

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam perekayasaan sebagian besar proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi, dan konektivitas komputer serta teknologi internet dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis. Teknologi informasi adalah seperangkat alat untuk membantu dalam memudahkan pelaksanaan tugas melalui proses informasi (Haag dan Keen, 1996:29). Sedangkan menurut Martin seperti yang dikutip oleh Kadir (2003:2) Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (seperangkat alat keras dan lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan yang mencakup teknologi informasi untuk mengirimkan informasi. Teknologi informasi secara *de facto* sudah menjadi landasan untuk melakukan bisnis.

2.2. Teori-teori Tentang Pengadopsian Teknologi

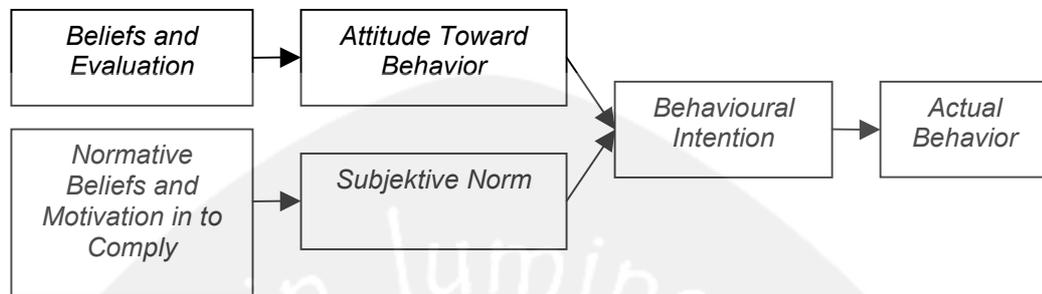
Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Social Cognitive Theory*, *Task Technology Fit Theory*, *The Diffusion of Innovation Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti

adopsi teknologi informasi. Lee *et al.*, (2003) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi. Model atau teori yang paling mutakhir adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikemukakan pertama kali oleh Venkatesh (2003).

2.2.1. *Theory of Reason Action* (TRA)

Theory of Reason Action dikembangkan oleh Fishbein and Ajzen (1975) yang membantu para peneliti untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu (Davis *et al.*, 1989:17). TRA telah berhasil memprediksi dan menjelaskan perilaku pada berbagai wilayah kajian. Teori tersebut paling sering digunakan sebagai model teoritis dalam sistem informasi. Kinerja seseorang mengenai perilaku tertentu ditentukan oleh tujuan untuk menjalankan perilaku, dan tujuan tersebut ditentukan oleh sikap dan norma subyektif (Davis *et al.*, 1989:18).

Beberapa faktor penentu dalam menetapkan perilaku penerimaan teknologi, antara lain: *behavioral intention* untuk menetapkan perilaku, apabila *behavioral intention* digabungkan dengan sikap atau *attitude* dan kaidah norma atau *subjective norm* (Ajzen dan Fishbein, 1980; Fishbein dan Ajzen, 1975 seperti yang dikutip oleh Davis, 1989:18).

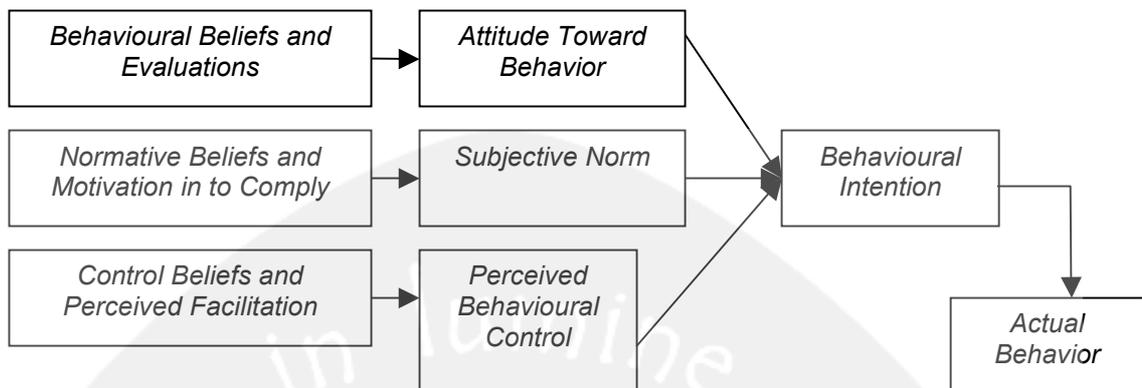


Sumber: Davis *et al.*, (1989)

Gambar 2.1.
Bagan *Theory of Reason Action*

2.2.2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Menurut Hermana (2005:22) TPB merupakan perluasan dari TRA, yaitu dengan penambahan variabel *perceived behavioral control*-selain perilaku dan norma subyektif, untuk menerangkan situasi dimana individu tidak memiliki pengendalian terhadap perilaku yang diinginkannya (Ajzen, 1991, seperti yang dikutip oleh Chau dan Hu (2001:53). Menurut King (2003:8) penelitian mengenai adopsi teknologi sudah menggunakan TRA dan TPB sebagai model teoritisnya, tetapi TRA lebih umum digunakan. Chau dan Hu (2001:53) menggabungkan TPB dengan TAM. Variabel pengendaliannya diukur dengan 3 indikator yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki.



Sumber: Chau dan Hu (2001)

Gambar 2.2
Bagan *Theory of Planned Behavior*

2.2.3. *Social Cognitive Theory*

Compeau dan Higgins (1999) seperti yang dikutip oleh Hermana (2005:26) sudah menggunakan model yang didasarkan pada teori kognitif yang dikembangkan oleh Bandura untuk menguji pengaruh *computer self-efficacy*, ekspektasi hasil, minat atau perhatian, serta kecemasan terhadap penggunaan komputer. Dalam teori ini *self-efficacy* merupakan *antecedent* terhadap penggunaan teknologi. Tanggapan emosional seperti perhatian dan kecemasan dipengaruhi oleh *self-efficacy* (Hermana, 2005:27).

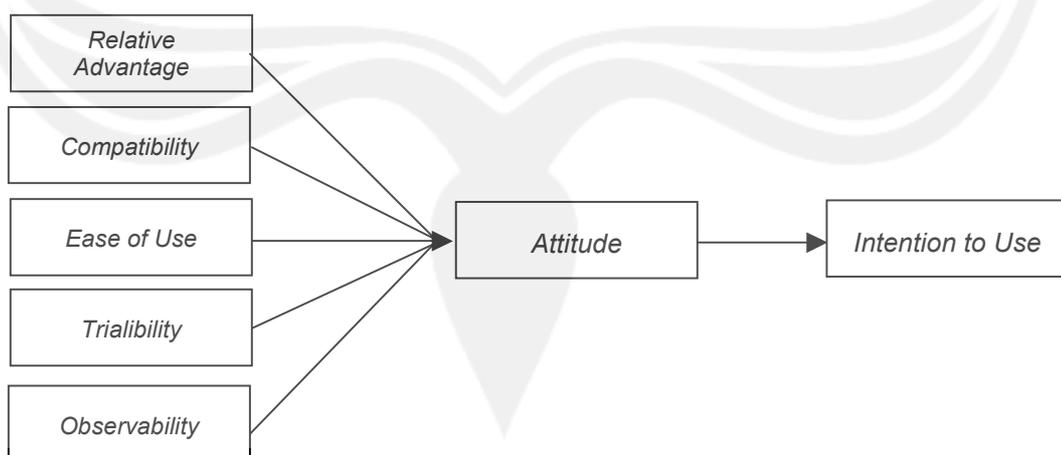
2.2.4. *Task-Technology Fit Theory*

Inti dari model ini adalah konstruk yang disebut kecocokan tugas dengan teknologi atau *Task-Technology Fit* (TTF), yaitu kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan tuntutan pekerjaan, atau kemampuan teknologi untuk mendukung pekerjaan (Goodhue and Thompson, 1995) seperti yang dikutip oleh

Dishaw *et al.*, (2002:55). Beberapa penelitian yang menggunakan teori atau konstruk tersebut, sebagai pembanding atau dikombinasikan dengan TAM, diantaranya adalah Thompson *et al.*, (1991) dengan model *utilisasi personnel computer* (PC), serta Venkatesh dan Davis (2000) dan Klopping dan McKinney (2004) yang menggunakan variabel kesesuaian tersebut sebagai variabel eksternal terhadap TAM.

2.2.5. *The Diffusion of Innovation Theory (IDT)*

IDT dikemukakan oleh Rogers (1985:13) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan dari waktu ke waktu melalui saluran-saluran tertentu antar anggota sebuah sistem sosial. Rogers (1995:17) menyebutkan terdapat lima faktor yang mempengaruhi suatu adopsi inovasi. Kelima faktor tersebut adalah *relative advantage*, *compatibility*, *complexity (ease of use)*, *trialability*, dan *observability*.



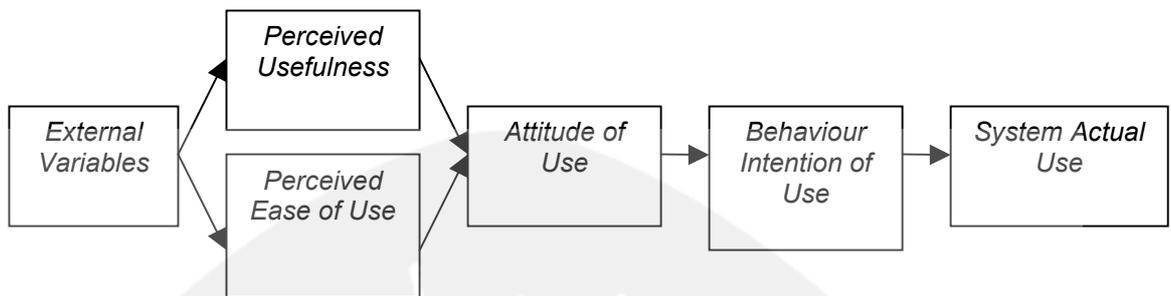
Sumber: Rogers (1985:13)

Gambar 2.3
Bagan *The Diffusion of Innovation Theory*

2.2.6. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, adalah adaptasi dari TRA yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap system informasi. Menurut Davis (1989) seperti yang dikutip oleh Wijaya (2005:39), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*, disingkat PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*, disingkat PEOU), adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan komputer.

Wijaya (2005:39) menyatakan bahwa TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

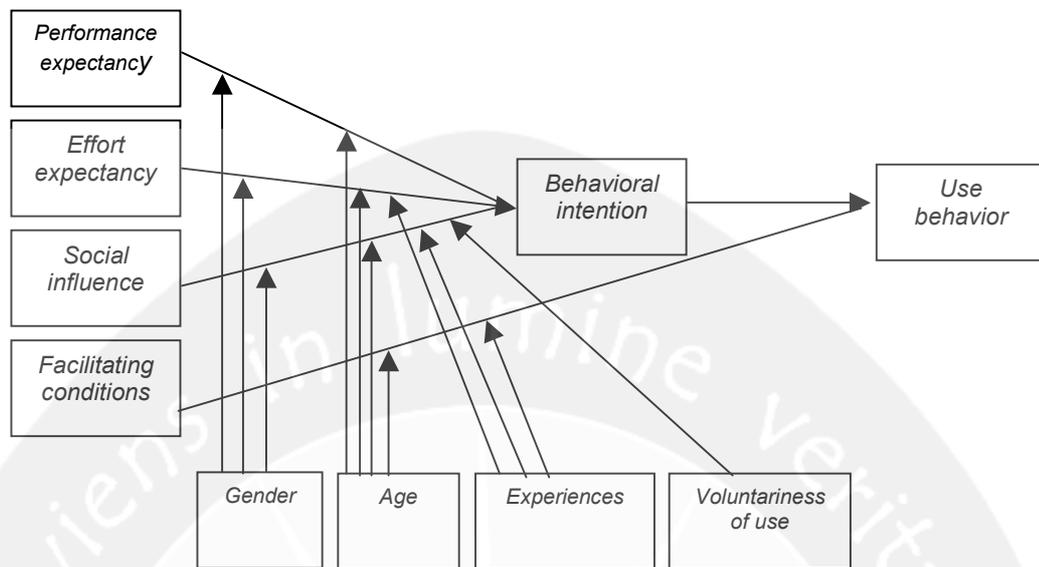


Sumber: Wijaya (2005)

Gambar 2.4.
Bagan *Technology Acceptance Model*

2.2.7. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT model, yang dikemukakan oleh Venkatesh *et al.*, (2003:12), merupakan model yang disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi yaitu TRA, TAM, TPB, motivational model, Model pemanfaatan personal computer, teori difusi inovasi, dan SCT. Model ini terdiri dari 4 variabel sebagai determinan terhadap tujuan dan penggunaan teknologi informasi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung; serta 4 variabel sebagai moderator antara determinan dengan tujuan dan penggunaan teknologi informasi, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan.



Sumber : Venkatesh *et al.* (2003)

Gambar 2.5.
Bagan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

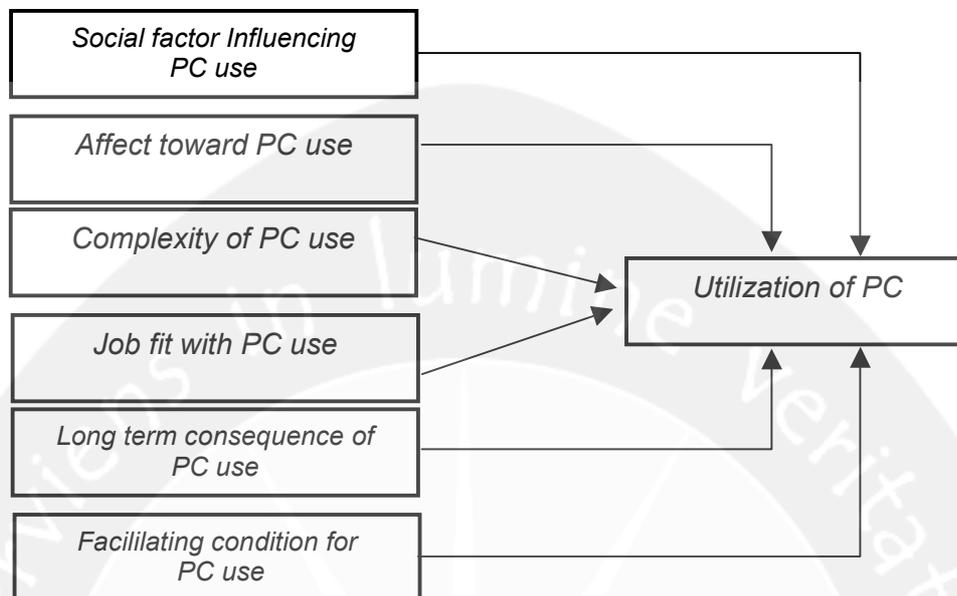
2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan berisiko. 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 *et al.*, (1991) seperti yang dikutip oleh Sabihaini (2006:5) yaitu sebagai berikut:

1. Faktor sosial (*social factor*). Merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal tertentu yang dibuat individual dengan yang lain dalam situasi sosial tertentu. Kultur subyektif berisi norma (*norm*) dan nilai-nilai (*value*).

2. *Affect*. Dapat diartikan sebagai perasaan individu atas pekerjaan, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan, rasa suka atau tidak suka dalam melakukan pekerjaan individu dengan menggunakan teknologi informasi.
3. Kompleksitas (*complexity*). Sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan.
4. Kesesuaian tugas (*job fit*). Dapat diukur dengan mengetahui apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan. Hubungan yang positif antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi telah dibuktikan hasil penelitian.
5. Konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*). Konsekuensi jangka panjang dari keluaran yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan dimasa yang akan datang dan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan saat ini.
6. Kondisi yang memfasilitasi (*fasilitating condition*). Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

Berikut ini digambarkan enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi: (Sabihaini, 2006:5)



Sumber: Sabihaini (2006)

Gambar 2.6
Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi

Hasil penelitian Thompson *et al.*, (1991) seperti yang dikutip oleh Sabihaini (2006:6) mengenai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi menemukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial (*social factor*) dengan pemanfaatan teknologi komputer. Penelitian ini didasarkan atas konsep Triandis (1980) yang menjelaskan bahwa faktor sosial (*social factor*) merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal tertentu yang dibuat individual dengan yang lain dalam suatu sosial tertentu.
2. Hubungan antara *affect* dan pemanfaatan teknologi komputer tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hasil penelitian ini konsisten dengan

teori dari Triandis (1980) yang membedakan komponen emosional dan *cognitive* dari sikap, meskipun beberapa peneliti Goodhue, (1988); Burnkrant dan Page, (1982) membedakan antara komponen *affect* (emosional) dari sikap (yang memiliki konotasi suka/tidak suka) dan komponen *cognitive* atau keyakinan. *Affect* itu sendiri dapat diartikan sebagai perasaan individu atas pekerjaan, dalam hal ini penggunaan teknologi informasi.

3. Hubungan antara kompleksitas (*complexity*) dan pemanfaatan teknologi komputer adalah negatif. Penelitian ini mendukung penelitian Tornatzky dan Klein (1982) yang menemukan bahwa semakin kompleks inovasi yang dilakukan maka semakin rendah tingkat penerimaan. Jika pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks penerimaan atas inovasi.
4. Hubungan antara kesesuaian tugas (*Job fit with PC Use*) dan pemanfaatan teknologi komputer positif dan kuat dan signifikan. Penelitian ini telah dibuktikan oleh Tornatzky dan Klein (1982) yang menemukan bahwa sebuah inovasi akan lebih disukai untuk diadopsi jika sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan individu yang bersangkutan. Penelitian ini juga mendukung penelitian Davis *et al.*, (1989) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan tugas dapat diukur dengan mengetahui apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja individu tersebut.

5. Hubungan antara konsekuensi jangka panjang dan pemanfaatan teknologi komputer positif dan signifikan. Penelitian ini mendukung penelitian Beatty (1986) dan yang menemukan hubungan positif yang kuat antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan, berkaitan dengan keuntungan di masa yang akan datang, seperti peningkatan fleksibilitas dalam perubahan pekerjaan atau peningkatan kesempatan untuk pekerjaan yang lebih baik.
6. Hubungan antara kondisi yang memfasilitasi penggunaan PC dan pemanfaatan teknologi komputer negatif dan lemah. Penelitian ini telah dilakukan oleh Schultz dan Slevin (1975), dan Robey (1979) yang membuktikan bahwa kondisi yang mendukung pengguna teknologi informasi atau dukungan untuk pengguna teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor obyektif di luar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan (Triandis, 1980).

2.4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut untuk menyelesaikan tugas. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behavior*) yang dikembangkan oleh Triandis (1980) seperti yang dikutip oleh Wijaya (2005:39) menyatakan bahwa pemanfaatan komputer

personal atau PC (*Personal Computer*) oleh pemakai yang memiliki pengetahuan di lingkungan yang dapat memilih (*optional*) dipengaruhi oleh afeksinya (*affect*) terhadap pemanfaatan PC, norma sosial (*social norms*) tempat kerja yang memanfaatkan PC, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan pemanfaatan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari pemanfaatan PC dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam lingkungan yang kondusif memanfaatkan PC.

Menurut teori tersebut, faktor sosial (*social factor*) merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal tertentu yang dibuat antar individu dalam situasi sosial tertentu. Kultur subyektif berisi norma (*norms*), peran (*role*), dan nilai (*values*). Sedang afeksi (*affect*) berhubungan dengan perasaan senang, kegembiraan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan atau kebencian terhadap individu dengan tindakan tertentu. Kompleksitas (*complexity*) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan. Dalam konteks adopsi inovasi, kompleksitas mempunyai hubungan negatif dengan pemanfaatan teknologi (Rogers dan Shoemaker, 1971). Kesesuaian tugas (*job fit*) berhubungan dengan kemampuan individu menggunakan PC. Dimensi ini mengukur tingkat kepercayaan individual bahwa pemanfaatan PC dapat meningkatkan kinerja mereka (Thompson *et al.*, 1991). Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam teori Triandis dinyatakan sebagai faktor obyektif yang ada di lingkungan kerja yang memberikan kemudahan bagi pemakai untuk memanfaatkan PC.

Thompson *et al.* (1991) seperti yang dikutip oleh Wijaya (2005:39) yang menguji sebagian model pemanfaatan PC berdasarkan teori Triandis, menyimpulkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial, kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi. Sebaliknya afeksi mempunyai hubungan yang tidak signifikan dan bahkan kompleksitas dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan yang negatif dengan pemanfaatan teknologi. Hasil penelitian tersebut yang berkaitan dengan kompleksitas dan kesesuaian tugas konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh David *et al.* (1989). Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Thompson *et al.* (1994) ditemukan bukti empiris bahwa pengalaman mempunyai pengaruh positif terhadap pemanfaatan PC.

Goodhue dan Thompson (1995) seperti yang dikutip oleh Wijaya (2005:39) menyarankan agar konsep pemanfaatan SI berkaitan dengan dua hal: menggunakan atau tidak menggunakan teknologi. Dalam kaitannya dengan faktor kesesuaian tugas-teknologi, jika fokusnya diperluas sehingga mencakup portfolio dari beberapa tugas, maka konsep yang relevan dalam hal ini adalah proporsi waktu yang diperlukan oleh setiap individu untuk memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan SI. Meskipun demikian proporsi waktu sulit diukur melalui studi lapangan dan apalagi jika pemanfaatan teknologi oleh pemakainya bersifat wajib (*mandatory use*). Konsep pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini dapat diukur berdasarkan tingkat integrasi SI pada setiap tugas rutin individual baik pada pemanfaatan yang bersifat sukarela maupun yang bersifat wajib.

Pemanfaatan teknologi informasi diukur berdasarkan ketergantungan pemakai terhadap SI yang ada untuk melaksanakan tugas dan meningkatkan kinerjanya.

2.5. Perilaku Penggunaan Teknologi

The Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna komputer. Tujuan TAM adalah untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan dan perubahan desain fasilitas teknologi informasi sebelum individu memiliki pengalaman dengan sebuah sistem (Wijaya, 2005:39).

Pada dasarnya TAM terdiri atas dua sisi besar, sisi pertama terdiri atas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, dan sisi lainnya terdiri dari *attitude*, *behavior intention to use*, dan *behavior to use*. Dalam konteks penelitian bidang TAM *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* biasa disebut juga sebagai keyakinan.

1. *Perceived Ease-of-Use* (PEU)

Menurut Venkatesh dan Morris (2000), *perceived ease of use* dapat didefinisikan sebagai tingkatan kepercayaan individu bahwa menggunakan sebuah teknologi akan terbebas dari usaha. Hal ini menggambarkan bahwa individu akan lebih suka untuk berinteraksi dengan teknologi jika mereka mempersepsikan bahwa usaha kognitif mereka relatif kecil selama berinteraksi (Wijaya, 2005:41).

Menurut Venkatesh dan Morris (2000), *perceived ease of use* merupakan proses pengharapan (*expectacy*) dan *perceived usefulness*

merupakan hasil *expectacy*. Sehingga *perceived usefulness* diharapkan dipengaruhi oleh *perceived ease of use* karena semakin mudah teknologi digunakan, semakin berguna teknologi tersebut.

2. *Perceived Usefulness* (PU)

Menurut Davis (1989) seperti yang dikutip oleh Wijaya (2005:429) *perceived usefulness* sebagai sebuah prediktor *usage behavior*, akan berpengaruh dalam pengembangan sistem karena pengguna percaya dalam eksistensi *use-performance relationship*. Pendapat ini didukung oleh didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Morris (2000) dan Straub *et al.*, (1995), yang menemukan bahwa *perceived usefulness* sebagai prediktor *behavior intention to use*.

2.6. Kinerja

2.6.1. Pengertian Kinerja

Dalam kehidupan, manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas. Salah satu aktivitas itu diwujudkan dalam gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Bekerja mengandung arti melaksanakan tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. (As'ad, 2002:46)

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja, adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Namun demikian dibalik tujuan yang tidak langsung

tersebut orang bekerja untuk mendapatkan imbalan hasil kerja. Jadi pada hakekatnya orang bekerja, tidak saja untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Menurut Mc. Gregor seperti yang dikutip oleh As'ad (2002:47) seseorang itu bekerja karena bekerja itu merupakan kondisi bawaan seperti bermain atau beristirahat, untuk aktif mengerjakan sesuatu. Smith dan Wakeley menyatakan bahwa seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sekarang.

Definisi *job performance* menurut Evans dan Berman (2007:447) adalah sebagai berikut:

Kinerja merupakan sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi tuntutan yang ditetapkan oleh organisasi

Definisi *job performance* menurut Maier (1990) seperti yang dikutip oleh As'ad (2002:47) adalah sebagai berikut:

Job performance atau kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan dua definisi kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *job performance* atau kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang di dalam melakukan tugas pekerjaannya dinamakan *Level of Performance*.

2.6.2. Pengukuran Kinerja

Untuk mengukur kinerja, masalah yang paling pokok adalah menetapkan kriterianya. Evans dan Berman (2007:447) menyatakan bahwa kinerja dapat dikonseptualisasikan dalam berbagai cara, antara lain adalah berfokus pada *outcome performance*, atau sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi tuntutan yang ditetapkan oleh organisasi.

Mathis dan Jackson (2002:78) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur berdasarkan lima elemen yaitu kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Menurut Jessup (1975) seperti yang dikutip oleh As'ad (2002:62) yang pertama diperlukan dalam mengukur kinerja adalah ukuran mengenai sukses, dan bagian-bagian mana yang dianggap penting sekali dalam suatu pekerjaan. Usaha untuk menentukan ukuran tentang sukses ini amatlah sulit, karena seringkali pekerjaan itu begitu kompleks, sehingga sulit ada ukuran *output* yang pasti.

Menurut Belloes (1961) seperti yang dikutip oleh As'ad (2002:63) beberapa syarat kinerja yang baik ialah apabila lebih reliabel, realistis, representatif dan bisa *predictable*. Dalam hal ini dikatakan oleh Maier (1965) seperti yang dikutip oleh As'ad (2002:63) bahwa yang umum dianggap sebagai kriteria untuk mengukur kinerja antara lain adalah:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Waktu yang dipakai
4. Jabatan yang dipegang
5. Absensi

6. Keselamatan kerja

2.6.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sentono (1999:27) menyatakan bahwa ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi.

Efektifitas adalah bila tujuan yang ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan rencana. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab.

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja organisasi tersebut. Kejelasan wewenang dan tanggungjawab setiap karyawan harus disertai dengan kapasitas masing-masing karyawan yang bersangkutan.

3. Disiplin.

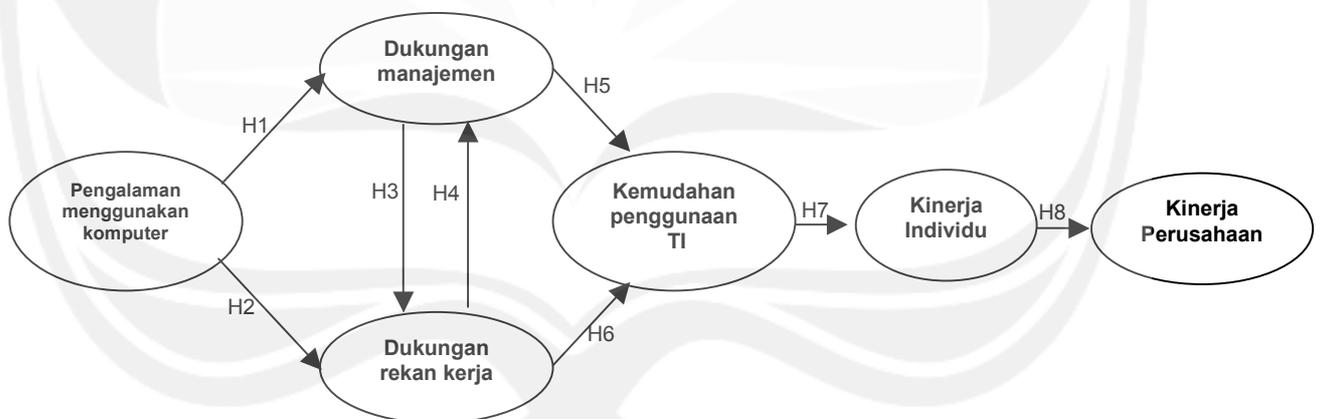
Secara umum disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Sedangkan disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

4. Inisiatif.

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, dan menindaklanjuti inisiatif dari bawahan dalam bentuk implementasinya dalam kehidupan organisasi.

2.7. Kerangka Penelitian

Untuk mempermudah proses analisis terlebih dahulu penulis membuat kerangka konsep penelitian. Kerangka konsep penelitian ini dibangun berdasarkan penelitian Good dan Stone (2000) yaitu sebagai berikut:



Sumber: Good dan Stone (2000)

Gambar 2.7
Kerangka Penelitian

2.8. Hipotesis

Untuk meningkatkan kinerja perusahaan maupun individu banyak cara yang dapat dilakukan. Berkaitan dengan manfaat teknologi informasi (komputer), salah satu faktor yang memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan adalah penggunaan komputer itu sendiri. Kemampuan seorang individu dalam menggunakan komputer akan meningkatkan dukung pihak manajemen maupun dukungan rekan kerja dalam rangka penerapan sistem komputerisasi di perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Pengalaman menggunakan komputer memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap dukungan manajemen untuk menerapkan komputerisasi dalam perusahaan.
- H2: Pengalaman menggunakan komputer memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap dukungan rekan kerja untuk menerapkan komputerisasi dalam perusahaan.

Dalam perusahaan, terdapat beberapa pihak yang memiliki kewenangan untuk menentukan diperlukan atau tidak penerapan sistem komputerisasi dalam perusahaan. Pihak-pihak yang berkompeten tersebut antara lain adalah pihak manajemen dan karyawan. Saat pihak manajemen menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi (komputerisasi) merupakan suatu hal yang memberikan kontribusi positif bagi perusahaan secara nyata akan mempengaruhi dukungan rekan kerja untuk segera menerapkan sistem teknologi informasi di perusahaan. Hal ini juga berlaku sebaliknya, bahwa dukungan dari rekan kerja akan mempengaruhi pihak manajemen untuk dengan segera menerapkan sistem

teknologi informasi (komputerisasi) dalam perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H3: Dukungan manajemen dalam penerapan komputerisasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan dukungan rekan kerja dalam penerapan komputerisasi dalam perusahaan.
- H4: Dukungan manajemen dalam penerapan komputerisasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan dukungan rekan kerja dalam penerapan komputerisasi dalam perusahaan.

Pada prinsipnya pihak manajemen dan rekan kerja memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat dari penerapan sistem teknologi informasi dalam mendukung kinerja karyawan. Oleh sebab itu pihak manajemen dan rekan kerja mengetahui dengan pasti sistem komputerisasi yang paling cocok untuk mendukung pekerjaan karyawan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan manajemen dan dukungan rekan kerja memberikan kontribusi pada penerapan sistem teknologi yang paling efektif dan efisien (mudah untuk digunakan) karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H5: Dukungan manajemen dalam penerapan komputerisasi dalam perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi.
- H6: Dukungan rekan kerja dalam penerapan komputerisasi dalam perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi.

Sistem teknologi informasi yang mudah untuk dipelajari dan dioperasikan (digunakan) memberikan kontribusi pada kinerja individu (karyawan). Hal ini disebabkan karena kemudahan mengoperasikan sistem komputerisasi dalam perusahaan akan membantu karyawan dalam menyelesaikan

pekerjaan mereka dengan efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi (komputer) akan membantu meningkatkan kinerja individu baik secara kualitas maupun kuantitas. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H7: Kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja individu.

Sistem teknologi informasi dalam perusahaan digunakan dan bermanfaat bagi seluruh bagian (departemen) dalam organisasi. Masing-masing departemen dapat mengakses informasi yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan karyawan diintegrasikan secara menyeluruh dalam perusahaan untuk dapat saling bekerja sama. Hasil kerja masing-masing individu secara kumulatif akan meningkatkan kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H8: Kinerja individu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.