BAB II

LANDASAN TEORI

Teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proporsisi, yang disusun secara sistematis (**Sugiyono**, 2009 : 81).

2.1. Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem yaitu menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Menurut Jogiyanto HM (2001) pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur adalah “suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelasaikan suatu sasaran yang tertentu.” Sedangkan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya adalah “kumpulan dari elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.”

Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Mempelajari suatu sistem akan lebih mengena bila mengetahui terlebih dahulu apakah suatu sistem itu. Lebih lanjut pengertian sistem pertama kali dapat diperoleh dari definisinya. Dengan demikian, definisi ini akan mempunyai peranan penting didalam pendekatan untuk mempelajari suatu sistem. Suatu sistem mempunyai maksud tertentu, adayang menyebutkan maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai tujuan (*goal*) dan

ada yang menyebutkan untuk mencapai suatu sasaran (*obective*). *Goal* biasanya dihubungkan dengan ruang lingkup yang lebih luas dan sasaran dalam ruang lingkup yang lebih sempit. Seringkali tujuan dan sasaran digunakan bergantian dan tidak dibedakan.

2.1.1. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat – sifat tertentu yaitu :

1. Komponen – komponen (*component*).

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian dari sistem, setiap subsistem mempunyai sifat – sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem.

2. Batas Sistem (*boundary*)

   Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukan ruang lingkup dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem (*environment*)

   Environment dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat menguntungkan merupakan energi dari sistem dan tetap harus dijaga dan

dipelihara. Sedangkan ligkungan luar sistem yang bersifat merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak makan akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4. Penghubung Sistem (*interface*).

   Merupaka media pendukung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber – sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran dari suatu subsistem akan menjadi masukkan untuk subsistem yang lainnya dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5. Masukan (*input*)

   Merupakan energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat nerupa masukan perawatan (*maintenance*) dan masukan signal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diperoses untuk mendapatkan keluaran.

6. Keluaran (*output*)

   Merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukkan untuk sub sistem yang lain atau pada supra sistem.

7. Pengolah (*process*)

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukkan menjadi keluaran. Suatu produksi akan mengolah masukkan

berupa bahan baku dan bahan – bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

8. Sasaran Sistem (*objectives*)

   Suatu sistem pasti mempunyai suatu tujuan (*goal*) atau sasaran (*objectives*) kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Sasaran dari suatu sistem sangat menentukan sekali masukkan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran dan tujuannya.

2.1.2. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberpa sudut pandang. Diantaranya adalah sebagi berikut:

a. Sistem abstrak dan sistem fisik

   Sistem abstrak merupakan sistem yang tidak bisa dilihat secara mata biasa dan biasanya sistem ini berupa pemikiran atau ide – ide. Contoh dari sistem abstrak ini adalah filsafat. Sistem fisik merupakan sistem yang bisa dilihat secara mata biasa dan biasanya sering digunakan oleh manusia. Contoh dari sistem fisik ini adalah sistem akuntansi, sistem komputer dan lainnya.

b. Sistem alamiah dan sistem buatan

   Sistem alamiah merupakan sistem yang terjadi karena pengaruh alam. Misalnya sistem rotasi bumi, sistem gravitasi dan sebagainya. Sistem buatan merupakan sistem yang dirancang dan dibuat oleh manusia. Misalnya sistem pengolahan gaji.

c. Sistem tertutup dan sistem terbuka

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak terhubung dengan bagian luar sistem dan biasanya tidak terpengaruh oleh kondisi luar sistem. Sedangkan sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dengan bagian luar sistem.

2.2. Informasi

Menurut Jogiyanto HM (2001) informasi adalah "data yang diolah menjadi bentuk yang paling berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya." Sedangkan menurut Witanto (2004) informasi adalah "rangkaian data yang memepunyai sifat sementara, tergantung dengan waktu, mampu meberikan kejutan atau surprise pada yang menerimanya." Intensitas dan lamanya kejutan dari informasi disebut nilai informasi. Informasi yang tidak mempunyai nilai biasanya karena rangkaian data yang tidak lengkap atau kadaluarsa, karakteristik dari informasi adalah penerima informasi mangalami perubahan dari kondisi (*state*) belum mengetahui menjadi kondisi mengetahui. Perubahan ini mengandung unsur tak terduga. Informasi yang benar dan baru dapat mengkoreksi dan mengkonfirmasikan informasi sebelumnya. Manfaat informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian, hal ini sangat berguna untuk proses pengambilan keputusan.

Sumber dari informasi adalah data, data adalah kenyataan yang menggambarkan sesuatu kejadian nyata. Kejadian (*event*) adalah sesuatu yang terjadi pada saat tertentu.

2.2.1. Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto HM (2001) kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal yaitu :

1. Akurat

   Informasi harus bebas dari kesalahan – kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merusak informasi tersebut.

2. Tepat pada Waktunya

   Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

3. Relevan

   Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap – tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

2.3. Sistem Informasi

Jogiyanto HM (2001:11) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan

Andi Kristanto (sistem informasi, 2002) sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen – komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan informasi.

Sistem informasi terdiri dari komponen – komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building Block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, dan blok basis data. Sebagai suatu sistem, kelima blok tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasaran.

a. Blok masukan (*input blok*)

   Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Yang dimaksud dengan input disini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen – dokumen besar.

b. Blok model (*model blok*)

   Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

c. Blok keluaran (*output blok*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan sistem informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

d. Blok teknologi (*technology blok*)

Teknologi merupakan *tool box* dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari tiga (3) bagian utama yaitu Teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).

e. Blok basisdata (*database blok*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lainnya.

Menurut Leman (2002) suatu sistem informasi yang dikomputerisasi harus terdiri dari :

a. Perangkat Keras (*hardware*)

Hardware terdiri dari komponen input,proses, output, dan jaringan.

b. Perangkat Lunak (*software*)

Software terdiri dari sistem operasi, utilitas dan aplikasi

c. Data

Data mencakup struktur data, keamanan, dan integritas data.

d. Prosedur

Seperti dokumentasi prosedur/proses sistem, buku petunjuk operasional (aplikasi) dan teknis.

e. Manusia

User merupakan orang yang terlibat dalam komponen manusia seperti operator, pimpinan sistem informasi dan sebagainya.

2.4.Operasional Processing System (OPS)

Menurut **Jay Heizer dan Barry Render** (2001:2), setelah dialih bahasakan mengemukakan pengertian tentang manajemen Operasional adalah:

"serangkaian kegiatan yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari masukkan menjadi keluaran, dimana kegiatan tersebut terjadi disemua sector Organisasi".

Menurut **Lee J. Krajewski** dan **Larry P. Ritzman** (2002:6), mengemukakan bahwa :

"The term operations management refers to the direction and control of the processes that transform inputs into products and services".

Dari dua defenisi diatas, maka dapat dibuat suatu kesimpulan mengenai *Operasional processing system* atau biasa juga disebut dengan manajemen operasional adalah serangkaian kegiatan dengan kepemimpinan dan pengendalian terhadap proses – proses mengubah masukkan menjadi keluaran, baik dalam berupa barang maupun jasa dimana semua bagian organisasi berperan serta.

2.5. Perangkat lunak

Dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak, Al- Bahra Bin Ladjamudin (2006 : 91) menyatakan definisi tentang kualitas perangkat lunak sebagai:

> "**konformansi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar pengembangan yang didokumentasikan secara eksplisit, dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara professional**".

Petrasch (1999:2) yang dikutip oleh Imam Yuadi mendefinisikan Kualitas perangkat lunak adalah **keberadaan karakteristik dari suatu produk yang dijabarkan dalam kebutuhannya**, artinya kita harus melihat terlebih dahulu karakteristik – karakteristik apa yang berhubungan atau tidak dengan kebutuhan – kebutuhan yang diiinginkan oleh pemakai.

Dalam karya tulisnya, Imam Yuadi menuliskan bahwa *Software Quality* didefinisikan sebagai: "kesesuaian yang diharapkan pada semua *software* yang dibangun dalam hal fungsi *software* yang diutamakan dan unjuk kerja *software*, standar pembangunan *software* yang terdokumentasi dan karakteristik yang ditunjukkan oleh *software*". Definisi ini menekankan pada 3 hal yaitu:

1. Kebutuhan *software* adalah fondasi ukuran kualitas *software*, jika *software* tidak sesuai dengan kebutuhan yang ditentukan maka kualitas pun kurang
2. Jika menggunakan suatu standar untuk pembangunan *software* maka jika *software* tidak memenuhi standar tersebut maka dianggap kurang berkualitas.
3. Seringkali ada kualitas yang secara langsung diutarakan (tersirat) seperti kemudahan penggunaan dan pemeliharaan yang baik. Kualitas *software*

dipertanyakan jika tidak memenuhi kebutuhan ini.

Kualitas perangkat lunak dapat dilihat dari sudut pandang proses pengembangan perangkat lunak (*process*) dan hasil produk yang dihasilkan (*product*). Dan penilaian ini tentu berorientasi akhir ke bagaimana suatu perangkat lunak dapat dikembangkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna. Dari sudut pandang produk, pengukuran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Tabel 2.1

Faktor dan Kriteria Kualitas Perangkat Lunak (*Software*)

Faktor	Kriteria
Ketepatan (*correctness*)	Kelengkapan, konsistensi, traceability
Keandalan (*reliability*)	Akurasi, toleransi kesalahan, konsistensi, kesederhaan
Efisiensi (*efficiency*)	Efisiensi eksekusi, efisiensi storage
Integritas (*integrity*)	Kontrol akses, akses audit
Kegunaan (*usability*)	Komunikasi, pengoperasian, training
Perbaikan (*maintainability*)	Konsistensi, singkat, sederhana, teratur, selfdocumentation

Sumber : McCall dalam Imam Yuadi

Menurut taksonomi **McCall,** faktor menunjukkan atribut kualitas produk dilihat dari sudut pandang pengguna. Sedangkan kriteria adalah parameter kualitas produk dilihat dari sudut pandang perangkat lunaknya sendiri. Faktor dan kriteria ini memiliki hubungan sebab akibat (*cause-effect*).

Menurut pendapat Roger S. Pressman **“perangkat lunak adalah sekelompok item atau objek yang membentuk konfigurasi dimana di dalamnya termasuk program, dokumen dan data”.**

Program : perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan

Dokumen : menggambarkan operasi dan kegunaan program

Data : struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional.

Pengertian perangkat lunak dari Wikipedia (www.*id.wikipedia.org*) bahasa Indonesia adalah **program komputer yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara pengguna dan perangkat keras**. Perangkat lunak dapat juga dikatakan sebagai penterjemah perintah – perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras.

Perangkat lunak umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras (yang sering disebut sebagai *device driver*), melakukan proses perhitungan, berinteraksi dengan perangkat lunak yang lebih mendasar lainnya (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman), dan lain-lain.

2.5.1. Karakteristik Perangkat lunak

Perangkat lunak merupakan suatu produk, sekaligus sarana untuk membangun suatu produk

Perangkat lunak dibangun dan dikembangkan (*engineered, not manufactures*). Berbeda dengan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak dibuat dengan suatu perancangan yang kemudian setelah jadi dapat dikembangkan lebih lanjut. Biaya untuk perangkat lunak dikonsentrasikan pada pengembangan.

Perangkat Lunak tidak pernah usang (*wear out*) namun memburuk (*deteriorate*). Perangkat lunak tidak pernah usang karena adanya perawatan memungkinkan pengembangan perangkat lunak untuk menyesuaikan dengan kebutuhan baru. Namun sekali perangkat lunak rusak, maka tidak dapat diganti

dengan perangkat lunak lain, namun harus dilakukan pembuatan ulang karena tidak ada suku cadang dalam perangkat lunak (berbeda dengan *hardware*).

Sampai saat ini kebanyakan perangkat lunak masih dibuat menurut pesanan (*custom built*).

2.5.2. Klasifikasi Perangkat Lunak

A. Berdasarkan fungsinya perangkat lunak dibedakan menjadi 2 (dua), yakni :

1. Perangkat Lunak Aplikasi

   Merupakan program yang biasa dipakai oleh pemakai untuk melakukan tugas – tugas yang spesifik, umumnya digunakan untuk mengolah data.

2. Perangkat Lunak Sistem

   Program yang digunakan untuk mengontrol sumber daya komputer, seperti CPU dan alat input dan output. Kedudukan program ini adalah sebagai perantara antara program aplikasi dan perangkat keras.

B. Berdasarkan cara mendapatkan perangkat lunak dan hak pemakaian, dibedakan menjadi 2, sebagai berikut :

1. Perangkat lunak komersial

   Perangkat lunak komersial biasa juga disebut *proprietary software* adalah perangkat lunak yang dijual secara komersial. Setiap orang yang bermaksud menginstalnya harus membelinya. Jika tidak membayar berarti melakukan pembajakan perangkat lunak dan dapat dikenai sanksi hukum karena ada hak cipta. Hak cipta adalah suatu hak yang dilindungi hukum yang melarang seseorang untuk menyalin hak atas kekayaan intelektual tanpa izin pemegangnya.

2. Perangkat lunak domain – publik.

   Perangkat lunak domain – publik adalah perangkat lunak yang tidak disertai hak cipta dan memungkinkan siapa saja melakukan tindakan apa saja terhadap program tersebbut, termasuk membuang nama penciptanya dan memperlakukannya sebagai karya ciptanya sendiri dan mengenakan hak cipta. Perangkat lunak seperti ini umumnya berupa kode sumber dan banyak dijumpai pada internet.

3. *Shareware*

   Shareware adalah perangkat lunak yang membatasi penggunanya dengan mengurangi fitur – fitur tertentu atau membatasi masa penggunaannya selama jangka waktu tertentu ataupun juga menggabungkan kedua hal ini. Tujuan dari publikasi *shareware* adalah untuk berbagi fungsi dan keunggulan perangkat lunak itu kepada konsumen sehingga konsumen bisa berkesempatan mencoba secara langsung perangkat lunak tersebut untuk kemudian memutuskan tidak lagi memakai *software* tersebut atau membeli versi penuhnya.

4. *Freeware*

   Freeware adalah perangkat lunak bebas yang mengacu pada kebebasan para penggunanya untuk menjalankan, menggandakan, menyebarluaskan, mempelajari, mengubah dan meningkatkan kinerja perangkat lunak. Suatu program merupakan perangkat lunak bebas, jika setiap pengguna memiliki semua dari kebebasan tersebut. Dengan demikian, kita seharusnya bebas untuk menyebarluaskan salinan program itu, dengan atau tanpa modifikasi

(perubahan), secara gratis atau pun dengan memungut biaya penyebarluasan, kepada siapa pun dimana pun. Kebebasan untuk melakukan semua hal di atas berarti kita tidak harus meminta atau pun membayar untuk ijin tersebut.

5. *Rentalware*

   Rentalwware adalah perangkat lunak yang biasa digunakan oleh seseorang atau institusi dengan cara membayar sewa. Sewa biasanya dilakukan per tahun, dan ada hak cipta.

6. *Free Software*

   Free Software adalah istilah yang dicanangkan oleh **Richard Stallman** (pendiri *Free Software Foundation*) untuk menyatakan perangkat lunak yang dilengkapai dengan kode sumber yang memungkinkan siapa saja dapat menggunakan program tersebut dan bahkan ikut mengembangkannya. Tujuan dari Stallman adalah menciptakan kebebasan kepadai pemakai dan menghindarkan pengontrolan program oleh sesuatu pihak.

7. *Open Source*

   Open Source dikemukakan oleh **Eric Raymond** pada tahun 1998. *Open source* timbul dari ide bahwa seandainya setiap orang dapat berpartisipasi dalam mengembangkan suatu perangkat lunak tentu perangkat lunak tersebut akan segera berevolusi menuju ke tingkat kesempurnaan.

   Hak – hak yang disediakan pada *open source*:

a. Hak untuk membuat salinan program dan mendistibusikan salinan tersebut.
b. Hak untuk mengakses kode sumber sebagai syarat untuk bisa melakukan pemodifikasian.
c. Hak untuk melakukan pengembangan terhadap program.

Secara prinsip, program yang tergolong sebagai *free software* juga memenuhi kriteria *open source*.

2.6. Kinerja

2.6.1. Pengertian Kinerja

Menurut **Mohamad** (2006:25) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planing* suatu organisasi. Sebaliknya, menurut **Larry D. Stout** dalam Indra (2001:329) yang dimaksud dengan pengukuran atau penilaian kinerja adalah proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil – hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.

Dikutip dari penelitian **Ananda Rosetika** (2009:24) Kinerja pegawai merupakan gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan, oleh karena itu kinerja bukan hanya menyangkut karaktersitik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang. Oleh karena itu, kinerja dapat

didefinisikan sebagai perilaku – perilaku atau tindakan – tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi.

Menurut **Faustino Cardoso Gomes** (2003 : 135), kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pula saat ini.

Berikut pengertian kinerja menurut **Bernadian dan Rusell** (1993:379) yang dikutip oleh **Sedarmayanti** (2007 : 260), "***performance is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period***" (kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai outcome yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula).

Hal ini diperkuat oleh pendapat **Ambar Teguh Sulistiyani** (2003:223), yang menyatakan bahwa **"kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya"**.

Sedangkan menurut **Veitzal Rivai** (2004 : 309), menyataka bahwa "**Kinerja merupakan suatu funggsi dari motivasi dan kemampuan**". Dan mengemukakan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan, yaitu : kuantitas input, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif.

2.6.2. Faktor – Faktor Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan factor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Kieth Davis, (1964 : 484) yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2006 : 67) sebagai berikut :

a) *Human Performance = Ability + Motivation*

b) *Motivation = Attitude + Situation*

c) *Ability = Knowledge + Skill*

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Selanjutnya **Faustino Cardoso Gomes**, (2003 : 142) juga mengemukakan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja individu yaitu:

1. **Kuantitas Kerja**, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. **Kualitas Kerja**, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapanya
3. **Pengetahuan Kerja**, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilanya.
4. **Kreativitas**, keaslian gagasan – gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan – persoalan yang timbul.
5. **Kerjasama**, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. **Kemandirian**, kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. **Inisiatif**, semangat untuk melaksanakan tugas – tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. **Kualitas Personal**, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditari kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

2.6.3. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja (*Performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Penilaian kinerja menurut **Leon C. Megginson** (1981:310) yang dikutip oleh **Anwar Prabu** (2007:69), *" Performance appraisal is the process an employer uses to determine whether an employee is performing the job as intended"*. (Penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan atasan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekrjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan).

Kemudian menurut **Sedarmayanti** (2007:261), penilaian kinerja adalah uraian sistematik, tentang kekuatan/ kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang/ kelompok.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja individual sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

2.6.4. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut **Attwood dan Dimmock** dalam **Sedarmayanti** (2007:263), tujuan peilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Membantu meningkatkan kinerja.
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.

3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
4. Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan di masa depan.
5. Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.
6. Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka.
7. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluan karier.
8. Menentukan taraf kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji.
9. Mendorong pimpinan untuk berfikir cermat mengenai kinerja staff pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

2.6.5. Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil – hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijaksanaan organisasi adapun secarra terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi.
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan, promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
5. Memberi kesempatan kerja yang adil.
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.
7. Menilai proses rekruitmen dan seleksi.

2.7. Hubungan Kualitas perangkat lunak *(Software)* dengan Kinerja

Perencanaan sistem informasi yang matang sangat penting untuk mendukung para pemakai (*user*) dalam melaksanakan tugasnya. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas pada para pemakai (*user*) agar dapat mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang diperlukan oleh manajemen, yaitu lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (McLeod,1998 ; Wijayanti & Solichin, 2005). Hal ini menunjukkan pentingya pemahaman sistem informasi dalam melaksanakan tugas.

Sistem informasi suatu perusahaan akan dapat berhasil tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995, dalam Jumaili, 2005).

Penelitian serupa juga dilakukan oleh **Mahardika (2005)**, mengenai pengaruh sistem informasi berbasis komputer terhadap kinerja *user*.

Penelitian tersebut menghasilkan suatu simpulan bahwa partisipasi pemakai memiliki hubungan positif terhadap suksesnya suatu sistem informasi itu diterapkan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dalam artian apabila pemakai sistem informasi ini mempunyai andil dalam pengembangan teknologi sistem informasi, maka perusahaan atau organisasi akan mengalami perkembangan dalam penggunaan teknologi informasinya.

Jumaili (2005) bahkan mengembangkan penelitian serupa dengan menambah variabel kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif.

Kepercayaan itu dapat berupa sistem dengan kualitas yang handal, efisien, ataupun hal lain yang mampu memberikan keyakinan bagi para penggunanya bahwa apabila mereka memanfaatkan sistem tersebut, maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka jauh lebih mudah, cepat, serta akurat.