

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian kinerja

Kinerja merupakan sinonim dengan *perilaku*. Menurut Mangkunegara (2017) yang dimaksud kinerja (*performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Simanjuntak (2015) berpendapat bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas-tugas tertentu.

Prabu (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah "prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Sedangkan menurut Yasa, (2017). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, melainkan tindakan itu sendiri, Fitriani, Iis Dewi, et al. (2020). Menurut Hasibuan (2016) Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar sesuai moral dan etika.

2.1.2. Tingkatan kinerja

Ada beberapa tingkatan kinerja. Menurut Rummler dan Brache, (1995).

Yaitu :

1. Kinerja organisasi : pencapaian hasil (outcome) pada tingkat/ unit analisis organisasi. Kinerja pada tingkat organisasi ini terkait analisis organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi
2. Kinerja proses : kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk/ pelayanan yang dipengaruhi tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/ pekerjaan : pencapaian/ efektivitas pada tingkat pegawai/ pekerja ini dipengaruhi tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan, serta karakteristik individu.

2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Mangkunegara (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

1. Faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata – rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh

sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (sikap mental yang siap secara psikofisik) artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

Menurut Akbar, S. (2018). Ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Yaitu:

1. Efektifitas. Efektifitas. dari suatu kelompok adalah bila tujuan dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, sedangkan efisiensi adalah berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam pencapaian tujuan.
2. Tanggung jawab Tanggung jawab adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.
3. Disiplin. kerja secara umum adalah taat hukum dan peraturan yang berlaku. Sedangkan disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia berkerja.

4. Inisiatif. Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk mencerminkan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.1.4. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Dalam menetapkan indikator kinerja, harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil dan outcome yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator kinerja ini digunakan untuk menyajikan bahwa Kinerja Kemampuan - Intelektual - Fisik - Emosional Usaha - Motivasi - Etika Kerja - Kehadiran - Rancangan Pekerjaan Dukungan - Pelatihan - Peralatankinerja hari demi hari karyawan membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis.

Menurut Mangkunegara (2017) menyebutkan bahwa indikator kinerja karyawan, yaitu :

- a) Kualitas kerja Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sbelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.
- b) Kuantitas kerja Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

- c) Dapat tidaknya diandalkan Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat yang tinggi.
- d) Sikap kooperatif Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama diantara sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari perusahaan lain. Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa para karyawan diharapkan harus bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas kerjanya, dapat tidaknya diandalkan, serta sikap terhadap perusahaan karyawan lain serta kerjasama diantara rekan kerja. Pimpinan juga dalam hal ini bisa memotivasi para karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya.

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka diharapkan kinerja organisasi akan semakin baik.

2.1.5. Manfaat penilaian kinerja

Menurut Simamora (2018) penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan maupun kelompok. Dengan adanya penilaian kinerja, perusahaan akan memiliki informasi mengenai tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan.

Didalam dunia kerja sebuah penilaian yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan pastinya kerap terjadi dan dilakukan agar perusahaan semakin

maju dan berkembang dan tidak kalah dengan para pesaing, adapun beberapa manfaat penilaian kinerja yang baik yaitu :

1. Perusahaan dapat menilai efisiensi konversi sumber dayanya.
2. Perencanaan sumber-sumber daya akan menjadi lebih efektif dan efisien melalui pengukuran produktivitas, baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.
3. Tujuan ekonomis dan non ekonomis dari perusahaan dapat diorganisasikan kembali dengan cara memberikan prioritas tertentu yang dipandang dari sudut produktivitas.
4. Perencanaan target tingkat produktivitas dimasa datang dapat dimodifikasi kembali berdasarkan informasi pengukuran tingkat produktivitas sekarang.
5. Strategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan tingkat kesenjangan produktivitas yang ada ditingkat produktivitas yang direncanakan dan tingkat produktivitas yang diukur.
6. Pengukuran produktivitas perusahaan akan menjadi informasi yang bermanfaat dalam membandingkan tingkat produktivitas diantara organisasi perusahaan dalam industri sejenis serta bermanfaat pula untuk informasi produktivitas industri pada skala nasional maupun global.

7. Pengukuran produktivitas akan menciptakan tindakan kompetitif berupa upaya-upaya peningkatan produktivitas terus menerus (*Continuous Productivity Improvement*), dan lain-lain.

2.2. Teknologi informasi

2.2.1. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi yang merupakan unifikasi Antara teknologi computer dan telekomunikasi menjadi temuan yang membawa dampak paling besar dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi ini membawa paradigma baru bagi masyarakat luas dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Dengan adanya teknologi manusia diberikan cara baru berkomunikasi di mana manusia dimungkinkan untuk dapat bersaing bertatap muka walau berada di dua belahan dunia yang berbeda Indrajit. (2018).

Teknologi informasi adalah pengetahuan, metode, dan teknologi yang berhubungan dengan penanganan informasi Cholik, C. A. (2017). Sedangkan menurut Martin (2002) adalah bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup komunikasi untuk mengirimkan informasi. William dan Sawyer (2011) mendefinisikan teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

Sarosa dan Zowghi (2003) menyimpulkan istilah teknologi informasi adalah semua teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi. Venkatraman dan Zaher (1990) dalam Atkinson (2006) mengatakan, globalisasi dan meningkatnya persaingan internasional mempercepat gerakan ke arah pemanfaatan TI yang semakin meningkat oleh organisasi. Meningkatnya kepentingan koordinasi operasi tingkat dunia dan perlunya reaksi yang cepat terhadap ancaman persaingan dunia menegaskan akan pentingnya TI dalam konteks bisnis saat ini.

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan Tj hai, (2003). Sedangkan menurut Lucas (2000) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang dapat diterapkan untuk mengirimkan sebuah informasi melalui media elektronik.

2.2.2. Manfaat teknologi informasi

Teknologi yang berkembang saat ini memiliki beberapa manfaat ada manfaat yang baik dan ada manfaat yang buruk tergantung bagaimana masyarakat atau kita menggunakannya dengan baik dan memaknainya dengan baik, didalam dunia kerja teknologi memiliki

manfaat yang begitu besar dan banyak bagi perusahaan. Ada beberapa manfaat teknologi menurut Maflikhah (2010) membagi manfaat teknologi informasi menjadi 2 dimensi yaitu:

1. Kemanfaatan meliputi :

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*).
- b. Bermanfaat (*usefull*).
- c. Menambah produktivitas (*increas productivity*).

2. Efektivitas meliputi :

- a. Mempertinggi efektivitas (*enchance effectuences*).
- b. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve the job performance*).

Thompson et al (1991) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/ pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Romney (2015) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam organisasi akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas/ proses bisnis yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Teknologi informasi sebagai pemberdayaan organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan bisnis serta mewujudkan inovasi

memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi organisasi. Syukur, R. M. (2019). Adapun beberapa kegunaan atau manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja dalam pemerintahan.

2.2.3. Hubungan Teknologi Terhadap Kinerja karyawan

Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri. Anggraeni, E. Y. (2017) sistem informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak manajemen, serta sebagai sarana pendukung untuk kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Keunggulan utama dari sistem informasi berbasis teknologi adalah sifatnya yang online dan realtime. Laporan dapat dihasilkan langsung dari basis data transaksi sehingga mencerminkan kondisi terkini dari operasional bisnis. Dengan mengetahui kondisi terkini organisasi, maka para pemangku kepentingan di organisasi bisa mengambil langkah dan keputusan strategis untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Pendapat tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mirma dan Imam Ghozali (2016) yang meneliti pengaruh teknologi informasi terhadap proses output dan kualitas kinerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh yang positif terhadap output dan kualitas kinerja. Dampak strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan

Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart (2017) bahwa, implementasi teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam pencapaian strategi organisasi.

2.2.4. Faktor Suksesnya Penerapan Teknologi

Faktor penerapan teknologi informasi dalam organisasi menurut O'Brien (2005), Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan suatu organisasi/perusahaan sukses dalam menerapkan sistem informasi, yaitu:

1. Keterlibatan pengguna
2. Dukungan pimpinan (Manajemen eksklusif)
3. Kejelasan pernyataan kebutuhan
4. Perencanaan yang tepat
5. Harapan yang realistis