# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## 2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis akan menguraikan tentang apa yang akan penulis teliti agar dapat memudahkan dan menjelaskan secara lebih rinci tentang apa saja variable yang telah penulis teliti.

### 2.1.1 Sistem Informasi Manajemen

Banyak orang mengerti tentang Sistem Informasi Manajemen, tetapi sedikit yang dapat mengidentifikasikan secara spesifik tentang pengertian dan penjelasannya secara jelas. Sistem informasi manajemen terdiri dari 3 kata : sistem, informasi dan manajemen.

Jerry Fith Gerald ( Jogiyanto, 2000 ) yang dikutip oleh Agus Mulyanto dalam buku Sistem Informasi Konsep & Aplikasi (2009) mengemukakan bahwa "Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu". Sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu sebagai satu kesatuan. Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses. Menurut Azhar Susanto,MBus,Ak (2004:40) "Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang

tersebut". 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.

Suatu perusahaan tidak akan terlepas dari berbagai macam masalah yang ada didalam organisasi, sering sekali perubahan timbul. Perubahan ini sering menjadi hambatan bagi manajer, disinilah sistem informasi manajemen tersebut diperlukan dalam mengatasi masalah-masalah yang ada. Sistem informasi tidak hanya memproses data menjadi informasi tetapi juga menyalurkan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

#### 2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Untuk memahami pengertian dari Sistem Informasi Manajemen ini, penulis mengutip beberapa pendapat dari para ahli. Menurut Azhar Susanto (2004:68) "Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan-kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan saling bekerja sama secara harmonis untuk menapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya."

Danu Wira Pangestu (http://bangdanu.wordpress.com ) Dalam Komunitas eLearning IlmuKomputer.Com (2003-2007) dengan tulisan yang berjudul Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM) mengungkapkan " SIM (sistem informasi manajemen) dapat didefenisikan sebagai kumpulan dari interaksi

sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.”.

Agus Mulyanto (2009) mengemukakan bahwa ”Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan untuk mencapai tujuan.”

Dari pendapat para ahli, maka dapat dilihat bahwa sistem informasi manajemen sangat membantu manajemen didalam organisasi, fungsi-fungsi manajemen, pengambilan keputusan, dan bagi manajer dalam mencapai tujuan perusahaan. Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan.

#### 2.1.1.2 Karakteristik Sistem

Dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi* Agus Mulyanto (2009:2) mengemukakan bahwa suatu sistem mempunyai beberapa karakteristik, yaitu :

1. Komponen sistem (*elemen*), suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Apabila suatu sistem merupakan salah satu dari komponen sistem lain yang lebih

besar, maka akan disebut dengan subsistem, sedangkan sistem yang lebih besar tersebut adalah lingkungan lainnya.

2. Batas sistem (*boundary*), merupakan pembatas atau pemisah antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem juga menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.
3. Lingkungan luar sistem (*environment*), merupakan apapun di luar batas dari sistem yang dapat mempengaruhi operasi sistem, baik pengaruh yang menguntungkan ataupun yang merugikan. Pengaruh yang menguntungkan ini tentunya harus dijaga sehingga akan mendukung kelangsungan operasi sebuah sistem. Sedangkan lingkungan yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sebuah sistem.
4. Penghubung sistem (*interface*), merupakan hal yang sangat penting, sebab tanpa adanya penghubung, sistem ini akan berisi kumpulan subsistem yang berdiri sendiri dan tidak saling berkaitan. Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Penghubung inilah yang akan menjadi media yang digunakan data dari masukan (*input*) hingga keluaran (*output*). Dengan adanya penghubung, suatu sistem dapat berinteraksi dengan subsistem yang lain membentuk satu kesatuan.

5. Masukan sistem (*input*), adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan rawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah bahan yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah masukan yang diproses untuk mendapatkan keluaran.
6. Keluaran sistem (*output*), merupakan hasil dari pemrosesan. Keluaran dapat berupa informasi sebagai masukan pada sistem lain atau hanya sebagai sisa pembuangan.
7. Pengolah sistem (*process*), merupakan bagian yang melakukan perubahan dari masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.
8. Sasaran sistem, suatu sistem pasti memiliki sasaran (*objective*) atau tujuan (*goal*). Apabila sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Tujuan inilah yang mengarahkan suatu sistem. Tanpa adanya tujuan, sistem menjadi tidak terarah dan terkendali.

#### 2.1.1.3 Tujuan Sistem

Sistem memiliki sasaran dan tujuan, tujuan ini berguna untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu sistem.Tujuan sistem tergantung kepada kegiatan apa yang ditanganinya, Agus Mulyanto (2009:8) mengemukakan tujuan umum sistem, yaitu :

1. Mendukung fungsi kepengurusan manajemen.
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen.
3. Mendukung kegiatan operasi perusahaan.

Dapat dilihat dari apa yang dikemukan oleh Agus Mulyanto bahwa suatu sistem sangat berpengaruh dalam menjalani satu perusahaan atau organisasi. Tanpa adanya sistem yang baik, kegiatan operasional perusahaan akan berjalan tidak terarah dan tidak terkendali.

#### 2.1.1.4 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Menurut Agus Mulyanto (2009:31) Sistem Informasi terdiri dari lima sumber daya yang disebut juga komponen sistem informasi, diantaranya :

1. Manusia

   Dalam hal ini manusia memegang peranan penting dalam pengoperasian sistem. Sumber daya manusia dibedakan menjadi dua yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi.

   Pengguna akhir merupakan orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi seperti pelanggan, pemasok, teknisi, mahasiswa, dosen dan orang-orang yang berkepentingan dengan informasi tersebut.

   Pakar sistem informasi merupakan orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya sistem analis, developer, operator sistem, dan staf administrasi.

2. Hardware

   Hardware merupakan semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya hardware tidak hanya sebatas computer saja,

melainkan semua media data seperti lembaran kertas dan *disk* magnetic atau optikal.

3. Software

   Software merupakan semua rangkaian perintah yang digunakan untuk memproses informasi. Sumber daya ini tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi untuk pemrosesan informasi. Sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan pemrosesan informasi dan mengoperasikan perintah bagi orang-orang yang akan menggunakan informasi.

4. Data

   Sumber daya data bukan hanya sekadar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi, melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya data dapat berbentuk teks, gambar, audio, maupun video.

5. Jaringan

   Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan computer, pemroses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya jaringan dapat berupa media komunikasi seperti kabel, satelit, seluler dan dukungan jaringan seperti modem, software pengendali, serta prosesor antar jaringan.

Komponen-komponen tersebut diatas digunakan oleh sistem informasi untuk menjalankan aktivitas input, pemrosesan, output, penyimpanan, dan pengendalian yang mengubah sumber daya data menjadi produk informasi.

#### 2.1.1.5 Kemampuan Sistem Informasi

Elfraim Turban, McCean, dan James Waterbe dalam buku *Information Technology for Management Making Connection for Strategies Advantages* yang dikutip oleh Agus Mulyanto (2009:30) menyebutkan kemampuan sistem informasi sebagai berikut :

1. Melakukan komputasi numerik bervolume besar dengan kecepatan tinggi.
2. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah dan cepat.
3. Menyimpan informasi dalam jumlah yang besar dalam ruang yang kecil, tetapi mudah diakses.
4. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak diseluruh dunia dengan cepat dan murah.
5. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok pada suatu lokasi.
6. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.
7. Mengotomatisasikan proses-proses bisnis yang semi otomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.
8. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan

9. Melaksanakan hal-hal diatas jauh lebih murah daripada dikerjakan secara manual.

### 2.1.1.6 Database

Menurut Gordon C. Everest : “Database adalah koleksi atau kumpulan data yang mekanis, terbagi/shared, terdefinisi secara formal dan dikontrol terpusat pada organisasi”. Sedangkan Menurut C.J. Date “Database adalah koleksi “data operasional” yang tersimpan dan dipakai oleh sistem aplikasi dari suatu organisasi”

- Data input adalah data yang masuk dari luar sistem
- Data output adalah data yang dihasilkan sistem
- Data operasional adalah data yang tersimpan pada sistem

Menurut Toni Fabbri “Database adalah sebuah sistem file-file yang terintegrasi yang mempunyai minimal primary key untuk pengulangan data”. Menurut S. Attre “Database adalah koleksi data-data yang saling berhubungan mengenai suatu organisasi / enterprise dengan macam-macam pemakaiannya.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem database adalah sistem penyimpanan data memakai komputer.

Sifat-sifat database :

- Internal : Kesatuan (integritas) dari file-file yang terlibat.
- Terbagi/share : Elemen-elemen database dapat dibagikan pada para user baik secara sendiri-sendiri maupun secara serentak dan pada waktu yang sama (Concurrent sharing).

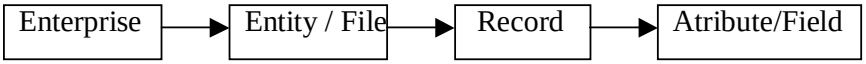
Elemen-elemen database :

A. Tipe :

1. Enterprise = Suatu jenis organisasi, misalnya Bank, Hotel, Universitas dan lain-lain.
2. Entity = File = Obyek pada enterprise berdasarkan data yang disimpan
3. Atribute = Field = Data item = Beberapa hal yang ingin diketahui dari suatu file
4. Record = Satu set field yang merupakan ciri khas dari suatu file

Istilah entity dan atribute biasanya digunakan pada tingkat konsepsual dan logikal, sedangkan file, record dan field pada tingkat internal/fisikal.

Hubungan : Enterprise terdiri dari beberapa entity, entity terdiri dari beberapa record dan record terdiri dari beberapa field.




B. Isi / Nilai :

1. Data File : Seluruh isi data pada file
2. Data Record : Satu set isi data pada suatu susunan field dari suatu file
3. Data Value : Isi data masing-masing data elemen.

**DBMS (Database Managemen System)**

1. Menutut C.J. Date : DBMS adalah merupakan software yang menghandel seluruh akses pada database untuk melayani kebutuhan user.

2. Menurut S, Attre : DBMS adalah software, hardware, firmware dan procedure-procedure yang memanage database. Firmware adalah software yang telah menjadi modul yang tertanam pada hardware (ROM).
3. Menurut Gordon C. Everest : DBMS adalah manajemen yang efektif untuk mengorganisasi sumber daya data.

Jadi DBMS dapat disimpulkan sebagai semua peralatan komputer (Hardware+Software+Firmware). DBMS dilengkapi dengan bahasa yang berorientasi pada data (High level data langauage) yang sering disebut juga sebagai bahasa generasi ke 4 (fourth generation language).

Fungsi DBMS :
- Definisi data dan hubungannya
- Memanipulasi data
- Keamanan dan integritas data
- Security dan integritas data
- Recovery/perbaikan dan concurency data
- Data dictionary
- Unjuk kerja / performance

Peralatan untuk menetapkan/menentukan pendekatan database disebut DBMS. DBMS merupakan software (dan hardware) yang kusus didesain untuk melindungi dan memanage database.

Dengan menggunakan DBMS, maka dapat :

- Mendefinisikan data dan hubungannya.
- Mendokumentasikan struktur dan definisi data

- Menggambarkan, mengorganisasikan dan menyimpan data untuk akses yang selektif/dipilih dan efisien.
- Hubungan yang sesuai antara user dengan sumber daya data.
- Perlindungan terhadap sumber daya data akan terjamin, dapat diandalkan, konsisten dan benar.
- Memisahkan masalah Logical dan physical sehingga merubah implementasi database secara fisik tidak menghendaki user untuk merubah maksud data (Logical).
- Menentukan pembagian data kepada para user untuk mengakses secara concurent pada sumber daya data.

### 2.1.2 Kompetensi

Sejalan dengan semakin rumitnya Manajemen Sumber Daya Manusia, permintaan akan orang yang mengkhususkan karier dalam bidang Sumber Daya Manusia semakin meningkat. Perubahan yang terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia diikuti oleh perubahan pada kompetensi dan kemampuan dari seseorang yang mengkonsentrasikan diri pada Manajemen Sumber Daya Manusia. Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktis Sumber Daya Manusia memastikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peranan bagi kesuksesan organisasi.

### 2.1.2.1 Pengertian Kompetensi

Pada era ekonomi yang berbasis informasi dewasa ini, sumber daya manusia menjadi sumber kekuatan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya apabila sumber daya manusia tersebut memiliki kompetensi yang handal dan relavan dengan tuntunan pekerjaan yang akan dikerjakan. Pimpinan organisasi harus merencanakan pengembangan kompetensi karyawan sesuai dengan desain pekerjaan dan rencana pengembangan organisasi yang telah tertuang dalam tujuan jangka panjang dan strategi yang telah terpilih.

Berikut ini merupakan pengertian-pengertian kompetensi menurut para ahli. Menurut Spencer & Spencer sebagaimana diungkapkan Ruky (2003:104) yang dikutip oleh Noor Fuad & Gofur Ahmad (2009) mengungkapkan Kompetensi merupakan *"an underlying harateristic of an individual that is casually related to criterion – referenced effective and/or superior performance in a job or situation"* ( karakteristik dasar seseorang yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi, serta bertahan cukup lama dalam diri manusia)

Sementara menurut www.pusdiknakes.or.id (2009) mengungkapkan "Kompetensi merupakan spesifikasi dari pengetahuan dan keterampilan serta penerapan dari pengetahuan dan keterampilan tersebut dalam suatu pekerjaan atau lintas industri, sesuai dengan standar kerja yang disyaratkan**".**

Sedangkan menurut Marwansyah (2009:36) Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjan, yang bisa diukur

dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dasar seseorang dalam melakukan pekerjaan baik secara bertindak dan berfikir.

**2.1.2.2 Jenis-jenis Kompetensi**

Pengklafikasian jenis kompetensi dapat dilihat dari dimensi manusia secara personal dan hubungan antara personal. Willy Susilo (2001:17) dan Zohar & Mashall (2003:3) seperti dikutip oleh Muhammad Mastur (2011) dalam http://zaeparmas.blogspot.com/ dalam tulisan yang berjudul *Kompetensi dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dosen Serta Dampaknya Pada Mutu Layanan Pendidikan* mengatakan manusia memiliki tiga dimensi, yaitu: (1). Fisik (*body*) ; (2). Emosi (*mind*), dan ; (3). Spiritual (*soul*); mereka juga mengelompokkan kompetensi menjadi tiga, yakni:

1. Kompetensi Intelektual, Zohar and Mashall (2000:3) mengukapkan bahwa kompetensi intelektual adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah-masalah yang bersifat rasional atau startegik. Di samping itu, Robbins & Spencer, (1993:42) juga mengatakan bahwa kompetensi intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.
2. Kompetensi emosional, Mayer et al. (2000:338) juga mengungkapkan bahwa kompetensi emosional merupakan bentuk dari kombinasi antara

kecerdasan emosi dan berfikir. Kecerdasan emosional menurut Zohar & Mashall (2000:3) adalah kemampuan yang berkaitan dengan kesadaran diri sendiri dan perasaan dengan orang lain yang menjadi dasar agar kecerdasan intelektual dapat digunakan secara efektif.

3. Kompetensi spiritual adalah karakter dan sikap yang merupakan bagian dari kesadaran yang paling dalam pada seseorang yang berhubungan dengan sadar yang tidak hanya mengakui keberadaan nilai tetapi juga kreatif untuk menemukan nilai-nilai baru (Zohar & Mashall, 2000:1).

Spencer and Spencer (1993:34) mengklafikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, yaitu:

(a). Kompetensi Intelektual,

(b). Kompetensi Emosial, dan

(c). Kompetensi Sosial.

### 2.1.2.3 Kompetensi Intelektual

Zohar and Mashall (2000:3) mengukapkan bahwa kompetensi intelektual adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah-masalah yang bersifat rasional atau startegik. Di samping itu, Robbins & Spencer, 1993) juga mengatakan bahwa kompetensi intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.

Kompetensi intelektual ini teriternalisasi dalam bentuk sembilan kompetensi (Spencer & Spencer, 1993) sebagai berikut:

1. Berprestasi, yaitu kemauan atau semangat seseorang untuk berusaha mencapai kinerja terbaik dengan menetapkan tujuan yang menantang serta menggunakan cara yang lebih baik secara terus-menerus.
2. Kepastian kerja, yaitu kemauan dan kemampuan seseorang untuk meningkatkan kejelasan kerja dengan menetapkan rencana yang sistematik dan mampu memastikan pencapaian tujuan berdasarkan data/informasi yang akurat.
3. Inisiatif, yaitu kemauan seseorang untuk bertindak melebihi tuntutan seseorang, atau sifat keinginan untuk mengetahui hal-hal yang baru dengan mengavaluasi, menyeleksi, dan melaksanakan berbagai metode dan strategi untuk meningkatkan kinerja. Inisiatif juga sangat berkaitan dengan konsep kreativitas ini memiliki empat sifat atau ciri, yaitu:

   (a). peka terhadap masalah,

   (b). kaya akan gagasan/alternatif pemecahan,

   (c). mampu menghasilkan ide asli, dan

   (d). memiliki sikap fleksibilitas (bersedia mempertimbangkan berbagai gagasan).

4. Penguasaan informasi, yaitu kepedulian seseorang untuk meningkatkan kualitas keputusan dan tindakan berdasarkan informasi yang handal dan akurat serta bedasarkan pengalaman dan pengetahuan atas kondisi lingkungan kerja (konteks permasalahan).

5. Berfikir analitik, yaitu kemampuan seseorang memahami situasi dengan cara menguraikan permasalahan menjadi komponen-komponen yang lebih rinci serta mengenalisis permasalahn secara sistematik/bertahap berdasarkan pendekatan logis.
6. Berfikir konseptual, yaitu kemampuan seseorang untuk memahami dan merangsang suatu permasalah sebagain suatu satu kesatuan yang meliputi kemampuan yang memahami akar permasalahan atau pola keterkaitan komponen masalah yang bersifat abstrak (kualitatif) secara sistematik.
7. Keahlian praktikal, yaitu kemampuan menguasai pengetahuan eksplisit berupa keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan serta kemauan untuk memperbaiki dan mengembangkan diri sendiri.
8. Kemampuan liguistik, yaitu kemampuan untuk menyampaikan pemeikiran dan atau gagasan secara lisan atau tulis untuk kemudian didiskusikan atau didialogkan sehingga terbentuk kesamaan persepsi.
9. Kemampuan naratif, yaitu menyampaikan pokok-pokok pikiran dan gagasan dalam suatu pertemuan formal Atau informal dengan menggunakan media cerita, dogeng atau perumpamaan.

Disamping itu, Robbins & Judge (2007:43) mengemukakan tujuh dimensi kemampuan intelektual, yaitu :

1. Kecerdasan numeric adalah kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan cepat dan tepat
2. Pemahaman verbal adalah kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta hubungan antar kata

3. Kecepatan perceptual adalah kemampuan untuk mengidentifikasi beberapa kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat
4. Penalaran induktif adalah kemampuan untuk mengidentifikasi akibat logis dalam suatu masalah dan pemecahannya.
5. Penularan deduktif adalah kemampuan untuk menggunakan logika dan menilai beberapa implikasi dari argumen.
6. Visualisasi spasial adalah kemampuan untuk membayangkan bagaimana suatu objek akan nampak seandainya posisi dalam ruang berubah.
7. Ingatan adalah kemampuan untuk memepertahankan dan mengingat kembali pengalaman masa silam.

#### 2.1.2.4 Kompetensi Emosional

Kompetensi Emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya ralatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja yang terbentuk menjadi senergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan mental/emosional (Spencer & Spencer, 1993).

Kompetensi emosional individu terinternalisasi dalam bentuk enam tingkat kemauan dan kemampuan (Spencer & Spencer,1993:37) sebagai berikut:

1. Sensitifitas atau saling pengertian, yaitu kemampuan dan kemauan untuk memahami, mendengarkan, dan menanggapi hal-hal yang tidak dikatakan

orang lain, yang bisa berupa pemahaman atas pemikiran dan persaan serta kelebihan dan keterbatasan orang lain.

2. Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan internal dan eksternal, yaitu keinginan untuk membantu dan melayani pelanggan internal dan eksternal.
3. Pengendalian diri, yaitu kemampuan untuk mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan tindakan yang negatif dalam situasi apapun.
4. Percaya diri, yaitu keyakinan seseorang untuk menunjukkan citra diri, keahlian, kemampuan serta pertimbangan yang positif.
5. Kemampuan beradaptasi, yaitu kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi dan mampu melihat dari setiap perubahan situasi.
6. Komitmen pada organisasi, yaitu kemampuan seseorang untuk meningkatkan diri terhadap visi dan misi organisasi dengan memahami kaitan antara tanggung jawab pekerjaannya dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut willy Susilo (2001:46), seseorang yang cerdas secara emosional akan sanggung merubah rasa malas menjadi rajin, memerangi rasa benci menjadi cinta, mengatasi rasa takut, mengubah sikap masa bodoh menjadi peduli, menegakkan disiplin diri, mengendalikan amarah, menahan hawa nafsu atau keinginan, mengatasi kesedihan dan melipatgandakan tenaga.

### 2.1.2.5 Kompetensi Sosial

Imam Sugeng, (2002) seperti dikutip Muhammad Mastur (2011) mengatakan Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalah di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapsitas pengetahuan sosial. Topping et al.(2000:32) juga mengungkapkan bahwa kompetensi sosial merupakan kepemilikan dan penggunaan kemampuan untuk mengintengrasikan pemikiran, perasaan, dan perilaku untuk mencapai tugas-tugas social dan hasil-hasil yang bernilai dalam konteks kelompok dan budaya yang besar. Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja terbentuk melalui sinergi antar watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial (Imam Sugeng, 2002:200).

Kompetensi sosial individu terinternalisasi dalam bentuk tujuh tingkat kemauan dan kemampuan (Spencer & Spencer, 1993) sebagai berikut:

1. Pengaruh dan dampak, yaitu kemampuan meyakinkan dan mempengaruhi orang lain untuk secara efektif dan terbuka dalam berbagai pengetahuan, pemikiran dan ide-ide secara perorangan atau dalam kelompok agar mau mendukung gagasan atau idenya.

2. Kesadaran organisasi, yaitu kemampuan untuk memahami posisi dan kekuasaan secara komprehensif baik dalam organisasi maupun dengan pihak-pihak eksternal perusahaan.
3. Membangun hubungan kerja, yaitu kemampuan untuk membngun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap hangat dan akrab.
4. Mengembangkan orang lain, yaitu kemampuan untuk meningkatkan keahlian bawahan atau orang lain dengan memberikan umpan balik yang bersifat membangun berdasarkan fakta yang spesifik serta memberikan pelatihan, dan memberi wewenang untuk memberdayakan dan meningkatkan partisipasinya.
5. Mengarah bawahan, yaitu kemampuan memerintah, mempengaruhi, dan mengarahkan bawahan dengan melaksanakan strategi dan hubungan interpersonal agar mereka mau mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
6. Kerja tim, yaitu keinginan dan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain secara koperatif yang menjadi bagian yang bermakna dari suatu tim untuk mencapai solusi yang bermanfaat bagi semua pihak.
7. Kepemimpinan kelompok, yaitu keinginan dan kemampuan untuk berperan sebagai pemimpin kelompok dan mampu menjadi suri teladan bagi anggota kelompok yang dipimpinnya.

### 2.1.2.6 Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan dan kinerja minimal yang harus dicapai pada satu kompetensi tertentu, yang diantaranya meliputi (a) apa yang diharapkan dapat dikerjakan oleh seseorang ; (b) seberapa jauh kinerja yang diharapkan tersebut dapat dicapai oleh sseorang ; (c) bagaimana mengukur atau membuktikan bahwa seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan (Noor Fuad & Gofur Ahmad,2009). Menurut Sulipan (2007:4) standar kompetensi adalah standar yang menjelaskan kompetensi yang dipersyaratkan untuk unjuk kerja yang efektif di tempat kerja. Standar kompetensi diuraikan dalam tiga tingkat, yaitu sebagai berikut :

1. Standar kompetensi perusahaan adalah persyaratan kompetensi bagi seseorang yang sesuai dengan perusahaan tertentu. Jadi, standar kompetensi itu hanya berlaku disebuah perusahaan.
2. Standar kompetensi industri merupakan persyaratan pkompetensi yang berlaku umum untuk satu jenis industri atau satu sektor dari industry. Jadi, standar kompetensi ini berlaku di beberapa perusahan yang memiliki jenis industri yang sama atau sejenis.
3. Standar kompetensi lintas industri merupakan persyaratan kompetensi yang berlaku antara dua atau lebih dari dua jenis industri.

### 2.1.2.7 Karakteristik & Komponen Kompetensi

Spencer & Spencer (1993:11) dalam buku Integrated HRD yang dikutip oleh Noor Fuad & Gofur Ahmad (2009) mengutarakan beberapa jenis karakteristik yang membentuk sebuah kompetensi, yakni sebagai berikut :

1. *Motives*

   Motives merupakan konsistensi berpikir mengenai sesuatu yang diinginkan atau dikehendaki oleh seseorang sehingga menyebabkan suatu kejadian. Motif tingkah laku dapat dijabarkan dengan istilah tertentu, seperti mengendalikan, mengarahkan, membimbing, memilih untuk menghadapi kejadian atau tujuan tertentu;

2. *Traits*

   Traits adalah karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten terhadap informasi atau situasi tertentu;

3. *Self Concept*

   Self concept merupakan sikap, nilai, atau imajinasi seseorang ;

4. *Knowledge*

   Knowledge merupakan informasi seseorang dalam lingkup tertentu. Komponen kompetensi ini sangat kompleks. Nilai dari *knowledge* test sering gagal untuk memprediksi kinerja karena terjadi kegagalan dalam mengukur pengetahuan dan kemampuan sesungguhnya yang diperlakukan dalam pekerjaan.

*5. Skills*

Skills merupakan kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas fisik atau mental tertentu.

### 2.1.3 Kinerja

Kinerja yang baik dapat tercapai bila seseorang memiliki kemampuan, kemauan dan usaha. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja yang dicapai seseorang. Kinerja yang tinggi dari para karyawan sebagai sumber daya manusia yang berfungsi mengelola faktor-faktor produksi yang lain sangat diperlukan agar perusahaan memiliki produktivitas yang tinggi sehingga dapat unggul dalam persaingan global.

Kinerja karyawan dalam periode waktu tertentu perlu dievaluasi atau dinilai dimana penilaian terhadap kinerja karyawan merupakan bagian dari proses staffing, yang dimulai dari proses rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan dan proses penilaian kerja. Oleh karena itu, setiap organisasi wajib memiliki manajemen kinerja sebagai bagian sentral untuk keunggulan bersaing melalui peran sumber daya manusia dan menjalankan strategi bisnis yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Adanya kecenderungan strategi perusahaan mengalami perubahan yang sejalan dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan kepentingan organisasi, maka hal ini juga akan mendorong manajemen selalu melakukan analisis kembali terhadap jabatan-jabatan yang ada dalam struktur organisasi sehingga sangat

mungkin deskripsi dan spesifikasi jabatan mengalami perubahan termasuk karakteristik sumber daya manusia yang akan menduduki jabatan tersebut.

### 2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Veithzal Rivai (2008:309) mengemukakan "kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan". Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Menurut Gomes (2003:142) kinerja adalah "Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini."

### 2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faustino Cardoso Gomes (2003 : 142) mengungkapkan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. *Quantity of work* (kuantitas kerja)

   Jumlah kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

2. *Quality of work* (Kualitas kerja)

   Kualitas kerja yang dicapai pegawai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

3. *Job knowledge* (Pengetahuan pekerjaan)

   Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

4. *Creativeness* (Kreativitas)

   Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperation* (Kerjasama)

   Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).

6. *Dependability* (Kesadaran)

   Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

7. *Initiative* (Inisiatif)

   Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.

8. *Personal qualities* (Kualitas personal)

   Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Adapula faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan *(ability*) dan faktor motivasi *(motivation*). Hal ini sesuai dengan

pendapat Kieth Davis, (1964:484) yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) sebagai berikut :

- *Human Performance = Ability + Motivation*
- *Motivation = Attitude + Situation*
- *Ability = Knowledge + Skill*

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

1 Kemampuan,

2 Motivasi,

3 Dukungan yang diterima,

4 Keberadaan pekerjaan yang dilakukan, dan

5 Hubungan mereka dengan organisasi.

**2.1.3.3 Penilaian Kinerja**

Penilaian terhadap kinerja haruslah dipandang sebagai kegiatan strategis organisasi untuk mendorong kinerja, pengembangan, melindungi hak-hak (berupa kompensasi), dan pengukuran terhadap kewajiban serta tanggung jawab karyawan dalam menunaikan tugas-tugasnya. Dari hasil penilaian terhadap kinerja ini pihak pimpinan organisasi akan mengetahui kinerja karyawan yang telah dicapai dalam periode waktu tertentu.

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2002:69) terdapat beberapa faktor kinerja sebagai standar penilaian kinerja, yaitu:

1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan.
2. Kualitas kerja yang meliputi output rutin, serta *output non* rutin (ekstra)
3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya meliputi intruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjan serta kerja sama.

Metode untuk melakukan pengukuran kinerja karyawan menurut Veithzal Rivai (2008:324-339), yaitu pendekatan yang berorientasi pada :

1. Metode Penilaian Berorientasi Pada Masa Lalu

Ada beberapa metode untuk menilai prestasi kinerja di waktu yang lalu, dan hampir semua teknik tersebut merupakan suatu upaya untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu yang dijumpai dalam pendekatan-pendekatan ini. Teknik-teknik penilaian ini meliputi:

a. Skala Peringkat (*Rating Scale*)

Merupakan metode yang paling tua dan paling banyak digunakan dalam penilaian prestasi, di mana para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi.

b. Daftar pertanyaan (*checklist*)

Penilaian berdasarkan metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan

tertentu. Penilai tinggal memilih kata atau pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.

c. Metode dengan pemilihan terarah (*Forced Choice Methode*)

Metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian. Salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini adalah untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan suatu pilihan antara pernyataan-pernyataan deskriptif yang kelihatannya mempunyai nilai yang sama.

d. Metode Peristiwa Kritis (*Critical Incident Methode*)

Metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan kritis penilai atas perilku karyawan, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan.

e. Metode Catatan Prestasi

Metode ini berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama oleh para professional. Misalnya penampilan, kemampuan berbicara, peran kepempinan, dan aktivitas lain yang berhubungan dengan pekerjaan.

f. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*behaviorally anchored rating scale*=BARS). Metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

g. Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)

Disini penyelia turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM. Spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.

h. Tes dan observasi prestasi kerja

Karena berbagai pertimbangan dan keterbatasan penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tes tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus valid (sahih) dan reliabel (dapat dipercaya).

i. Pendekatan evaluasi komparatif

Metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

2. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode penilaian berorientasi masa depan menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai objek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Metode ini meliputi:

a. Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*)

Penilaian diri sendiri adalah penilaian yang dilakukan oleh karyawan sendiri dengan harapan karyawan tersebut dapat lebih mengenal kekuatan-kekuatandan kelemahannya sehingga mampu mengidentifikasi aspek-aspek perlaku kerja.

b. Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*)

Management By Objective (MBO) yang berarti manajemen berdasarkan sasaran, artinya satu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia bersama-sama nenetapkan tujuan dan sasaran pelaksanaan kerja.

c. Penilaian secara psikologis

Penilaian secara psikologis adalah proses penilaian yang dilakukan oleh para ahli psikologi untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti kemampuan intelektual, motivasi dan lain-lain yang bersifat psikologis.

d. Pusat penilaian (*Assessment Center*)

Assessment center atau pusat penilaian adalah penilaian yang dilakukan melalui serangkaian teknikpenilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

**2.1.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Veitzal Rivai (2004 : 311) penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu:

1. Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang;
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan,

mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk pengembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antarmanajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Tujuan dilakukannya penilaian kinerja karyawan menutut Veithzal rivai (2008:312-313) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat karyawan selama ini.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, insentif uang.
3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
4. Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lain.
5. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi kedalam:
    a. Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau *transfer*, rotasi pekerjaan.
    b. Promosi, kenaikan jabatan.
    c. *Training* atau latihan.
6. Meningkatkan motivasi kerja.
7. Meningkatkan etos kerja.
8. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan *supervisor* melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
9. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, dan rencana karir selanjutnya.
10. Riset seleksi sebagai kriteria keberhasilan efektivitas.

11. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karir dan keputusan perencanaan seleksi.
12. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh.
13. Sebagai sumber informasi untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan gaji, upah, insentif, kompensasi dan imbalan lainnya.
14. Sebagai penyalur keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi maupun masalah pekerjaan.
15. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kerja.
16. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam memperbaiki kinerja.
17. Untuk mengetahui efektifitas kebijakan SDM seperti seleksi, rekruitment, pelatihan analisis pekerjaan sebagai komponen yang saling bergantungan diantara fungsi-fungsi SDM.
18. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi lebih baik.
19. Mengembangkan dan menetapkan kompensasi pekerjaan.
20. Memutus hubungan kerja, pemberian sanksi ataupun hadiah.

Sedangkan menurut Menurut Syafarudin Alwi (2001:187), secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluative* dan *development*.

***evaluative*** harus menyelesaikan :

1. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.

2. Hasil penilaian digunakan untuk staffing decision.

3. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi system seleksi.

***development***, hasil penelitian harus mampu menyelesaikan :

1. Prestasi riil yang dicapai individu.

2. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja.

3. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

### 2.1.4 Keterkaitan antar Variabel Penelitian

#### 2.1.4.1 Hubungan antara Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi

Dalam Integrated HRD (Noor Fuad & Gofur Ahmad ;2009) salah satu media sosialisasi dan dokumentasi terbaik yang dapat digunakan untuk pengelolaan sistem manajemen sumber daya manusia terutama yg terkait dengan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia adalah teknologi informasi. Sisko (*sistem informasi kompetensi*) diantaranya berfungsi sebagai media sosialisasi yang efektif.

#### 2.1.4.2 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja

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.

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

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 37 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.

Jika perusahaan telah dapat mengatasi semua masalah yang muncul dengan Sistem Informasi Manajemen yang ada, berarti kinerja perusahaan telah meningkat dari sebelumnya. Sehingga kita dapat mengambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga berdampak peningkatan pada kinerja perusahaan tersebut.

**2.1.4.3 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja**

Ruky (2003) mengutip pendapat Spencer & Spencer dari kelompok konsultan Hay & Mac Ber bahwa kompetensi adalah "*an underlying characteristic of an individual that is casually related to criterion – referenced effective and/orsuperior performance in a job or situation*" (karakteristik dasar

seseorang yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi, serta bertahan cukup lama dalam diri manusia). Sedangkan kinerja didefinisikan oleh Bernardin dan Russel yang telah diterjemahkan oleh Achmad S. Ruky (2006:15) menyatakan "Kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu.

Kompetensi juga merupakan salah satu metode pengembangan yang paling efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia, hal ini berarti semakin menyadari bahwa perusahaan atau instansi tidak dapat lepas dari lingkungannya yang selalu berubah setiap saat, sehingga untuk mempertahankan organisasi yaitu dengan cara meningkatkan kinerja pegawai.

Dengan diperolehnya kompetensi oleh pegawai baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para pegawainya.

Kinerja pegawai salah satu hal yang penting selalu dalam setiap organisasi, karena kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan setiap pegawai untuk memperoleh hasil yang optimal. Dengan kinerja yang tinggi maka tujuan organisasi akan mudah tercapai.

Menurut Marwansyah (2009:45) Manajemen kinerja berbasis kompetensi merupakan pendekatan yang memberikan umpan balik atas kinerja diberikan tidak hanya berkenaan dengan seberapa banyak tujuan telah dicapai, tetapi juga tentang

perilaku apa yang harus ditunjukkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan itu.

Sedangkan menurut Dyah Kusumastuti (2001:228) “Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntunan pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat karena karyawan yang kompeten biasanya memiliki kemampuan dan kemauan yang cepat untuk mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran”.

Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efesien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjan yang dilakukannya. Hal ini didukung peryataan teoritik dari Spencer & Spencer (1993) bahwa kompetensi intelektual, emosional, dan sosial sebagai bagian dari kepribadian yang paling dalam pada seseorang dapat memprediksi atau mempengaruhi keefektifan kinerja individu.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu

instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

PT CIMB Securities Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perantara perdagangan bursa saham Indonesia yang menuntut profesionalisme SDM yang dimilikinya dalam menghadapi tantangan global yang semakin kompetitif. Dalam mencapai tujuan perusahaan guna mendapatkan kinerja karyawan yang baik, maka perusahaan perlu memperhatikan sistem informasi yang digunakan dan kompetensi karyawan.

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan untuk mencapai tujuan. Sistem informasi manajemen sangat membantu manajemen didalam organisasi, fungsi-fungsi manajemen, pengambilan keputusan, dan bagi manajer dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kompetensi yang berhasil adalah kompetensi yang disusun secara cermat dan sesuai rencana berdasarkan pada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan oleh instansi yang bersangkutan untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Kompetensi merupakan salah satu metode pengembangan yang paling efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia.

Kompetensi merupakan kemampuan dasar seseorang dalam melakukan pekerjaan baik secara bertindak dan berfikir.

Kinerja pegawai salah satu hal yang penting selalu dalam setiap organisasi, karena kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan setiap pegawai untuk memperoleh hasil yang optimal. Dengan kinerja yang tinggi maka tujuan organisasi akan mudah tercapai.

Menurut John R. Schermerhorm, Jr. dalam buku "Manajemen" (2002:192) "tekhnologi infomasi berbasis computer mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja."

Menurut Marwansyah (2009:45) Manajemen kinerja berbasis kompetensi merupakan pendekatan yang memberikan umpan balik atas kinerja diberikan tidak hanya berkenaan dengan seberapa banyak tujuan telah dicapai, tetapi juga tentang perilaku apa yang harus ditunjukkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan itu. Marwansyah mengungkapkan "Berdasarkan kinerja, para karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan bila mereka kurang memiliki kompetensi yang disyaratkan oleh pekerjaan. Sebaliknya, bila karyawan berprestasi bagus, mereka kan mendapatkan pelatihan lanjutan untuk memperoleh kompetensi yang disyaratkan oleh jabatan berikutnya yang lebih tinggi."

Dyah Kusumastuti (2001:228) juga mengungkapkan "Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan". Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntunan pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat karena karyawan yang kompeten biasanya memiliki kemampuan dan kemauan yang cepat untuk mengatasi permasalahan

kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran".

Hal ini didukung pernyataan teoritik dari Spencer & Spencer (1993:78) bahwa kompetensi intelektual, emosional, dan sosial sebagai bagian dari kepribadian yang paling dalam pada seseorang dapat memprediksi atau mempengaruhi keefektifan kinerja individu.

**Tabel 2.1**

**Hasil Penelitian Terdahulu**

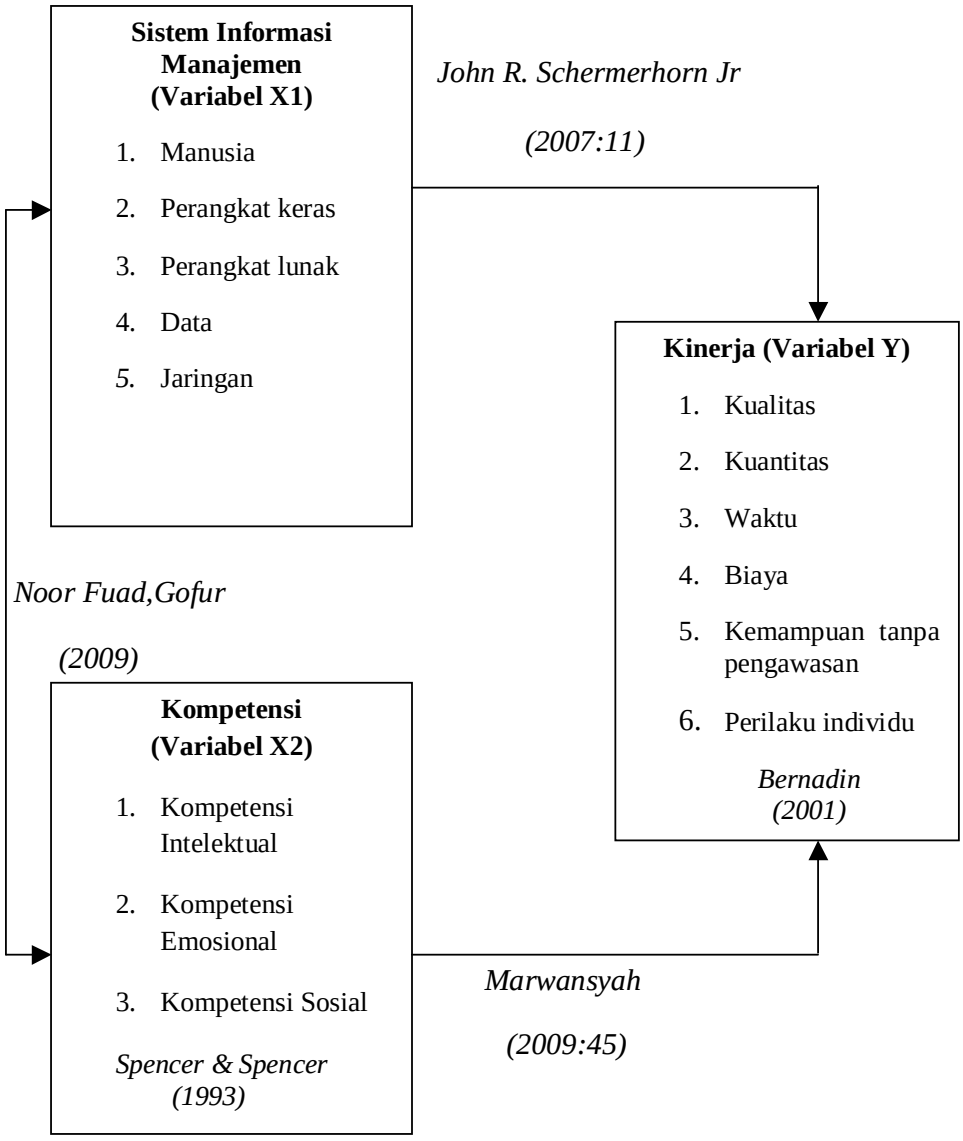
| No | Penulis | Judul | Kesimpulan | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Dini Ramdhaniar (2009) | Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada IT Telkom | Implementasi sistem informasi manajemen berbasis web berdampak terhadap kinerja karyawan pada IT Telkom | 1. Variabel dependen adalah kinerja<br>2. Menggunakan teori penghubung dari Agus Mulyanto (2009) | 1. Hanya menggunakan 1 variabel dependen yaitu SIM berbasis Web<br>2. Menggunakan analisis regresi linier sederhana<br>3. Sistem informasi berbasis web |
| 2. | Maria M Ratna Sari (2007) | Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi | Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual dan | 1. Menggunakan 3 variabel<br>2. Analisis regresi berganda<br>3. Variabel independen dan 1 | 1. Sistem informasi yang dibahas merupakan sistem informasi akuntansi |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pada Pasar Swalayan dikota Denpasar | kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akan meningkatkan kinerja individual. | variabel dependen | |
| 3. | Henry Christianto, Riri Satria, Yudho Giri Sucahyo (2007) | Pengaruh Implementasi Sistem Informasi/ Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan | 1. Implementasi SI *TTM* Cargo berpengaruh negative terhadap produktivitas karyawan dan efisiensi proses bisnis.<br>2. Implementasi SI *TTM* tidak berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan pengiriman.<br>3. Implementasi SI keluhan berpengaruh positif terhadap penurunan jumlah keluhan. | 1. Variabel dependennya adalah kinerja | 1. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh antara implementasi sistem SI/TI terhadap kinerja operasional<br>2. Mengukur kinerja operasional |
| 4. | Dedy Agung Prabowo ,Edi Noersasongko, Mohamad Sidiq (2010) | Sistem Informasi Manajemen Penerimaan CPNS Wilayah Jawa Tengah Berbasis Web | 1. Dengan dikembangkan nya Sistem Informasi Manajemen Penerimaan CPNS, maka proses administrasi Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil dapat berjalan dengan efektif dan efisien<br>2. Dengan dikembangkan | 1. Membahas sistem informasi manajemen | 1. Sistem informasi yang digunakan berbasis web<br>2. Menggunakan 1 variabel. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | nya aplikasi ini, maka proses pengelolaan data kepegawaian dapat dilaksanakan dengan cepat dan terintegrasi dengan data lainnya | | |
| 5. | Rahmat M. Samik Ibrahim (2005) | Penelitian Bidang Sistem Informasi Managemen di Indonesia (SIMDI) | 1. Para pelaku bidang SIM Indonesia terlalu tersebar<br>2. Jumlah mereka kecil serta posisi yang lemah. kenyataan bahwa peranan Indonesia dalam bidang SIM secara regional/internasional yang sangat minim. | 1. Membahas sistem informasi manajemen. | 1. Tidak melakukan penelitian kepada suatu organisasi. |
| 6. | Aris Haryana (2010) | Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan Pada Departemen *Weaving* PT UNITEX, Tbk | 1. Sebagian besar kompetensi aktual yang dimiliki karyawan di semua jenjang jabatan dan unit kerja masih dibawah standar kompetensi yang ditetapkan oleh perusahaan terutama pada | 1. Variabel dependen adalah kinerja<br>2. Variabel independen adakah kompetensi | 1. Hanya terdapat 1 variabel independen<br>2. Mengguna kan analisis regresi linier sederhana. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | kompetensi keahlian teknik.<br>2. Keahlian teknik mempunyai pengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja bagi operator dan kepala regu. | | |
| 7. | Hajar Sasongko (2008) | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Tenaga Penjualan Untuk meningkatkan Kinerja Tenaga Penjualan | 1. Semakin tinggi orientasi belajar cerdas maka semakin tinggi kompetensi tenaga penjualan.<br>2. Semakin tinggi kompetensi tenaga penjualan maka semakin tinggi kinerja tenaga penjualan. | 1. Kinerja sebagai variabel dependen.<br>2. kompetensi sebagai variabel independen. | 1. Hanya terdapat satu variabel independen yaitu kompetensi.<br>2. Mengguanakan analisis jalur |
| 8. | Muhammad Makhfud (2010) | Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Purwosari Pasuruan | 1. Yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkakan kinerja guru adalah dengan melakukan supervisi pendidikan bagi guru, baik secara personal maupun kelompok. | variabel independennya adalah kompetensi dan variabel dependennya adalah kinerja | Hanya terdapat dua variabel |

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut :




**Gambar 2.1**

**Paradigma Kerangka Pemikiran**
**Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan**

## 2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2002:39) hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas serta teori yang menghubungkan ketiga variabel tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis "Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi berdampak terhadap Kinerja Karyawan baik secara simultan maupun secara parsial".