

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini, peneliti akan mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Seperti yang telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya, bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah hal-hal mengenai *E-commerce*, Kompetensi, dan Kinerja.

2.1.1. Pengertian Manajemen

Sebelum mengemukakan beberapa pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan manajemen sumber daya manusia, perlu dijelaskan mengenai arti manajemen itu sendiri, karena manajemen sumber daya manusia merupakan perpaduan antara fungsi manajemen dengan fungsi operasional sumber daya manusia. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Berikut pengertian manajemen menurut para ahli.

Menurut G. R. Terry dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:2) menyatakan bahwa :

“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah

ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya’.

Pengertian yang berbeda disampaikan oleh M. Manullang dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:2) menyatakan bahwa “manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pendapat yang lain disampaikan oleh John Kotter (2014:8) menyatakan bahwa “*management is a set of processes that can keep a complicated system of people and technology running smoothly. The most important aspects of management include planning, budgeting, staffing, controlling, and problem solving*”.

Berdasarkan beberapa definisi manajemen dari para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang digunakan untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi-fungsi manajemen berwujud kegiatan-kegiatan yang berhubungan sehingga satu kegiatan menjadi syarat kegiatan yang lainnya, Bateman & snell (2014:15) menjelaskan mengenai fungsi-fungsi dari manajemen yaitu :

a. Fungsi Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses penetapan tujuan yang akan dicapai dan memutuskan tindakan tepat yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Fungsi Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah mengumpulkan dan mengoordinasikan manusia, keuangan, fisik, informasi, dan sumber daya lain yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

c. Fungsi Memimpin (*Leading*)

Memimpin adalah memberikan stimulasi kepada orang untuk berkinerja tinggi termasuk di dalamnya adalah memberikan motivasi dan berkomunikasi dengan pegawai baik secara individual dan kelompok.

d. Fungsi Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah memonitor kinerja dan melakukan perubahan yang diperlukan dengan pengendalian manajer memastikan bahwa sumber daya organisasi digunakan sesuai dengan yang direncanakan.

Fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan secara menyeluruh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien, di atas telah dijelaskan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas 4 fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Dalam manajemen sumber daya manusia, manusia adalah *asset* (kekayaan) utama yang paling penting dalam perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang menjadi perhatian dalam sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan pengembangan manusia dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran individu maupun instansi, sumber daya manusia perlu dikelola secara baik agar terwujud keseimbangan antara kepuasan dan kebutuhan. Berikut beberapa definisi mengenai manajemen sumber daya manusia menurut para ahli :

Pengertian Manajemen sumber daya manusia menurut Herman Sofyandi dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:6) sebagai berikut :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen dari *planning, organizing, leading,* dan *controlling* dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan, dan pengembangan, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujunkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien”.

Pendapat yang lain disampaikan oleh Edwin B. Flippo dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:7) menyatakan :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan karyawan dengan maksud dan terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat”.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh T Hani Handoko (2015:20) menyebutkan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan peneliti simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah

suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, pengorganisasian, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan kegiatan pengadaan pengembangan hingga pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan individu dan organisasi.

2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Herman Sofyan dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:11) menjelaskan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu :

1. Tujuan Organisasi

Ditunjukkan untuk dapat mengenal keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi.

2. Tujuan Fungsional

Ditunjukkan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Ditunjukkan untuk merespon kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisir dampak negatif terhadap organisasi.

4. Tujuan Personal

Ditunjukkan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuan, setidaknya tujuan-tujuan yang dapat meningkatkan kontribusi individual terhadap organisasi.

2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia sudah merupakan tugas utama dari seorang manajer sumber daya manusia untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif supaya bisa diperoleh sumber daya manusia yang tidak mengecewakan, merasa puas dan sangat memuaskan.

Menurut Sedarmayanti (2017:6) fungsi manajemen sumber daya manusia dikelompokkan menjadi 2 (dua) fungsi yaitu fungsi manajerial MSDM dan fungsi operasional MSDM yaitu :

1. Fungsi Manajerial Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Perencanaan

Setiap manajer harus menyadari pentingnya perencanaan, manajer perlu mencurahkan untuk fungsi perencanaan.

b. Pengorganisasian

Serangkaian tindakan yang akan dilakukan ditetapkan, maka akan ditetapkan organisasi beserta pegawai untuk melaksanakannya. Organisasi adalah alat mencapai tujuan. Sumber daya manusia membentuk organisasi dalam merancang struktur hubungan dalam suatu perusahaan.

c. Penggerakan

Perusahaan sudah mempunyai perencanaan lengkap dengan orang-orang untuk melaksanakan rencana kegiatan, fungsi penggerakan penting karena sebagai langkah awal untuk menggerakkan, mengerahkan, memotivasi, mengusahakan tenaga kerja bekerja rela, efektif dan efisien.

d. Pengawasan

Mengadakan pengamatan dan pemeriksaan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana. Bila terjadi penyimpangan, diambil tindakan atau koreksi/penyusunan kembali rencana untuk penyesuaian yang diperlukan atas penyimpangan yang tidak dapat hindari.

2. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengadaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan memperoleh sumber daya manusia tepat dari kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Proses untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap melalui latihan dan pengembangan agar dapat menjalankan tugas dengan baik pengembangan merupakan proses pendidikan jangka pendek, pada saat pegawai operasional mempelajari keterampilan teknis operasional secara sistematis.

c. Pemberian Kompensasi atau Balas Jasa

Pemberian penghargaan langsung dan tidak langsung, dalam bentuk material dan non material yang adil dan layak kepada pegawai atau kontribusinya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

d. Pengintegrasian Pegawai

Fungsi pengintegrasian berfungsi sebagai usaha memperoleh keamanan kepentingan pegawai, perusahaan dan masyarakat.

e. Pemeliharaan Pegawai

Fungsi pemeliharaan pegawai berkaitan dengan usaha mempertahankan kesinambungan dari keadaan yang telah dicapai melalui fungsi sebelumnya. Dua aspek utama pegawai yang dipertahankan dalam fungsi pemeliharaan yaitu sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan kondisi fisik pegawainya. Pemeliharaan kondisi fisik pegawai dapat tercapai melalui program kesehatan dan keselamatan kerja (K3).

f. Pemutusan Hubungan Kerja

Proses pemutusan hubungan kerja yang sering terjadi adalah pemensiunan, pemberhentian, dan pemecatan pegawai yang tidak memenuhi. Harapan atau keinginan perusahaan.

2.1.3 Pengertian *Electronic Commerce (E-commerce)*

E-commerce merupakan penyebaran pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui system elektronik seperti internet, televisi, WWW, atau jaringan computer lainnya. *E-commerce* merupakan bagian dari *e-business* dimana cakupan *e-business* lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan dan lain-lain. Berikut adalah beberapa pengertian *electronic commerce (e-commerce)* menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

Menurut (Fahmi, 2016) menyatakan bahwa :

E-commerce diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pelaku bisnis, individu, atau pihak-pihak terkait untuk menjalankan dan mengelola proses bisnis utama sehingga dapat memberikan keuntungan dapat berupa keamanan, fleksibilitas, integrasi, optimasi, efisiensi, peningkatan produktivitas dan profit.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh (Triandini & Atmojo, 2014)

yang menyatakan bahwa :

E-commerce merupakan suatu proses transaksi barang atau jasa melalui sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Munculnya jual beli online menyebabkan berbagai produk bisa dilihat serta diketahui harga bahkan menegosiasikan harga tanpa harus datang langsung ketempat barang tersebut dijual. *E-commerce* memberikan keuntungan bagi pelaku bisnis dalam peningkatan efisiensi, pengurangan biaya inventory, peningkatan penjualan, peningkatan relasi dengan konsumen, penetrasi pasar baru, dan pada akhirnya financial returns.

Pendapat yang lain disampaikan oleh (Jogiyanto, 2007) *E-commerce* didefinisikan sebagai proses pembelian dan penjualan antara dua belah pihak di dalam suatu perusahaan dengan adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi melalui media internet.

Dari beberapa pengertian ahli diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa *e-commerce* adalah aktivitas atau kegiatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah, dan mendefinisikan kembali hubungan antara penjual dan pembeli.

Secara umum terdapat 3 karakteristik dari *e-commerce* yaitu:

1. Adanya transaksi antara 2 belah pihak.
2. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi.
3. Menggunakan internet sebagai media.

2.1.3.1 Jenis-Jenis *Electronic-Commerce (E-Commerce)*

Kini dengan kemajuan teknologi *e-commerce* telah mengalami berbagai perkembangan, mulai dari fungsi sampai jenis-jenis *e-commerce* yang berbagai macam. Setidaknya ada 7 jenis *e-commerce* dengan karakteristik berbeda yaitu sebagai berikut :

1. *Business to Business (B2B)*, kerjasama dan transaksi antara beberapa lembaga bisnis yang saling membutuhkan antara satu dengan lainnya. Dalam hal ini, dua atau lebih bisnis melakukan transaksi atau berkolaborasi secara elektronik.
2. *Collaborative Commerce*, dalam jenis *e-commerce* ini, mitra bisnis berkolaborasi secara elektronik. Kolaborasi seperti itu sering terjadi antara mitra bisnis di sepanjang rantai pasokan.
3. *Business to customer (B2C)*, Perusahaan menawarkan produk atau jasa kepada target pasar yang telah teridentifikasi secara jelas, sehingga target pasar mendapatkan informasi dan alamat yang jelas untuk melakukan transaksi perdagangan. Dalam hal ini penjual adalah organisasi, pembeli adalah individu.
4. *Consumer to business (C2B)*, permintaan barang dan jasa dari individu kemudian beberapa perusahaan mencoba untuk memenuhi kebutuhan tersebut melalui mekanisme yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, konsumen membuat suatu informasi khusus untuk suatu produk atau layanan, dan organisasi bersaing untuk menyediakan produk atau layanan kepada konsumen.

5. *Customer to Customer (C2C)*, Pengguna *E-commerce* dalam lingkup antara individu dengan individu, seperti penjualan barang atau jasa serta transaksi lainnya. *IntraBusiness Commerce*, penggunaan *e-commerce* dalam lingkup organisasi untuk meningkatkan kecepatan informasi atau kinerja dan operasi organisasi.
6. *Government to Citizen (G2C)*, bentuk pelayanan dari pemerintah untuk warga negaranya dalam bentuk *e-commerce* dapat juga kerjasama antara lembaga pemerintahan, perusahaan, dan lembaga lainnya. Dalam hal ini pemerintah memberikan layanan kepada warganya melalui teknologi *e-commerce*. Pemerintah dapat melakukan bisnis dengan pemerintah lain (G2G) serta dengan bisnis (G2B).
7. *Mobile Commerce*, penggunaan *e-commerce* secara nirkabel dan dapat diakses melalui handphone atau laptop yang tersedia jaringan hotspot, sehingga dapat melakukan transaksi, pencarian informasi dan lain-lain. ketika *e-commerce* dilakukan dalam lingkungan nirkabel, seperti menggunakan ponsel untuk mengakses internet. Kegiatan bisnis dari desain untuk memproduksi terdiri dari pengelolaan informasi, mentransfer, menyimpan, dan mengambil. Oleh karena itu, teknologi internet memungkinkan perusahaan untuk melakukan bisnis di daerah geografis dengan kecepatan tinggi, fleksibilitas dan ekonomis. Selain itu, sistem canggih interoperabilitas dan pengolahan data memungkinkan perusahaan untuk melakukan bisnis jauh lebih kompleks daripada yang pernah terjadi dimasa lalu.

2.1.3.2 Dimensi *Electronic-commerce* (*E-Commerce*)

Menurut DeLone dan McLean (dalam Jogiyanto, 2007) pengukuran-pengukuran *e-commerce* dapat diklasifikasikan ke dalam dua dimensi, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan *e-commerce* dengan indikatornya, yaitu :
 - a. Pencarian informasi yang dilakukan oleh mahasiswa.
 - b. Memudahkan untuk pemesanan pelanggan.
 - c. Memudahkan untuk menerima pembayaran pelanggan.
 - d. Memudahkan pelanggan untuk berinteraksi.
 - e. Memudahkan untuk pembayaran kepenjual-penjual.
 - f. Memudahkan pelanggan untuk permintaan layanan pelanggan.
2. Kompleksitas transaksi dengan indikatornya, yaitu :
 - a. Banyaknya situs yang dikunjungi oleh mahasiswa.
 - b. Lama menggunakan media.
 - c. Jumlah pembelian yang terselesaikan

2.1.3.3 Manfaat *Electronic-commerce*

Dari penggunaan *e-commerce* pelaku bisnis dan pelanggan bisa sama-sama mendapatkan manfaat yang diterima dengan adanya *e-commerce* ini, sementara itu Menurut Lesmono (2015), manfaat *e-commerce* bagi konsumen antara lain:

1. *E-commerce* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi lain sepanjang tahun selama 24 jam sehari dari manapun.
2. *E-commerce* menyediakan pilihan lebih banyak kepada pelanggan, sehingga *E-commerce* dapat membuat konsumen mendapatkan

keperluannya dengan mengeluarkan biaya yang lebih rendah, karena konsumen yang berbelanja di toko cenderung mengeluarkan biaya lebih banyak karena tergoda untuk membeli barang-barang lain yang sebenarnya tidak diperlukan.

3. Pelanggan bisa mendapatkan informasi yang relevan dari detail produk dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.
4. *E-commerce* memberikan tempat bagi pelanggan yang satu untuk berinteraksi dengan pelanggan lain di komunitas elektronik (*electronic community*) dan untuk bertukar pikiran serta berbagi pengalaman satu sama lain.

2.1.4 Pengertian Kompetensi

Secara umum, kompetensi dapat dipahami sebagai sebuah penggabungan antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Kompetensi dibedakan menjadi dua tipe yaitu *soft competency*, atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan pekerjaan, dan *hard competency* atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimaksudkan sebagai kesanggupan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan perusahaan. Kemampuan ini mengandung berbagai unsur kemampuan seperti kemampuan intelektual dan kemampuan manual bahkan sampai sifat-sifat pribadi yang dimiliki seorang karyawan. Berikut ini adalah beberapa pengertian kompetensi menurut beberapa ahli:

Menurut Spencer dan Spencer dalam Emron (2018:140) kompetensi adalah ‘*an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or simulation*’. (karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan atau unggul dalam pekerjaan atau keadaan).

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Michael Armstrong dalam Sedarmayanti (2017:235) menyatakan “Kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan, dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda”.

Pendapat yang lain disampaikan oleh Margaret Dale dalam Sedarmayanti (2017:235) menyatakan “kompetensi adalah menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan pekerjaan atau memegang suatu jabatan

Berdasarkan beberapa definisi para ahli diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu yang menggambarkan pengetahuan, kemampuan dan standar kinerja agar berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan.

2.1.4.1 Tujuan Kompetensi

Tujuan kompetensi sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan yang mengelola sumber daya manusia dengan kata lain kompetensi adalah bagian penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Penggunaan kompetensi dalam

organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk kemajuan organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Wibowo (2014:15) tujuan kompetensi sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia. Penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk tujuan sebagai berikut :

1. Pembentukan Pekerjaan

Kompetensi dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran dan tanggung jawab pekerjaan di suatu perusahaan, serta digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan.

2. Evaluasi Pekerjaan

Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.

3. Rekrutmen dan Seleksi

Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang dikemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

4. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi

Kompetensi dapat menjadi fondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif dan kreatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

5. Pembelajaran Organisasi

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan, melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang akan menompang proses pembelajaran yang berkesinambungan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Wibowo (2014) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai. Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku.
2. Keterampilan, memainkan peran dibanyak kompetensi, seperti berbicara didepan umum.
3. Pengalaman. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya.
4. Karakteristik kepribadian, yaitu kemampuan merespon dan berinteraksi dengan kekuata dan lingkungan sekitarnya.
5. Motivasi, yaitu memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang.
6. Isu emosional, yaitu hambatan emosional yang dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian.

7. Kemampuan intelektual, yaitu kompetensi yang bergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.
8. Budaya organisasi. Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam setiap kegiatan sumber daya manusia.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kompetensi

Dimensi dan indikator dalam kompetensi, menurut Emron (2018:143).

Adapun dimensi dan indikator kompetensi yaitu :

1. Sikap (*Attitude*)

Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan/organisasi. Adapun indikator sikap yaitu : memiliki inisiatif dalam membantu rekan , memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan, serius menanggapi setiap keluhan-keluhan pelanggan.

2. Pengetahuan (*Knowledge*)

Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya. Adapaun indikator pengetahuan yaitu : memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan dan memiliki pengetahuan yang luas.

3. Keahlian (*Skill*)

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikannya dengan cepat dan efisien. Adapun indikator keahlian yaitu : memiliki keahlian teknik sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.

2.1.5 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan salah satu elemen penting yang harus terdapat dalam sebuah perusahaan dengan tingkat ditetapkan sebagai acuan. Kinerja memiliki peranan penting dalam mencapai salah satu tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia. Berikut adalah beberapa pengertian kinerja menurut para ahli, diantaranya sebagai berikut :

Menurut Emron (2018:188) kinerja adalah Proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Benardin dan Russel dalam Donni (2018:270) menyatakan bahwa :

kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.

Pendapat yang lain disampaikan oleh A.A Prabu Mangkunegara (2014) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas oleh seorang pegawai sesuai dengan standard dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

2.1.5.1 Penilaian kinerja

Penilaian kinerja (*performance Appraisal*), juga disebut tinjauan kinerja, evaluasi kinerja atau penilaian karyawan, adalah upaya menilai prestasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan maupun perusahaan.

Menurut Mathis & Jackson dalam Donni (2018:272) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada pegawai.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Simamora dalam Emron (2018:195) menyebutkan bahwa evaluasi kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh system penilaian kerja, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi.

Pendapat yang lain disampaikan oleh Rivai dan Sagala dalam Donni (2018:272) menyatakan bahwa penilain kinerja mengacu pada suatu system

formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.

Dari beberapa pengertian ahli di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai pelaksanaan kerja atau prestasi kerja karyawan dengan mengukur tingkat kinerja karyawan tersebut. Kriteria yang digunakan adalah salah satunya adalah hasil kerja perorangan, perilaku dan sifat.

2.1.5.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari seluruh proses kerkaryaan karyawan yang bersangkutan, hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal serta kemampuan, kelebihan, kekurangan dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir. Bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam mengambil keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pealatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, system imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Menurut Verithzal et al, (2015) bahwa suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu :

1. Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja pegawai pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan dibidang sumber daya manusia dimasa yang akan datang.
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu pegawai memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan pegawai.

2.1.5.3 Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2014:20) kinerja merupakan suatu kontrak multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-daktor yang memperngaruhi kinerja adalah :

1. Faktor personal/individual, meliputi : pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan kepercayaan diri, kompetensi, disiplin, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan motivasi, arahan dan dukungan yang diberikam manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesame anggota tim, kekompakan dan keeratan anggaran tim.
4. Faktor system, meliputi : system kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2.1.5.4 Dimensi dan Indikator Kinerja

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2014), terdapat dimensi dan beberapa indikator dari kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja yang terdiri dari indikator sebagai berikut :
 - a. Keterampilan
 - b. Hasil kerja
2. Kuantitas kerja yang terdiri dari indikator sebagai berikut :
 - a. Kecepatan
 - b. Target
3. Kerjasama yang terdiri dari indikator sebagai berikut :
 - a. Jalinan kerja sama
 - b. Kekompakan
4. Tanggung jawab yang terdiri dari indikator sebagai berikut :
 - a. Hasil kerja
 - b. Pengambilan keputusan
5. Inisiatif yang terdiri dari indikator sebagai berikut :
 - a. Kemampuan

2.1.6 Pengertian Bisnis Online

Bisnis Online terdiri dari 2 kata yakni Bisnis dan Online. Bisnis adalah suatu usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh kelompok maupun individual,

untuk mendapatkan laba dengan cara memproduksi produk maupun jasanya untuk memenuhi kebutuhankonsumennya. Sedangkan kata Online menurut kamus.web.id adalah suatu kegiatan yangterhubung melalui jaringan komputer yang dapat diakses melalui jaringan computer lainnya. Jadi dapat Bisnis Online adalah suatu kegiatan atau aktifitas yang dilakukan di media internet untuk menghasilkan uang. Seperti halnya sebuah kegiatan bisnis di kehidupan nyata, bisnis online yang di jalankan via Internet ini pun memiliki tujuan yang sama yaitu menghasilkan suatu keuntungan.

Adapaun pengertian bisnis online menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah yaitu usaha komersial dalam bidang perdagangan baik menjual produk ataupun jasa, dimana bisnis ini menggunakan internet sebagai wadahnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bisnis online adalah kegiatan menjual atau membeli baik berupa barang atau jasa dengan menggunakan media internet dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.

2.1.6.1 Jenis-Jenis Bisnis Online

Saat ini Internet masyarakat sangat mengandalkan Internet untuk mencari informasi dengan praktis dan mudah. Hal tersebut dapat dimanfaatkan bagi pelaku bisnis untuk ikut terjun memanfaatkan hal ini untuk membantu pengguna serta mendapatkan keuntungan dari internet. Ada banyak sekali lahan bisnis online di internet. Berikut jenis-jenis bisnis Online yang sudah begitu populer dan dikenal oleh pelaku bisnis online di Indonesia:

1. Menerbitkan iklan (ads publishing).
2. Membangun list (list building).

3. Menjual produk orang lain dan mendapatkan komisi penjualan (affiliate marketing).
4. Menjual jasa desain grafis (banner, logo).
5. Menulis review dan dibayar (paid review).
6. Membuat membership site (paid subscription membership).
7. Menjual blog yang sudah jadi (blog flipping).
8. Menjual jasa pembuatan website.
9. Membuat dan menjual theme atau template website.
10. Membuat dan menjual plugin / software.
11. Jual beli paypal.
12. Penulis artikel.
13. Membuat toko online.
14. Jasa SEO.
15. Jasa Backlink.
16. Jasa iklan FB Ads.
17. Jasa tambah followers.

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh penulis sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Kajian yang digunakan yaitu mengenai *e-commerce*, dan kompetensi terhadap kinerja. Berikut ini adalah tabel perbandingan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian :

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Peneliti, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	<p align="center"><i>Electronic Commerce And Business Performance: An Empirical Investigation Of Business Organizations In Nigeria</i></p> <p align="center">Kareem (2014) Vol. 4 No.8</p>	<p>Hasilnya menunjukkan Bahwa adopsi <i>e-commerce</i> Memiliki dampak yang Signifikan terhadap operasi Layanan, pengurangan biaya Operasi dan tingkat Keuntungan dan <i>e-commerce</i> Yang lebih efektif untuk Lebih meningkatkan kinerja.</p>	<p align="center">Meneliti variabel <i>electronic commerce And business Performance</i></p>	<p align="center">Penelitian pada <i>organizations in Nigeria Kareem, Owomoyela</i></p>
2.	<p>Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Ukm Di Surabaya</p> <p align="center">.Ardiana I.D.K.R (2014) Vol.12 No.1</p>	<p align="center">Kompetensi sdm ukm memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja ukm</p>	<p align="center">Meneliti variabel kompetensi dan kinerja</p>	<p align="center">Penelitian pada ukm di surabaya</p>
3.	<p>Analisa Pengaruh Pengadopsian <i>Electronic Commerce</i> Terhadap Kinerja Usaha Kecil Dan Menengah</p> <p align="center">Vidi Arini Yulimar (2014) Vol.2 No.2</p>	<p align="center">Pengadopsian <i>e-commerce</i> mempunyai pengaruh Positif signifikan terhadap kinerja perusahaan.</p>	<p align="center">Meneliti variabel <i>e-commerce</i> dan kinerja</p>	<p align="center">Penelitian pada usaha kecil dan menengah</p>
4.	<p><i>Determining The Importance Of Competency And Person-Job Fit For The Job Performance Of Service Smes Employees In Malaysia</i></p> <p align="center">Sethela June, Yeoh Khar Kheng, Rosli Mahmood (2014) Vol. 9 No.10</p>	<p>Based on the pearson analysis, it was found that both competency and person-job fit is significantly related to the job performance</p>	<p align="center">Meneliti variabel kompetensi dan kinerja</p>	<p align="center">Penelitian pada <i>service smes employees in malaysia</i></p>

Lanjutan Tabel 2.2

No.	Judul, Peneliti, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
5.	<p><i>The effect of competence, Leadership and Work Environment Toward Motivation and its Impact in the Performance of Teacher of Elementary School Surakarta City, Central Java</i></p> <p>Sri Rahardjo (2014) Vol. 7 No.2</p>	<p><i>Competence does not effect the performance of teacher of Elementary School Surakarta City</i></p>	<p>Meneliti variabel kompetensi dan kinerja</p>	<p>Tidak meneliti variabel lingkungan kerja, motivasi dan kepemimpinan</p>
6.	<p>Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi <i>E-Commerce</i> Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Umkm</p> <p>Pinky Kusumu (2015) Vol. 21 No.21</p>	<p>Adopsi <i>e-commerce</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p>	<p>Meneliti variabel <i>e-commerce</i> dan kinerja</p>	<p>Penelitian pada umkm Kabupaten banyumas dan Purbalingga.</p>
7.	<p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi <i>E-Commerce</i> Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Umkm (Studi Kasus Umkm Di Wilayah Kota Semarang)</p> <p>Ayu Novianti Hanum (2017) Vol.1 No.1</p>	<p>Adopsi <i>e-commerce</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p>	<p>Meneliti variabel <i>e-commerce</i> dan kinerja</p>	<p>Penelitian pada umkm di wilayah kota semarang</p>
8.	<p>Peran Dukungan Organisasional, Kompetensi Dan Lingkungan Eksternal Dalam Rangka Mendorong Pengadopsian <i>E-Commerce</i> Pada Usaha Kecil Menengah</p> <p>Audita Nuvriasari (2014) Vol.16 No. 2</p>	<p>terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan organisasional, kompetensi dan lingkungan eksternal terhadap pengadopsian <i>e-commerce</i></p>	<p>Meneliti kompetensi dan <i>e-commerce</i></p>	<p>Tidak meneliti peran dukungan organisasional dan lingkungan eksternal</p>

Lanjutan Tabel 2.2

No.	Judul, Peneliti, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
9.	Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Umkm (Studi pada UMKM peserta program PUSPA 2016 yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia) Elsa Nanda Utami (2017) Vol. 4 No.1	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kewirausahaan berpengaruh terhadap Kinerja UMKM peserta program PUSPA 2016	Meneliti variabel kompetensi dan kinerja	Penelitian pada UMKM peserta program PUSPA 2016
10.	<i>Model of Relationship Marketing and E-Commerce in Improving Marketing Performance of Batik SMEs</i> Naili Farida (2017) Vol.8 No.1	<i>E-commerce</i> memiliki pengaruh terhadap kinerja pemasaran artinya <i>e-commerce</i> yang lebih baik atau online akan meningkatkan kinerja pemasaran umk	Meneliti variabel <i>e-commerce</i> dan kinerja.	Penelitian pada pemilik umk batik di kota semarang
11.	Pengaruh Kemampuan <i>E-Commerce</i> Dan Promosi Di Media Sosial Terhadap Kinerja Pemasaran Deddy Pihadi (2018) Vol. 3 No. 1	Kemampuan <i>e-commerce</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pemasaran	Meneliti variabel <i>e-commerce</i> dan kinerja	Penelitian pada media sosial
12	Pengaruh Dukungan Organisasional, Kompetensi Teknologi, Dan Lingkungan Eksternal, Dalam Kaitannya Dengan Pemanfaatan <i>E-Commerce</i> , Terhadap Peningkatan Kinerja Ukm Di Kota Makassar Mirandha (2016) Vol. 3 No.8	Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasional, kompetensi teknologi, dan lingkungan eksternal secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan di kalangan UKM yang berada di Kota Makassar	Meneliti <i>e-commerce</i> dan kinerja	Penelitian pada Ukm Di Kota Makassar

Sumber : diolah oleh penulis dari berbagai sumber (2019)

2.2 Kerangka Pemikiran

Berpijak pada kajian pustaka dan beberapa hasil penelitian sebagaimana telah dipaparkan, Berikut akan dikemukakan kerangka penelitian untuk menjelaskan bagaimana pola hubungan antar variabel yang diteliti dan bagaimana konsep teori sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara (hipotesis sementara).

2.2.1 Pengaruh Implementasi *E-Commerce* Terhadap Kinerja

Hubungan antara penggunaane *e-commerce* bagi bisnis adalah sangat penting, dengan adanya pemakaian *e-commerce* akan menambah nilai yang sangat tinggi dalam bisnis yang dijalankan. Bisnis yang berkelanjutan dan konsisten serta cenderung meningkat adalah bisnis yang mampu menerjemahkan dunia teknologi ke dalam dunia usahanya. Penggunaan *e-commerce* adalah salah satu bentuk implementasi perkembangan teknologi untuk memasarkan produknya (barang atau jasa) ke segala tempat dan segmen, baik dalam bentuk fisik maupun digital, baik skala nasional maupun internasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Werin Sarastyarini (2018) menyatakan bahwa *e-commerce* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan UKM, populasi pada penelitian ini adalah 766 UKM yang menggunakan *e-commerce* di Denpasar dan Sampel yang diambil adalah 88 UKM, penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Pengumpuln data dilakukan melalui survey yang diperoleh dengan cara menyebar kuisisioner. Responden dalam penelitian ini adalah para pelaku

usaha teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda (*multiple linear regression*).

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Pinky Kusumu (2015) yang mengatakan hal yang sama yaitu dalam penelitiannya mengatakan bahwa adopsi *e-commerce* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Banyumas, Penelitian ini menggunakan metode survei berbasis varians Analisis SEM (SEM-PLS). Objek penelitian ini adalah UMKM di Banyumas dan Kabupaten Purbalingga. Sumber data diperoleh dari kuesioner sebagai primer data dan literatur sebagai data sekunder dengan jumlah sampel 45 responden.

Penelitian yang lainnya dilakukan oleh Kareem (2014) dalam penelitiannya mengatakan hasilnya menunjukkan bahwa adopsi *e-commerce* memiliki dampak yang signifikan terhadap operasi layanan, pengurangan biaya operasi dan tingkat keuntungan dan *e-commerce* yang lebih efektif untuk lebih meningkatkan kinerja. Sampel penelitian terdiri dari 8 supermarket. Mengumpulkan data dari masing-masing operator dan 5 staf masing-masing berjumlah 48 responden. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi sederhana.

2.2.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Kompetensi mempunyai kontribusi yang besar terhadap kinerja, kinerja yang berkualitas dibentuk oleh kompetensi yang dimiliki. Dengan adanya kompetensi yang mencakup pengetahuan, sikap dan kemampuan, maka akan menjadikan individu yang mempunyai kemampuan analitis untuk melihat setiap peluang yang ada. Dengan kemampuan tersebut individu akan dapat

melakukan identifikasi dengan baik dan cermat maka akan menjadikan individu yang memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat, sehingga keputusan menjadi lebih baik serta relevan dan dapat meningkatkan kinerja.

Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pelaku bisnis. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki maka kinerjanya akan semakin meningkat. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiana (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM UKM memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja UKM. Metode penelitian menggunakan eksploratif deskriptif. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden berasal dari Pengusaha Skala Kecil-Menengah yang dikelompokkan oleh Dinas Koperasi Surabaya, dan dipilih secara purposive sampling berdasarkan beberapa kriteria uji hipotesis peneliti menggunakan analisis statistik dengan perangkat lunak SPSS, terutama menggunakan analisis korelasi, regresi, uji-F dan uji-t.

Sementara itu penelitian lainya yang dilakukan oleh Elsa Nanda Utami (2017) menyatakan bahwa kompetensi kewirausahaan berpengaruh terhadap kinerja UMKM Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampling pada non-probability sampling yaitu sampling jenuh karena anggota populasi berjumlah kurang dari 30 orang dan seluruh populasi merupakan sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada seluruh responden yaitu, UMKM peserta program PUSPA 2016. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis deskriptif- kausal.

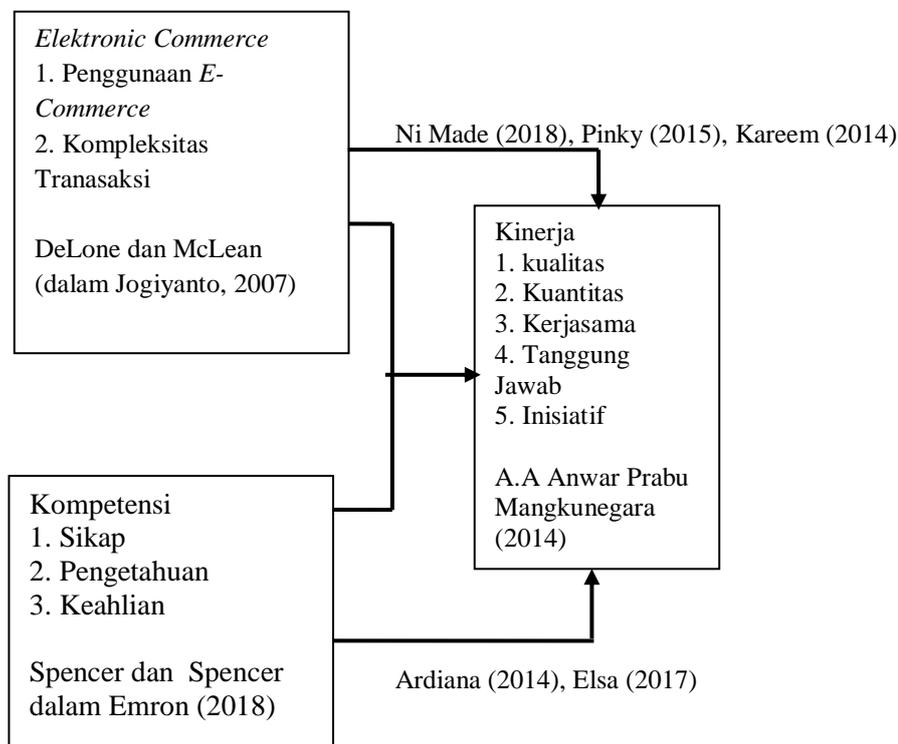
Pelaku bisnis yang kompeten biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstualnya sehingga ia dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran.

2.2.3 Pengaruh Implementasi *E-commerce* dan Kompetensi Terhadap Kinerja

Bisnis yang mampu bersaing dalam kompetisi adalah bisnis yang mampu mengimplementasikan teknologi kedalam bisnisnya dengan kata lain bisnis yang menggunakan atau mengadopsi kemajuan teknologi akan mempunyai daya saing yang lebih dibandingkan dengan bisnis yang tidak mengadopsi kemajuan teknologi, sama halnya dengan penggunaan *e-commerce* yang penggunaannya semakin meningkat terutama dalam dunia bisnis. Dalam sebuah bisnis tentu tidak hanya kemajuan teknologi yang diperlukan untuk dapat meningkatkan bisnisnya hal lainnya adalah orang yang mampu megoprasikan atau operator yang akan menggunakan tekonologi tersebut yaitu manusia, oleh karenanya penting bagi seorang pembisnis untuk mempunyai kompetensi dalam hal menjalankan bisnisnya, oleh karena itu, kemajuan dunia teknologi bukan semata-mata sebagai penunjang

keberhasilan suatu bisnis. Dengan kata lain, penggunaan *e-commerce* perlu dibarengi dengan kompetensi sehingga dengan dua hal tersebut diyakini akan membuat sebuah bisnis maju atau kinerja dari usaha tersebut akan meningkat sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu, dapat dijadikan sebagai landasan penulisan untuk suatu penelitian, serta menjadi acuan dalam membangun kerangka berfikir peneliti, maka dapat digambarkan secara sistematis hubungan antara variabel yaitu *E-commerce*, Kompetensi dan Kinerja dalam paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah. Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma yang tertera pada gambar maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

2.3.1 Hipotesis secara parsial

1. Terdapat pengaruh implementasi *e-commerce* terhadap kinerja
2. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja

2.3.2 Hipotesis secara simultan

1. Terdapat pengaruh *e-commerce* dan kompetensi terhadap kinerja