.”

Menurut Azhar Susanto (2013:38) adalah :

“Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.”

Berdasarkan pengertian di atas menunjukkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah sedemikian rupa dan menjadi bentuk yang lebih berguna dan bermanfaat bagi penggunanya.

### 2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Laudon yang dialihbahasakan oleh Chriswan & Machmudin (2008:15) bahwa :

“Sistem informasi secara teknis didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang proses pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi”.

Bodnar dan Hopwood (2010:3) mengungkapkan bahwa sistem informasi mengarah pada penggunaan teknologi didefinisikan sebagai berikut :

*”A computer based information system is a collection of computer hardware and software designed to transform data into useful information”.*

Kutipan di atas dapat diartikan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasi data menjadi informasi.

Azhar Susanto (2013:58) menyatakan bahwa sistem informasi adalah sebagai berikut :

“Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kerangka kerja organisasi dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat dan berguna bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang objektif sehingga hasilnya sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

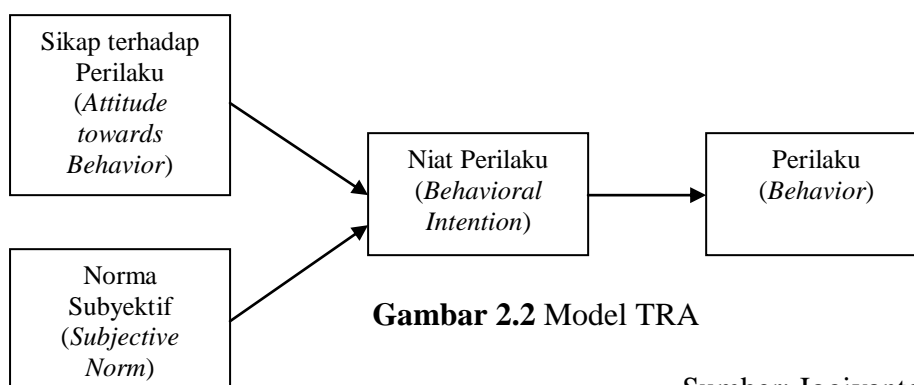
#### 2.1.4 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

*Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1980) dalam Jogiyanto (2007:25) adalah:

“Suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi sistem informasi.”

Menurut Jogiyanto (2007:35) bahwa teori ini menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku.

“Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya niat-niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subyektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan. Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya. Karena kepercayaan-kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia di sekeliling mereka, ini berarti bahwa perilaku terutama ditentukan oleh informasi ini.”



**Gambar 2.2** Model TRA

Sumber: Jogiyanto (2007: 35)

Seseorang akan memanfaatkan teknologi informasi atau sistem informasi dengan alasan bahwa teknologi atau sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya (Handayani, 2007).

### **2.1.5 Theory of Planned Behavior (TPB)**

Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya (Jogiyanto, 2007:61).

Dalam Jogiyanto (2007:63) dijelaskan bahwa:

“Asumsi dasar TPB adalah banyak perilaku yang tidak semuanya di bawah kontrol penuh individual sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol perilaku persepsian.”

Teori ini mengasumsikan bahwa kontrol perilaku persepsian mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat, selain itu adanya kemungkinan hubungan langsung antara kontrol perilaku persepsian dengan perilaku. Jika semua perilaku dapat dikontrol sepenuhnya oleh individu-individu mendekati maksimum maka TPB akan kembali menjadi TRA.

Menurut Ajzen (1991) dalam Jogiyanto (2007:64) mendefinisikan kontrol perilaku persepsian sebagai berikut:

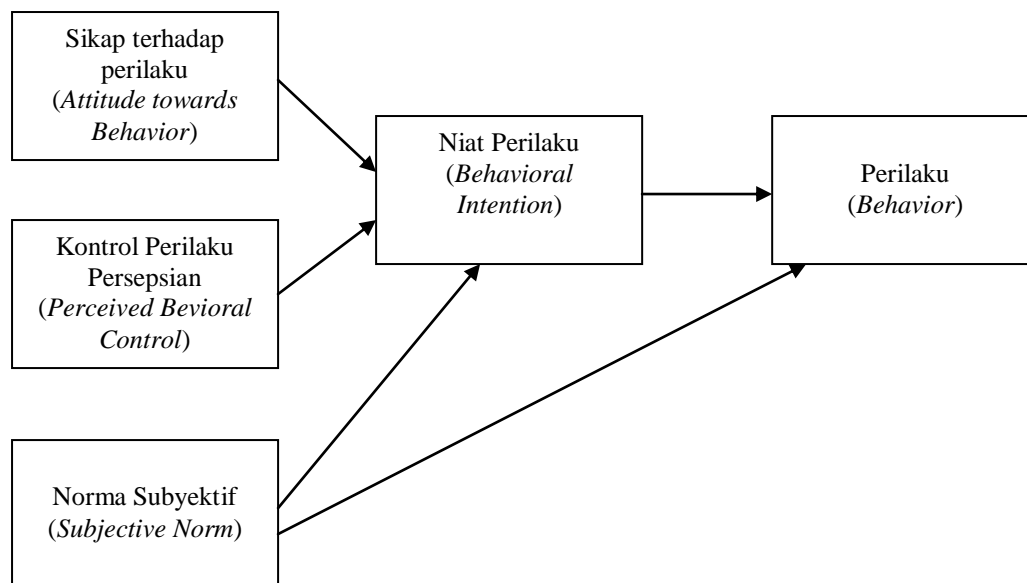
“Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku.”

Sedangkan dalam konteks sistem teknologi informasi, Taylor dan Todd (1995) dalam Jogiyanto (2007:64) mendefinisikan:

“Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) sebagai persepsi dan konstruk-konstruk internal dan eksternal dari perilaku.”

Kontrol perilaku persepsian ini merefleksikan pengalaman masa lalu dan juga mengantisipasi halangan-halangan yang ada. Aturan umumnya adalah, semakin menarik sikap dan norma subyektif terhadap suatu perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku persepsian, semakin kuat niat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007:65).

TPB digunakan untuk menjelaskan pengaruh sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempengaruhi niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi. Dengan adanya minat untuk menggunakan sistem informasi akan mendorong seorang individu untuk menggunakan sistem informasi tersebut.



**Gambar 2.3** Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior*)

Sumber: Jogiyanto (2007:62)

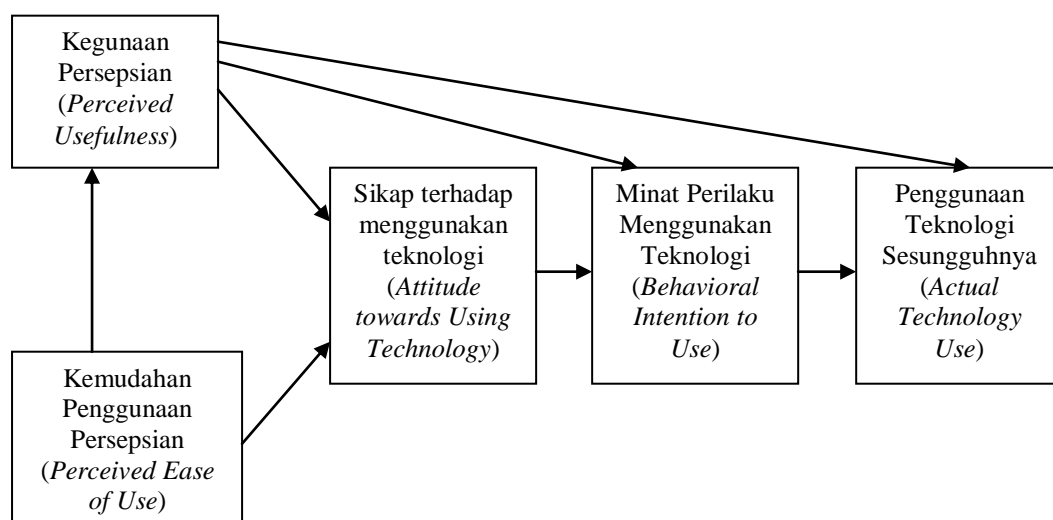
### 2.1.6 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) (TAM). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980) (Jogiyanto, 2007:111).

Menurut Jogiyanto (2007:111) TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA yaitu:

1. “Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)
2. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).”

TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Karena TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) di TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi. Oleh karena itu TAM juga banyak dituliskan lebih spesifik pada penggunaan teknologi sebagai berikut ini.



**Gambar 2.4** *Technology Acceptance Model (TAM)*

Yang spesifik menyebutkan perilaku sebagai penggunaan teknologi

Sumber: Jogiyanto (2007:113)

### 2.1.7 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

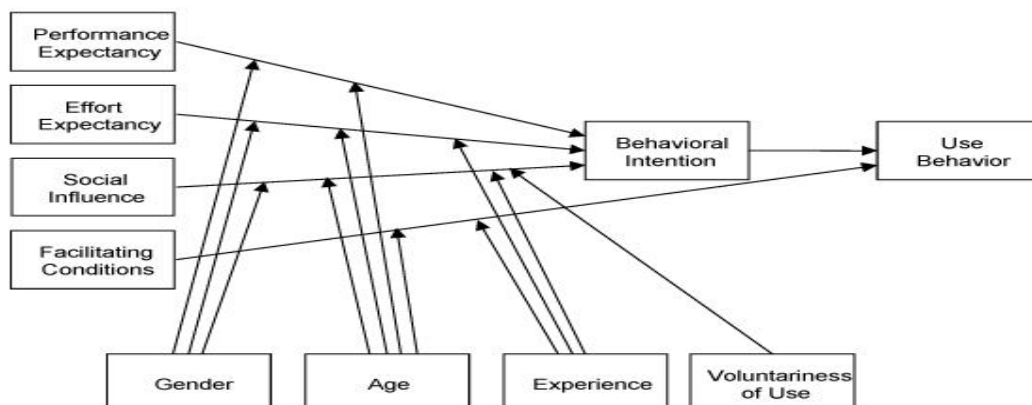
Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT mensintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan pengguna. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di



dalam UTAUT adalah *Theory of Reason Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan sekitar 70 persen dari varian niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan sekitar 50 persen dari varian dalam menggunakan teknologi. UTAUT bertujuan menjelaskan minat pengguna untuk menggunakan SI dan perilaku pengguna berikutnya (Venkatesh *et al* dalam Sedana dan Wijaya, 2010).

Terdapat tujuh konstruk yang tampaknya selalu signifikan menjadi pengaruh-pengaruh langsung terhadap minat atau penggunaan, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, sikap terhadap menggunakan teknologi, keyakinan-sendiri, dan kecemasan. Namun, dalam model UTAUT hanya memiliki empat konstruk yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari niat untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*) dan penggunaan sistem informasi (*use behavior*) yaitu *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *Effort expectancy* (ekspektasi usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial) dan *Facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).

Jenis kelamin, umur, pengalaman dan sukarela penggunaan digunakan untuk menengahi dampak empat faktor utama diatas terhadap minat penggunaan dan perilaku (Venkatesh *et al* dalam Sedana dan Wijaya, 2010). Hubungan variabel-variabel tersebut digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.5 Model UTAUT**

Sumber : Venkatesh, 2003

Pada gambar 2.5 model UTAUT dibentuk oleh 10 elemen, yaitu Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang memfasilitasi, Jenis kelamin, Umur, Pengalaman, Kesukarelaan, Minat Pemanfaatan SI dan Penggunaan SI. Sementara itu terdapat elemen eksogen (mempengaruhi) dan endogen (dipengaruhi) yaitu penggunaan SI dipengaruhi oleh Minat Pemanfaatan SI dan Kondisi yang memfasilitasi, dimana minat pemanfaatan SI dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial. Sementara jenis kelamin, umur, pengalaman dan kesukarelaan pengguna, sebagai elemen tambahan dalam empat elemen eksogen utama yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.

## **2.1.8 Minat Pemanfaatan Sistem Informasi**

### **2.1.8.1 Konsep Minat**

Konsep minat menurut Jogiyanto (2007:29) adalah :

“Minat (*intention*) didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu statis. Minat dapat berubah dengan berjalannya waktu.”

Minat merupakan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Wibowo, 2008). Minat merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu obyek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar kepada obyek tersebut. Seorang individu apabila menilai sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maka di saat itulah dia akan berminat untuk menggunakannya lagi dan akan mendatangkan kepuasan (Kusuma, 2007).

### **2.1.8.2 Definisi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi**

Menurut Jogiyanto (2007:116) menjelaskan minat pemanfaatan sistem informasi sebagai berikut :

“Minat pemanfaatan sistem informasi adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu dengan memanfaatkan sistem informasi”.

Menurut Pauli (2007) dalam Wiewien (2010) minat pemanfaatan sistem informasi didefinisikan sebagai indikasi bagaimana seseorang mau mencoba sistem informasi, dan bagaimana usaha seseorang merencanakan untuk menggunakan sistem informasi, dan untuk menampilkan perilakunya.

Menurut Handayani (2007) minat pemanfaatan sistem informasi didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Arief Hermawan (2008) dalam Suseno (2009) mendefinisikan minat perilaku menggunakan teknologi sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Davis *et al* (1989) dalam Firmansyah (2014) mengungkapkan *behavioral intention to use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi.

Davis *et al* (1989) dalam Wiewien (2010) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai sistem teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan sistem teknologi informasi. Thompson *et al* (1991) dalam Wiewien (2010) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem teknologi informasi dalam pekerjaannya.

### **2.1.8.3 Pengukuran Minat Pemanfaatan Sistem Informasi**

Venkatesh *et al* (2003) dalam Jogiyanto (2007:314) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terdapat tiga konstruk minat pemanfaatan sistem informasi yaitu :

1. “Ekspektasi kinerja
2. Ekspektasi usaha
3. Pengaruh sosial”.

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah:

1. Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Lima dimensi yang termasuk dalam ekspektasi kinerja yang diperoleh dari beberapa model sebelumnya adalah:

- Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Indikator kegunaan persepsian, meliputi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.
- Motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan. Indikator motivasi ekstrinsik, meliputi meningkatkan kinerja pekerjaan.
- Kesesuaian-tugas (*job-fit*) didefinisikan sebagai bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual. Indikator kesesuaian-tugas, meliputi meningkatkan efektivitas pekerjaan.
- Keuntungan-relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sebagai

lebih baik daripada menggunakan pendahulunya. Indikator keuntungan relatif, meliputi mempermudah dalam pekerjaan.

- Ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*). Ekspektasi-ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Indikator ekspektasi-ekspektasi hasil, meliputi meningkatkan kualitas output.

2. Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Apabila sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Tiga konstruk yang berasal dari model-model sebelumnya sudah ada yang menangkap konsep ekspektasi usaha ini. Ketiga dimensi ini adalah:

- Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Indikator kemudahan penggunaan persepsian, meliputi dapat mengoperasikan sistem informasi, dan dapat berinteraksi dengan jelas dan mudah.
- Kerumitan (*complexity*) didefinisikan sebagai seberapa jauh suatu sistem dipersepsikan sebagai sesuatu yang secara relatif susah untuk dipahami dan digunakan. Indikator kerumitan, meliputi dapat menyita waktu kerja, menggunakan sistem informasi bukan hal yang rumit dan tidak membutuhkan usaha yang keras dalam berinteraksi.

- Kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sebagai yang sulit untuk digunakan. Indikator kemudahan penggunaan, meliputi percaya bahwa semua pekerjaan yang diinginkan dapat diselesaikan dengan menggunakan sistem informasi.
3. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial sebagai suatu penentu langsung terhadap minat diwakili oleh beberapa konstruk sebagai berikut:
- Norma subyektif (*subjective norm*) didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa dia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku bersangkutan. Indikatornya meliputi, pengaruh rekan kerja.
  - Faktor-faktor sosial (*social factors*) didefinisikan sebagai didefinisikan sebagai internalisasi seseorang tentang kultur subyektif grup acuan dan kesepakatan interpersonal spesifik yang dilakukan seseorang dengan orang-orang lain di situasi-situasi sosial spesifik. Indikatornya meliputi, pengaruh atasan kerja atau kepala divisi dan dukungan kepala divisi.
  - *Image* didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan suatu inovasi dipersepsikan meningkatkan status seseorang di sistem sosialnya. Indikatornya meliputi, status yang lebih tinggi dan profil yang tinggi.

## 2.1.9 Penggunaan Sistem Informasi

### 2.1.9.1 Definisi Penggunaan Sistem Informasi

Menurut Jogiyato (2007:117) menjelaskan perilaku penggunaan sistem informasi (*behavior*) sebagai berikut :

“Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi.”

Menurut Goodhue *et al* dalam Jogiyanto (2007:527) menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi dapat diartikan sebagai berikut :

“Pemakaian atau penggunaan sistem informasi adalah suatu perilaku dalam menggunakan suatu teknologi sistem informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas. Pengukuran-pengukuran semacam frekuensi penggunaan sistem informasi banyak digunakan untuk mengukur konstruk pemakaian”.

Menurut Handayani (2007) penggunaan sistem informasi sebagai perilaku seorang individu untuk menggunakan sistem informasi karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika suatu sistem dipercaya menjadi lebih berguna, lebih penting atau memberikan keuntungan relatif maka akan menimbulkan minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

Seddon (1997) dalam Iranto (2012) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu.



### 2.1.9.2 Pengukuran Penggunaan Sistem Informasi

Menurut Choe (1996) dalam Acep Komara (2006) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem informasi menunjukkan frekuensi penggunaan sistem informasi dan kesediaan menggunakan sistem. Perilaku penggunaan sistem informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu sistem informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat untuk menggunakan sistem informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan sistem informasi dapat dilakukan dengan mudah, serta pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Sekarini, 2013).

Penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pengguna dalam menggunakannya karena apabila sistem informasi tidak didukung oleh peralatan-peralatan dan fasilitas yang diperlukan maka pengguna tersebut tidak dapat menggunakan sistem informasi tersebut (Sekarini, 2013).

Venkatesh *et al* (2003) dalam Jogiyanto (2007:324) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terdapat dua konstruk penggunaan sistem informasi yaitu :

1. “Kondisi-kondisi yang memfasilitasi
2. Sikap terhadap penggunaan teknologi/sistem informasi.”

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas :

1. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Definisi ini mendukung konsep

yang sama dengan konstruk-konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), kondisi-kondisi pemfasilitasi dan kompatibilitas. Indikatornya meliputi,

- Memiliki sumber daya (misal: komputer, software) yang diperlukan
- Memiliki pengetahuan yang diperlukan
- Penyediaan seorang ahli mengenai penggunaan sistem informasi
- Kompatibilitas

2. Sikap terhadap penggunaan teknologi didefinisikan sebagai reaksi perasaan menyeluruh dari individual untuk menggunakan suatu sistem.

Beberapa indikator, meliputi:

- Unsur kongnitif/cara pandang
- Motivasi intrinsik
- Perasaan pada saat menggunakan
- Intensitas dalam penggunaan sistem informasi
- Frekuensi dalam penggunaan sistem informasi
- Banyaknya jenis software yang digunakan

#### **2.1.10 Kinerja Individu**

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi perusahaannya, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja perusahaan.

### 2.1.10.1 Pengertian Kinerja Individu

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

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

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

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

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.”

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”.

Sedangkan menurut Wirawan (2009:5) mendefinisikan kinerja individu adalah sebagai berikut:

“Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

Dari penjelasan di atas 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.

#### **2.1.10.2 Jenis-Jenis Kinerja**

Dalam suatu organisasi dikenal ada tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan Moehariono (2010:63), yaitu sebagai berikut:

1. “Kinerja Operasional (*Operation Performance*)
2. Kinerja Administratif (*Administrative Performance*)
3. Kinerja Strategik (*Strategic Performance*)”.

Adapun penjelasan mengenai jenis-jenis kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Operasional (*Operation Performance*), kinerja ini berkaitan kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti modal, bahan baku, teknologi dan lain sebagainya.
2. Kinerja Administratif (*Administratif Performance*), kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.
3. Kinerja Strategik (*Strategic Performance*), kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketepatan perusahaan dalam

memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya. Sehingga dengan keberhasilan kinerja strategik, perusahaan bisa mencapai keunggulan bersaingnya. Dan bisa menjadi perusahaan yang menjadi contoh bagi perusahaan pesaingnya.

### **2.1.10.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu**

Darma (1998:11) dalam Arif Ramadhani (2011:22) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1. “Pegawai, berkenaan dengan kemauan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
3. Mekanisme kerja, mencakup sistem/prosedur pendelegasian dan pengendalian, serta struktur organisasi.
4. Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi.”

Sedangkan Gibson, Ivancevich dan Donnely (1985-51-53) dalam Arif Ramadhani (2011:22) secara kompetitif mengemukakan adanya tiga kelompok variabel sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan potensi individu dalam organisasi, yaitu:

1. “Variabel Individu, meliputi: kemampuan/keterampilan (fisik), latar belakang (keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman) dan demografi (umur, asal usul, dan jenis kelamin).
2. Variabel Organisasi, meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.
3. Variabel Individu (Psikologis), meliputi: mental/intelektual, persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.”

Donnelly, Gibson, dan Ivanvech (1994) dalam Sinambela (2012:11) juga mengemukakan bahwa kinerja individu oleh enam faktor:

1. “Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan, kebutuhan dan sifat
4. Persepsi terhadap tugas
5. Imbalan internal dan eksternal
6. Persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.”

#### **2.1.10.4 Pengukuran Kinerja Individu**

Kinerja individu pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh individu (pemakai), dan apabila cocok maka perlu dilakukan identifikasi perilaku individu dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ketingkat lebih tinggi maka aktivitas kerja harus dapat diidentifikasi dan dianalisis. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektivitas penyelesaian tugas individu, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif.

Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Donni Juni Priansa (2014:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja individu 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 individu 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 individu 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.”



Menurut Dessler (2006) dalam Arif Ramadhani (2011:27) menyatakan bahwa terdapat delapan dimensi pengukuran kinerja manajer/pegawai/individu, yaitu:

1. "Pemahaman Pekerjaan/Kompetensi
  - a. Menunjukkan pemahaman dan keterampilan yang sangat diperlukan dalam pencapaian efektivitas kerja.
  - b. Memahami harapan pekerjaan dan tetap melaksanakannya sesuai dengan perkembangan baru dalam wilayah tanggung jawabnya.
  - c. Menunjukkan tanggung jawab sesuai dengan prosedur dan kebijakan pekerjaan.
  - d. Bertindak sebagai narasumber pada orang-orang yang bergantung untuk mendapatkan bantuan.
2. Kualitas/Kuantitas Kerja
  - a. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
  - b. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemennya dan departemen lain yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
  - c. Menangani berbagai tanggung jawab secara efektif.
  - d. Menggunakan jam kerja secara produktif.
3. Perencanaan/Organisasi
  - a. Menetapkan sasaran yang jelas dan mengorganisasikan kewajiban bagi diri sendiri berdasarkan pada tujuan departemen, divisi, atau pusat manajemen.
  - b. Mengidentifikasi sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
  - c. Mencari pedoman pada saat terdapat ketidakjelasan tujuan dan prioritas.
4. Inisiatif/Komitmen
  - a. Menunjukkan tanggung jawab pribadi ketika melaksanakan kewajiban pekerjaan.
  - b. Menawarkan bantuan untuk mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi.
  - c. Bekerja dengan pengawasan yang minimal.
  - d. Menunjukkan kesesuaian dengan jadwal kerja/harapan kehadiran untuk posisi tersebut.
5. Penyelesaian Masalah/Kreativitas
  - a. Mengidentifikasi dan menganalisis masalah.

- b. Merumuskan alternatif pemecahan masalah.
  - c. Melakukan atau merekomendasikan tindakan yang sesuai.
  - d. Menindaklanjuti untuk memastikan masalah yang telah diselesaikan.
6. Kerja Tim dan Kerja Sama
- a. Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan atasan, rekan kerja dan/atau bawahan.
  - b. Beradaptasi untuk perubahan prioritas dan kebutuhan.
  - c. Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan kerja yang positif dan kolaboratif.
7. Kemampuan Berhubungan dengan Orang Lain
- a. Berhubungan secara efektif dan positif dengan atasan, rekan kerja, bawahan dan stakeholders lainnya.
  - b. Menunjukkan rasa menghargai kepada setiap individu.
8. Komunikasi (Lisan atau Tulisan)
- a. Menyampaikan informasi dan ide secara efektif baik lisan maupun tulisan.
  - b. Mendengarkan dengan hati-hati dan mencari klarifikasi untuk memastikan pemahaman.”

Sedangkan menurut John Miner (1988) dalam Sudarmanto (2009:11), dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja karyawan 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”.

#### **2.1.10.5 Tujuan Penilaian Kinerja Individu**

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 Ketidakkuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*)
8. Kesempatan yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)
9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)
10. Umpan Balik (*Feedback*)”.

Kesepuluh 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.