BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi Manajemen berbasis Web

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Untuk mendapatkan informasi tersebut perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga. Sistem itu disebut dengan sistem informasi manajemen (*management information system).* Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem informasi manajemen turut mengalami perkembangan juga, yang semula sistem informasi manajemen berbasis komputer berkembang menjadi sistem informasi manajemen berbasis web.

2.1.1.1 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen. Sistem informasi manajemen meliputi :

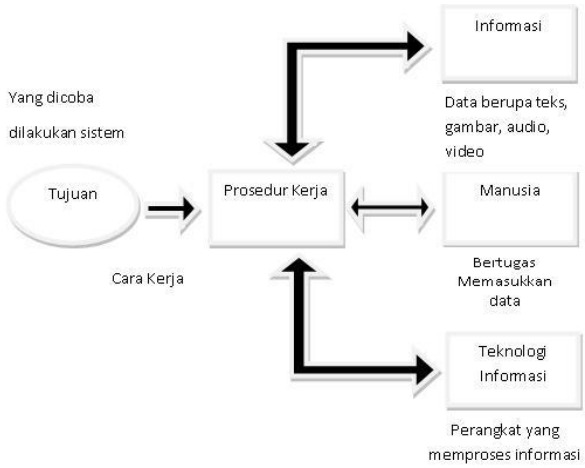
- Sistem informasi akuntansi *(accounting information sistems)*, menyediakan informasi dan transaksi keuangan.
- Sistem informasi pemasaran *(marketing information sistems)*, menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan-

kegiatan pemasaran, kegiatan-kegiatan penelitian pasar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.

- Sistem informasi manajemen persediaan *(inventory management information sistems).*
- Sistem informasi personalia *(personal information sistems)*.
- Sistem informasi distribusi *(distribution information sistems)*.
- Sistem informasi pembelian *(purchasing information sistems)*.
- Sistem informasi kekayaan *(treasury information sistems).*
- Sistem informasi analisis kredit *(credit analysis information sistems)*.
- Sistem informasi penelitian dan pengembangan *(research and development information sistems).*
- Sistem informasi analisis *software*
- Sistem informasi teknik *(engineering information sistems).*
- Sistem informasi SDM *(HRD information sistems)*
- Sistem informasi logistik *(logistic information sistems)*

Menurut Agus Mulyanto (2009) dalam bukunya *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi* menyimpulkan bahwa definisi sistem informasi manajemen merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan.

Diilustrasikan dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen

Pada Forum Teknik Sipil No.XVIII/3-September 2008 (947) oleh Gatot Subagio, Andreas Triwiyono, dan Iman Satyarno mengemukakan bahwa, "Teknologi internet memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan Sistem Informasi Manajemen, khususnya dalam hal peralatan dan kegunaannya (Turban, 2005)".

2.1.1.2 Kemampuan Sistem Informasi Manajemen

Efraim Turban, McCean, dan James Waterbe dalam buku *Information Technology for Management Making Connection for Strategies Advantages*, menyebutkan kemampuan sistem informasi manajemen sebagaimana berikut :

a. Melakukan komputasi numeric bervolume besar dengan kecepatan tinggi.
b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah dan cepat.
c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.

d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.

e. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok pada suatu lokasi.

f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.

g. Mengotomatisasikan proses-proses bisnis yang semi otomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.

h. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.

i. Melaksanakan hal-hal di atas jauh lebih murah daripada apabila dikerjakan secara manual.

2.1.1.3 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi terdiri dari 5 (lima) sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi (Agus Mulyanto, 2009:31) yaitu :

a. Manusia

Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi.

Pengguna akhir adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya mahasiswa, pemasok, dll.

Pakar sistem informasi adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi misalnya sistem analis, developer, dll.

b. Perangkat Keras (*Hardware)*

Semua peralatan yang digunakan dalam proses informasi berupa computer dan media data seperti CD, disk, lembaran kertas data, dll.

c. Perangkat Lunak *(Software)*

Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak.hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi/perintah dari pengguna sumber data sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikan perintah bagi pengguna informasi.

d. Data

Data dapat berupa teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi manajemen melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi.

e. Jaringan.

Media komunikasi yang menghubungkan computer, pemroses informasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi, sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll.,

Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi manajemen.

2.1.1.4 Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Dalam penelitian terdahulu oleh Metro yang berjudul "Pengaruh Kualitas Informasi atas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem informasi manajemen" tahun 2000 : Menurut Hall (2001: 18), sistem informasi manajemen dalam perusahaan mempunyai tiga tujuan utama meliputi:

a) Untuk mendukung pengambilan keputusan

b) Untuk mendukung kegiatan operasi harian perusahaan

c) Untuk mendukung fungsi kepengurusan.

Sistem informasi manajemen yang telah diimplementasikan harus mampu memenuhi kebutuhan akan informasi yang bervariasi, jika informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai, maka implementasi sistem informasi manajemen tersebut akan sia-sia, sebaliknya jika informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, maka pengguna akan merasa kebutuhan akan informasi yang berkualitas dapat terpenuhi. Jika hal ini dapat tercapai maka bisa dikatakan bahwa tujuan dari sistem informasi manajemen tersebut dapat tercapai pula. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu masalah yang penting dalam implementasi sistem informasi manajemen adalah kepuasan dari para penggunanya.

Dalam lingkup sistem informasi manajemen, kepuasan para pengguna adalah seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi manajemen yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Meskipun kepuasan dari para pengguna sistem informasi manajemen tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung pada pengaruh bisnis, namun

kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu. Salah satu cara penting untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi manajemen tersebut adalah melalui penilaian kualitas informasinya. Jika semakin tinggi tingkat kualitas informasinya maka tingkat kepuasan dari para pengguna informasi akan semakin tinggi.

2.1.1.5 Konsep Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web

Sistem Informasi Berbasis Web adalah suatu sistem penghasil informasi yang mendukung sekelompok manajer dengan memanfaatkan teknologi web (McLeod, Jr 2001).

Web based application adalah suatu aplikasi yang dapat berjalan dengan menggunakan basis teknologi web atau browser. Aplikasi ini dapat diakses dimana saja asalkan ada koneksi internet yang mendukung, tanpa perlu melakukan penginstallan di computer masing-masing seperti pada aplikasi desktop, cukup dengan membuka browser dan menuju tempat server aplikasi tersebut dipasang. Contohnya: Google spreadsheet, Google Word Processor, webmessenger.yahoo.com, meebo.com, dan game flash yang dijalankan secara online, dll.

Menurut Richard Viggen (2002), *Web-based IS therefore require a mix of web site development techniques together with traditional IS development competencies, such as database design and program design.* (Sistem informasi berbasis web merupakan perpaduan dari tehnik pengembangan *web site* dengan

kompetensi pengembangan sistem informasi tradisional, seperti desain *database* dan desain program)

Sedangkan pada Turban,Mclean,Wetherbe (2002) *Web-**based systems** refer to applications or services that are resident on a server that is accessible using a Web browser. The only client-side software needed to access and execute these applications is a Web browser environment.* (sistem berbasis web adalah aplikasi atau jasa yang terpusat pada *server* dan diakses dengan menggunakan *web browser*. Satu-satunya pengendali perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mengakses dan menjalankan aplikasi ini adalah *web browser.)*

Berbagai macam jaringan untuk mengaktifkan web browser adalah :

a. Internet, jaringan yang dapat diakses di mana saja dan cakupannya luas, bisa ke seluruh dunia.
b. Intranet, jaringan yang hanya dapat diakses di dalam organisasi dan terbatas hanya untuk anggota organisasi itu saja.
c. Extranet, jaringan yang dapat diakses oleh organisasi dan mitra organisasi yang membutuhkan informasi atau pihak yang bekerja sama, dapat dibatasi.
d. Corporate Portal, jaringan antar perusahaan.

Tabel 2.1 Kelebihan dan Kekurangan Sistem Informasi berbasis Web

Kelebihan	Kekurangan
1. Dapat diakses dimana pun tanpa melakukan penginstalan.	1. Apabila terjadi gangguan pada jaringan, maka web tidak dapat diakses.
2. Tidak memerlukan lisensi untuk mengaksesnya karena lisensi adalah tanggung jawab penyedia web.	2. Terkadang membutuhkan waktu yang lama untuk mengatasi gangguan pada jaringan tersebut.
3. Dapat dijalankan di system operasi manapun.	-

2.1.1.6 Hambatan dalam Keamanan Informasi

Turban,Mclean,Wetherbe (2002) mengemukakan *Threats to Information Security* (Hambatan dalam Keamanan Informasi) :

- *Human errors can occur in the design of the hardware and/or information system.* (kesalahan manusia yang terdapat di desain perangkat keras dan atau sistem informasi)
- *Environmental hazards include earthquakes, severe storms, floods, power failures or strong fluctuations, fires (most common hazard), explosions, etc.*(bencana alam seperti gempa bumi, badai, banjir, fluktuasi yang kuat, dan kebakaran)
- ***Hacktivist*** or ***cyberactivist*** *use technology for high-tech civil disobedience to protest operations, policies, or actions of an individual, an organization, or a government agency.*(*hacktivist* atau *cyberactivist* menggunakan teknologi canggih untuk meretas sistem operasi pertahanan dari individu atau sebuah organisasi atau pemerintahan)
- ***Cyberterrorism*** *is a premeditated, politically motivated attack against information, computer systems, computer programs, and data that results in violence against noncombatant targets by subnational groups or clandestine agents.*(terorisme dunia maya yang terdiri dari grup subnasional atau sebuah agen yang memiliki motif untuk menyerang sistem computer, informasi, program computer dan data yang menimbulkan kekacauan)

- ***Cyberwar***. *War in which a country's information systems could be paralyzed from a massive attack by destructive software.*(perang dunia maya, perang yang terjadi di system informasi suatu Negara yang diakibatkan peranti lunak yang bersifat penghancur)
- ***Theft*** *is the illegal taking of property that belongs to another individual or organization.* **(**Perampok dunia maya, seseorang yang mengambil property tanpa izin/ilegal dari seorang individu atau suatu organisasi)
- ***Viruses.*** *Segments of computer code that performs unintended actions ranging from merely annoying to destructive.*(Virus, segmentasi dari kode computer yang melakukan aksi yang menyebalkan dan tidak diinginkan dan bersifat penghancur)
- ***Worms.*** *Destructive programs that replicate themselves without requiring another program to provide a safe environment for replication.*(program yang bersifat menghancurkan dengan cara menggandakan dirinya sendiri tanpa permintaan dari program lain untuk menyediakan tempat yang aman untuk menggandakan diri)
- ***Trojan horses.*** *Software progams that hide in other computer programs and reveal their designed behavior only when they are activated.***(**Trojan, program yang menyembunyikan program computer lain dan memunculkan tampilannya saja hanya ketika program diaktifkan)
- ***Logic bombs.*** *Designed to activate and perform a destructive action at a certain time.*(didesain untuk menampilkan aksi dan pertunjukkan yang merusak pada waktu yang telah ditentukan)

- ***Back doors or trap doors.*** *Typically a password, known only to the attacker, that allows access to the system without having to go through any security.*(merupakan tipikal password yang hanya diketahui oleh penyerang, yang mana mengijinkan akses ke dalam sistem tanpa melalui pengaman apapun)
- ***Denial-of-service.*** *An attacker sends so many information requests to a target system that the target cannot handle them successfully and can crash the entire system.* **(**seseorang yang mengirimkan begitu banyak informasi kepada sistem target yang tidak bisa ditangani dengan baik dan dapat merusak keseluruhan sistem)
- ***Pestware.*** *Clandestine software that uses up valuable system resources and can report on your Web surfing habits and other personal information.*(perangkat lunak yang menggunakan sumber sistem yang bernilai, dapat melaporkan *history* web anda yang sering anda kunjungi dan informasi personal lainnya).
- ***Adware.*** *Designed to help popup advertisements appear on your screen.*(didesain untuk menampilan *popup* iklan pada layar anda)
- ***Spyware.*** *Software that gathers user information through the user's Internet connection without their knowledge (i.e. keylogger, password capture).* (peranti lunak yang mengarahkan pemberian informasi user tanpa disadari, contohnya mengetahui password)

- ***Web bugs.*** *Small, usually invisible, graphic images that are added to a Web page or e-mail.* (kecil, cenderung tidak terlihat, gambar grafis yang terdapat di halaman web atau email)
- ***Phishing.*** *Uses deception to fraudulently acquire sensitive personal information such as account numbers and passwords disguised as an official-looking e-mail.* (mencuri informasi personal seperti nomor rekening bank dan password pada email resmi)
- ***Pharming.*** *Fraudulently acquires the Domain Name for a company's Web site and when people type in the Web site url they are redirected to a fake Web site.* **(**mengganti domain website suatu perusahaan dan ketika orang mengetik alamat web tersebut maka dia akan diarahkan ke website yang palsu)
- ***Spam.*** *Unsolicited e-mail, usually for purposes of advertising.(*email iklan atau pemberitahuan yang tidak berguna atau dapat berbahaya)
- ***Cookies.*** *Small amount of information that Web sites store on your computer, temporarily or more-or-less permanently.*(sebagian kecil informasi yang disimpan website di computer secara sementara atau dalam jangka waktu yang lama)
- *Computer system failures can occur as the result of poor manufacturing or defective materials.*(kegagalan sistem computer dapat disebabkan oleh material atau manufaktur yang buruk)
- *Information Extortion, When an attacker or formerly trusted employee steal information from a computer system and then demands compensation*

for its return or an agreement not to disclose it. (Pencuri informasi dari sistem computer kemudian meminta kompensasi atas pengembalian dan atau persetujuan agar tidak disebarkan)

- ***Hacker.*** *An outside person who has penetrated a computer system, usually with no criminal intent.*(orang luar yang berhasil meretas masuk ke computer system tanpa tujuan criminal biasanya)
- ***Cracker.*** *A malicious hacker.*(hacker yang merugikan)
- ***Social engineering.*** *Computer criminals or corporate spies get around security systems by building an inappropriate trust relationship with insiders.* (criminal computer atau mata-mata korporat yang berada di sistem keamanan biasanya memiliki hubungan dengan orang dalam)

2.1.2 Kinerja

Kinerja telah menjadi konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia Penilaian tentang kinerja individu karyawan semakin penting ketika perusahaan akan melakukan reposisi karyawan. Artinya bagaimana perusahaan harus mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Hasil analisis kinerja akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan SDM secara optimum. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu perusahaan. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang didalamnya memiliki kinerja yang baik. (Sudarmanto, 2009:6).

2.1.2.1 Konsep Kinerja

Kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance* yang menurut *The Scribner-Bantam English Distionary* terbitan Amerika Serikat dan Kanada (1979) berasal dari kata *to perform* dengan beberapa *entries* yaitu :

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".

Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Menurut John Whitmore (1997 : 104) "Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang,kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampikan".

Menurut Barry Cushway (2002 : 1998) "Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan".

Menurut Veizal Rivai (2004 : 309) mengemukakan kinerja adalah : " merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan".

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson Terjamahaan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001 : 78), "menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan".

John Witmore dalam Coaching for Perfomance (1997 : 104) "kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan". Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional. Mink (1993 : 76) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: (a) berorientasi pada prestasi, (b) memiliki percaya diri, (c) berperngendalian diri, (d) kompetensi.nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Menurut Bernardin dan Russel dialih bahasakan oleh Achmad S. Ruky (2006:15) dalam bukunya yang berjudul Sistem Manajemen Kinerja menyatakan "Kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu. Prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu".

2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1.Kemampuan mereka,

2.Motivasi,

3.Dukungan yang diterima,

4.Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan

5.Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlihannya.

b. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude)* seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion)* kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

David C. Mc Cleland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau

tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1)Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

2)Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja

3)Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan *(reward sistem)*

2.1.2.3 Dimensi/Indikator Kinerja

Sudarmanto (2009:11) mengemukakan bahwa dimensi atau indicator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja.

John Miner (1988) pada Sudarmanto (2009:11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur menilai kinerja, yaitu :

a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu waktu kerja efektif : jam kerja hilang.
d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Bernadin (2001) menyampaikan ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja yaitu :

a. Quality (Kualitas), terkait dengan prestasi kerja dan proses/hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

b. Quantity (Kuantitas), satuan jumlah atau kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, terkait dengan beban kerja.

c. Timeliness (Waktu) terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas dan ketepatan waktu/kedisiplinan dalam bertugas.

d. Cost-Effectiveness (Biaya) terkait dengan penggunaan sumber-sumber organisasi (orang,uang,material,teknologi sistem informasi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.

e. Need for supervision (Kemampuan tanpa pengawasan) terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.

f. Interpersonal impact (Perilaku individu) terkait dengan kompetensi dan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, motivasi dan kerjasama antara rekan kerja

2.1.2.4 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 individu sangat bermanfaat bagi

dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Menurut Bernardin dan Russel (1993 : 379) " *A way of measuring the contribution of individuals to their organization "*. Penilaian kinerja adalah cara mengukur konstribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja.

Menurut Cascio (1992 : 267) "penilaian kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok".

Menurut Bambang Wahyudi (2002 : 101) "penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja / jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya".

Menurut Henry Simamora (338 : 2004) " penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan".

2.1.2.5 Perancangan Sistem Penilaian Kinerja

Tb.Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitayala Hubeis (2007) mengemukakan proses perancangan sistem penilaian meilbatkan : manajer, karyawan dan ahli sumberdaya manusia dalam membuat keputusan tentang beberapa hal berikut :

1. Isi dari pengukuran

- Fokus penilaian : *outcome* yang terkait langsung dengan misi dan tujuan organisasi dan kebutuhan pelanggan; penggunaan waktu, tingkat kepuasan pelanggan, dll.
- Jenis kinerja : contoh pekerjaan manajer dilihat dari keberhasilan menerapkan model perencanaan dan pengorganisasian; ada enam kriteris (1) kualitas proses dan hasil, (2) jumlah hasil, nilai hasil per siklus waktu tertentu, (3) waktu yang dipakai, (4) *cost* efektif yaitu manajemen sumberdaya secara efisien (biaya-penerimaan), (5) derajat kebutuhan supervise dan (6) pengaruh antarpersonal seperti harga diri, persahabatan dan kerjasama.

2. Proses pengukuran

- Tipe skala ukuran; kebanyakan bersifat ordinal, peringkat kualitatif; interval.
- Tipe instrument penyusunan peringkat; dapat membandingkan antar peringkat kinerja dan antar personalia.
- Metode perhitungan skor

3. Karakteristik administrasi penilaian kinerja

- Frekuensi dan waktu bergantung pada fungsi kegiatan.
- Media koleksi data berupa komputer dan bentuk lainnya seperti manual.
- Metode umpan balik dari hasil penilaian kinerja seperti untuk pengembangan karyawan dan kebijakan perusahaan dalam hal kompensasi, pengembangan sumberdaya manusia, dan lingkungan kerja yang nyaman.

- Pengembangan sistem penilaian : (a) mulai dari analisis pekerjaan, (b) spesifikasi dimensi kinerja dan perumus kinerja, (c) skala pengukuran kinerja, (d) pengembangan format dan program pengukuran peringkat, (e) pengembangan prosedur penskoran, (f) pengembangan proses pemberian peluang tentang saran-saran dari karyawan.

2.1.2.6 Bias Penilaian Kinerja

Menurut Tb.Sjafri Mangkuprawira (2009:226) bias merupakan distorsi pengukuran yang tidak akurat. Bentuk bias penilai meliputi hal-hal sebagai berikut:

- *Hallo effect*

  Bias ini terjadi ketika opini personal penilai terhadap karyawan mempengaruhi ukuran kinerja. Sebagai contoh, jika seorang penilai menyukai seorang karyawan, maka opini tersebut bisa mengalami distorsi estimasi terhadap kinerja karyawan itu. Masalah ini sering meringankan atau memberatkan ketika para penilai harus menilai karakter kepribadian teman-teman mereka, atau seseorang yang sangat tidak disukainya.

- Kesalahan kecenderungan penilaian berlebihan

  Beberapa penilai tidak menyukai untuk menilai karyawan apakah dalam kondisi efektif atau kondisi rata-rata. Dalam bentuk penilaian, distorsi ini menyebabkan para penilai untuk menghindari penilaian ekstrem, seperti nilai amat buruk dan sempurna. Sebagai gantinya mereka menempatkan

angka penilaiannya dekat dengan rata-rata. Padahal ini mengakibatkan kerugian bagi karyawan yang secara objektif memiliki kinerja tinggi.

- Bias kemurahan dan ketegasan hati

  Bias kemurahan hati terjadi ketika para penilai cenderung begitu mudah dalam menilai kinerja para karyawan.

- Bias lintas budaya

  Tiap penilai memiliki harapan tentang perilaku manusia yang didasarkan pada budayanya. Dengan keragaman budaya yang lebih besar dan tingginya mobilitas karyawan melintas batas internasional, sumber bias potensial menjadi lebih mungkin muncul.

- Prasangka personal

  Prasangka akan mengabaikan penilaian efektif dan dapat melanggar hukum anti diskriminasi. Hal ini akan melanggar persamaan hak dalam pekerjaan.

2.1.2.7 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Syafarudin Alwi (2001 : 187) secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat evaluation dan development yang bersifat efaluation harus menyelesaikan :

1. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
2. Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision
3. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat development penilai harus menyelesaikan : (1).Prestasi riil yang dicapai individu, (2).Kelemahan- kelemahan individu yang menghambat kinerja, (3).Prestasi- pestasi yang dikembangkan.

Manfaat Penilaian Kinerja Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

1.Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

2.Perbaikan kinerja

3.Kebutuhan latihan dan pengembangan

4.Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.

5.Untuk kepentingan penelitian pegawai

6.Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai

2.1.3 Hubungan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web dengan Kinerja

Pada penelitian terdahulu yang berjudul "Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen, Desentralisasi, dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial (Survey pada Perusahaan Tekstil di Wilayah Karesidenan Surakarta)" tahun 2009 oleh Himawan Bayuaji, sasaran utama informasi (Hansen dan Mowen,1997) yaitu:

- ✓ Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan.

- ✓ Menyediakan informasi yang menjadi pendukung harian.
- ✓ Menyediakan informasi akuntansi yang menyangkut pengelolaan kekayaan.

Dalam *Jurnal Sistem informasi manajemen MTI UI Vol.3 – No.2 – Oktober 2007* oleh Henry Christianto, Riri Satria, dan Yudho Giri Sucahyo bahwa setiap investasi SI/TI yang dilakukan oleh perusahaan haruslah dapat meningkatkan kinerja (*performance)* perusahaan tersebut. Sebab jika tidak, maka investasi yang dilakukan akan sia-sia karena tidak membawa dampak positif bagi perusahaan.

Terdapat pula kesimpulan dari penelitian terdahulu berjudul *Information Technology Business Value :Effect of IT Usage on Labor Productivity* tahun 2006 oleh Ataay yaitu:

- o Ada hubungan positif dan signifikan antara tingkat penggunaan TI pada perusahaan (seperti *e-CRM, EDI, e-procurement, e-communication, online-scorecard* dan *online score-procedures)* dengan tingkat produktivitas actual.
- o Ada hubungan positif dan signifikan antara *IT integrated knowledge management practice (variable online business procedure)* dan aktivitas *supply chain management (*variable *e-procurement)* dengan prediksi peningkatan produktivitas tenaga kerja. Selain itu ada hubungan negative antara *e-CRM* dan prediksi peningkatan produktivitas tenaga kerja.

Menurut Syam (1999) pada jurnal "Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Sektor Publik" (Dedi Rianto Rahadi, 2007) pertimbangan perilaku ini perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks penerapan TI.

Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dalam Trisna (1998) yang menyatakan bahwa faktor-faktor teknis, prilaku, situasi dan personil pengguna TI perlu dipertimbangkan sebelum TI diimplementasikan. Henry (1986) dalam Trisnawati (1998) juga mengemukakan bahwa perilaku pengguna, dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi para personil (orang-orang) yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan. Iqbaria (1994), Nelson (1996), Luthans (1995) juga menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control* dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik" tahun 2008 oleh Rezsa Primanda dari Univ.Muhamadiyah Surakarta terdapat kutipan: Adapun penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992) dalam Falikhatun (2003).

Sedangkan pada penelitian terdahulu yang berjudul "Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pada Pasar Swalayan di Kota Denpasar" oleh Maria M.Ratna Sari dari Univ.Udayana tahun 2010 terdapat pernyataan dari Goodhue

dalam Jumaili (2005 : 725) menyatakan bahwa jika evaluasi pemakai atas teknologi cocok dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pemakai, maka akan memberikan dorongan pemakai memanfaatkan teknologi. Irwansyah dalam Jumaili (2005) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual. Menurut Nelson dalam Suharno (2005) diterimanya suatu teknologi komputer tergantung pada teknologi itu sendiri, tingkat *skill* dan *expertise* dari individu yang menggunakannya. Bagi perusahaan, aplikasi teknologi yang tepat akan mendatangkan *competitive advantage*. Sedangkan bagi individu, keahlian yang dimiliki akan meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan. Handoko (1999) mengemukakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar. Yamit (1998) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran (*output*) yang dihasilkan. Jumaili (2005) mengemukakan bahwa secara umum, efektivitas penggunaan atau pengimplementasian teknologi sistem informasi dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemudahan pemakai dalam mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data tersebut.

Data dalam sistem informasi tersebut seharusnya merupakan data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan atau organisasi sehingga dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan tugas dalam perusahaan.

Dalam Turban,Mclean,Wetherbe (2002), *knowledge workers can be supported by a large variety of information systems. Such support system range from web based information system that help them find information and expert system that support information interpretation that help them increase their productivity and quality of work.* (pengetahuan para pekerja dapat didukung dengan banyaknya jenis system informasi. Salah satu system pendukung adalah system informasi berbasis web yang membantu mereka menemukan informasi menggunakan system yang handal untuk menginterpretasikan informasi yang akan membantu meningkatkan produktivitas/kinerja dan kualitas pekerjaan mereka.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka diatas, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Menurut Agus Mulyanto (2009) dalam bukunya *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi* menyimpulkan bahwa definisi sistem informasi manajemen merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan.

Sistem informasi terdiri dari 5 (lima) sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi (Agus Mulyanto, 2009:31) yaitu :

a. Manusia

Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi.

Pengguna akhir adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya mahasiswa, pemasok, dll.

Pakar sistem informasi adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi misalnya sistem analis, developer, dll.

b. Perangkat Keras (*Hardware)*

Semua peralatan yang digunakan dalam proses informasi berupa computer dan media data seperti CD, disk, lembaran kertas data, dll.

c. Perangkat Lunak *(Software)*

Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak.hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi/perintah dari pengguna sumber data sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikan perintah bagi pengguna informasi.

d. Data

Data dapat berupa teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi manajemen melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi.

e. Jaringan.

Media komunikasi yang menghubungkan computer, pemroses informasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi, sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll.,

Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi manajemenKelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi manajemen.

Pada Turban,Mclean,Wetherbe (2002) *Web-**based systems** refer to applications or services that are resident on a server that is accessible using a Web browser. The only client-side software needed to access and execute these applications is a Web browser environment.* (sistem berbasis web adalah aplikasi atau jasa yang terpusat pada *server* dan diakses dengan menggunakan *web browser*. Satu-satunya pengendali perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mengakses dan menjalankan aplikasi ini adalah *web browser.)*

Berbagai macam jaringan untuk mengaktifkan web browser adalah :

a. Internet, jaringan yang dapat diakses di mana saja dan cakupannya luas, bisa ke seluruh dunia.

b. Intranet, jaringan yang hanya dapat diakses di dalam organisasi dan terbatas hanya untuk anggota organisasi itu saja.

c. Extranet, jaringan yang dapat diakses oleh organisasi dan mitra organisasi yang membutuhkan informasi atau pihak yang bekerja sama, dapat dibatasi.

d. Corporate Portal, jaringan antar perusahaan.

Menurut Bernardin dan Russel dialih bahasakan oleh Achmad S. Ruky (2006:15) dalam bukunya yang berjudul Sistem Manajemen Kinerja menyatakan "Kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu. Prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu".

Bernadin (2001) menyampaikan ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja yaitu :

a. Quality (Kualitas), terkait dengan prestasi kerja dan proses/hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

b. Quantity (Kuantitas), satuan jumlah atau kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, terkait dengan beban kerja.

c. Timeliness (Waktu) terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas dan ketepatan waktu/kedisiplinan dalam bertugas.

d. Cost-Effectiveness (Biaya) terkait dengan penggunaan sumber-sumber organisasi (orang,uang,material,teknologi sistem informasi) dalam

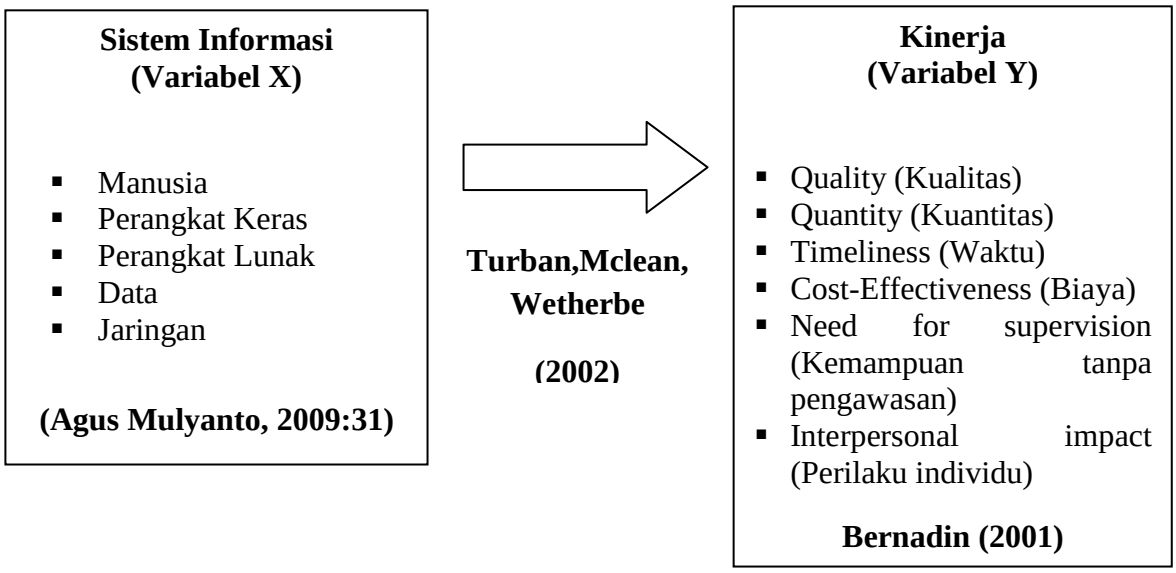
mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.

e. Need for supervision (Kemampuan tanpa pengawasan) terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.

f. Interpersonal impact (Perilaku individu) terkait dengan kompetensi dan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, motivasi dan kerjasama antara rekan kerja

Dalam Turban,Mclean,Wetherbe (2002), *knowledge workers can be supported by a large variety of information systems. Such support system range from web based information system that help them find information and expert system that support information interpretation that help them increase their productivity and quality of work.* (pengetahuan para pekerja dapat didukung dengan banyaknya jenis system informasi. Salah satu system pendukung adalah system informasi berbasis web yang membantu mereka menemukan informasi menggunakan system yang handal untuk menginterpretasikan informasi yang akan membantu meningkatkan produktivitas/kinerja dan kualitas pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas maka dirumuskan paradigma mengenai implementasi sistem informasi manajemen dampaknya perusahaan terhadap kinerja karyawan, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Bagan Kerangka Pemikiran Implementasi Sistem Informasi Manajemen berbasis Web Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan

2.3.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2000:161) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian."

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan variabel yang akan diuji sebenarnya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan.

Jadi, hipotesis penelitian ini adalah "Implementasi sistem informasi manajemen berbasis web berdampak terhadap kinerja karyawan pada IT Telkom".