

BAB II

**PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR DAN
PERUMUSAN HIPOTESIS**

A. Deskripsi Teoretis

1. Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting ketika menjalankan aktivitas organisasi. Organisasi yang baik tentunya mempunyai kinerja yang baik. Kinerja organisasi dapat dilihat melalui semua aspek yang ada dalam organisasi dan yang paling dominan adalah kinerja sumberdaya manusia, karena sumberdaya manusia yang menjalankan aktivitas di dalam organisasi.

Kinerja suatu perusahaan merupakan akumulasi dari seluruh kinerja para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Maka dari itu, usaha untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan haruslah melalui peningkatan kinerja masing-masing karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Namun upaya untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan tidaklah mudah karena banyak sekali hal yang mempengaruhi peningkatan kinerja seorang karyawan.

Menurut Wheelen dan Hunger mendefinisikan, "*Performance is an end result of an activity and an organizational performance is accumulated*

end result of all the organization's work process and activities".¹ (Kinerja adalah hasil akhir dari aktivitas dan kinerja organisasi adalah akumulasi hasil akhir dari proses kerja dan aktivitas organisasi). Menurut pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil akhir secara keseluruhan di dalam sebuah organisasi, termasuk juga proses kerja dan segala bentuk aktivitas organisasi.

Menurut Griffin seperti yang dikutip oleh Rivai menjelaskan bahwa, "Kinerja karyawan adalah salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri."². Menurut pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kinerja karyawan merupakan seluruh hasil kerja yang telah dilakukan oleh seorang karyawan.

Sedangkan menurut Stolovitch dan Keep seperti yang dikutip oleh Rivai mengemukakan, "Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada suatu tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta."³. Berdasarkan pendapat tersebut, maka kinerja terdiri dari sekumpulan hasil kerja seorang karyawan atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya.

Menurut Bernardin dan Russel seperti yang dikutip oleh Pabundu mendefinisikan, "Kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu."⁴.

¹ Muhammad Shaukat, Muhammad Zafarullah., *Impact of Information Technology on Organizational Performance: An Analysis of Qualitative Performance Indicators of Pakistan's Banking and Manufacturing Companies. (European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. ISSN 1450-2887 Issue 16 2009)*

² Veithzal Rivai, *Performance Appraisal* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h.14

³ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h. 14

⁴ Moh. Pabundu Tika., *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 121

Hal senada juga dikemukakan oleh Suntoro, “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.”⁵. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil akhir dari aktivitas yang berlangsung didalam suatu organisasi pada periode tertentu untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Malthis dan Jackson:

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1. kuantitas output
2. kualitas output
3. output jangka panjang
4. kehadiran ditempat kerja
5. sikap kooperatif⁶

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu aktivitas yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh seorang karyawan. Kemudian aktivitas tersebut harus memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam bentuk banyaknya hasil yang dicapai, kualitas dari hasil, hasil yang dicapai untuk jangka panjang, mengenai absensi dan sikap kerjasama yang terjalin di dalam perusahaan.

Pernyataan lain yang dikemukakan oleh Jurnal dan Supomo, “Kinerja pada dasarnya merupakan kombinasi dari efisiensi, efektivitas, produktivitas

⁵ *Ibid.*, h.121

⁶ Robert L. Malthis dan John. H Jackson., *Manajemen Sumber Daya Manusia, buku 2, Edisi I*, Terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, (Jakarta : Salemba Empat, 2002), h.172

tugas dan atau kualitas hasilnya.”⁷. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil berupa kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Benyamin seperti yang dikutip oleh Rombe, mengidentifikasi kriteria-kriteria yang paling umum dinilai dari karyawan diantaranya:⁸

1. *Quality*
2. *Quantity of Work*
3. *Knowledge of Job*
4. *Dependability*
5. *Cooperation*
6. *Adaptability*
7. *Attendance*
8. *Versatility*
9. *Housekeeping*
10. *Safety*

Payaman mendefinisikan, “Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.”⁹. Kemudian menurut Amstrong dan Baron seperti yang dikutip oleh Wibowo, “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”¹⁰. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu

⁷ Teddy Jurnal dan Bambang Supomo.,Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan TI terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* Vol.5 No.2 Mei 2002

⁸ Elimawaty Rombe.,Pengaruh Komitmen dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pengusaha UKM di Kota Palu. *Jurnal Trikonomika Fakultas Ekonomi Unpas*. Vol 6 No. 1 Juni 2007

⁹ Payaman J. Simanjuntak.,*Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), h.1

¹⁰ Wibowo.,*Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h.7

pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas yang mempunyai tujuan strategis dari perusahaan dan memberikan sebuah kontribusi bagi konsumen.

Dalam penelitiannya, Syech Idrus menggunakan indikator kuantitas pekerjaan yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan dan indikator kualitas yaitu ketelitian, kerapian dan kesesuaian hasil pekerjaan karyawan dalam kurun waktu tertentu dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.¹¹

Kemudian Mangkunegara juga mengemukakan bahwa, “Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan seseorang kepadanya.”¹². Menurut pendapat ini kinerja merupakan kuantitas dan kualitas dari hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan pada dirinya.

Hal tersebut dipertegas oleh pernyataan Scherhorn, Hunt dan Osborn, “Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan.”¹³. Menurut pendapat tersebut kinerja merupakan kualitas dan banyaknya pencapaian tugas-tugas yang dikerjakan oleh seorang karyawan, kelompok kerja maupun perusahaan itu sendiri.

¹¹ Indi Djastuti dan Moga Indah Catur Budi Lestari., Analisis Pengaruh Dukungan Sosial, Kejelasan Peran dan Orientasi Belajar Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol 14 No. 1 Juli 2005

¹² A.A.Anwar Prabu Mangkunegara., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004), h.67

¹³ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h.15

Hasibuan mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja diantaranya:¹⁴

1. Kesetiaan
2. Prestasi Kerja
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Kreativitas
6. Kerjasama
7. Kepemimpinan
8. Kepribadian
9. Prakarsa
10. Kecakapan
11. Tanggungjawab

Karyawan yang berkinerja adalah seorang karyawan yang dapat menghasilkan suatu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas dari pencapaian tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan fungsinya. Kuantitas terlihat dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh dirinya dalam kurun waktu tertentu, sementara kualitas merupakan mutu pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh seorang karyawan.

Pernyataan Stoner yang dikutip oleh Pabundu mengemukakan bahwa, “Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peranan.”¹⁵. Hal tersebut juga didukung oleh Larsen yang dikutip Husein Umar, “Kinerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi.”¹⁶. Menurut pendapat tersebut maka kinerja dipengaruhi oleh kecakapan seseorang dalam bekerja dan motivasi orang tersebut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

¹⁴ Wawan Prahiawan.,Pengaruh Seleksi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank X. *FE-Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Vol 13 No. 2, November 2008

¹⁵ Moh. Pabundu Tika.,*Op.cit*, h.121

¹⁶ Husein Umar.,*Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.11

Menurut Donnelly, Gibson dan Ivancevich yang dikutip oleh Rivai menyatakan:

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.¹⁷

Kinerja seorang karyawan dapat dinilai baik dari tingkat keberhasilannya dalam melaksanakan tugas yang ditunjang oleh kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian ditambahkan oleh pernyataan Daft bahwa, “Kinerja karyawan adalah kemampuan organisasi untuk meraih tujuan-tujuannya melalui pemakaian sumberdaya secara efisien dan efektif.”¹⁸. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kemampuan dari karyawan maupun organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar tercapai dengan baik.

Kemudian Hersey dan Blanchard seperti yang dikutip oleh Rivai mengemukakan:

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.¹⁹

¹⁷ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h.15

¹⁸ Richard L. Daft., *Management Jilid I, alih bahasa Emil Salim*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h.15

¹⁹ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h.15

Menurut pendapat tersebut lebih menekankan fungsi dari motivasi dan kemampuan seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kemudian seorang karyawan juga perlu memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai pekerjaannya.

Hal senada juga diungkapkan oleh Basri dan Rivai yang menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal yaitu:

1. Kemampuan
2. Keinginan
3. Lingkungan²⁰

Kemampuan merupakan kesanggupan dan kecakapan karyawan dalam bekerja, dengan adanya kemampuan maka kinerja karyawan akan lebih baik. Keinginan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh karyawan untuk mencapai tujuannya. Sedangkan lingkungan merupakan kondisi fisik kantor yang dapat mendukung kinerja.

Menurut Casio seperti yang dikutip oleh Rivai mengemukakan bahwa, “Kinerja merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang dikerjakan.”²¹. Ditambahkan pula oleh Atmosoeperto yang menyatakan bahwa, “Kinerja adalah gabungan dari kompetensi dan komitmen.”²². Menurut pendapat beberapa ahli tersebut maka kinerja merupakan suatu pencapaian tujuan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, kemudian kinerja merupakan

²⁰ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h.16

²¹ Veithzal Rivai., *Op.cit*, h.15

²² Kisdarto Atmosoeperto., *Menuju Sumber Daya Manusia Berdaya dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000), h.5

gabungan atas kompetisi yang terjadi dan komitmen yang berlaku di dalam perusahaan.

Kemudian dipertegas dari definisi yang dikemukakan oleh Payaman yaitu:

Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja perusahaan atau organisasi adalah tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang harus dicapai oleh perusahaan tersebut dalam kurun waktu tertentu.²³

Dapat disimpulkan dari beberapa definisi diatas bahwa kinerja suatu perusahaan atau organisasi merupakan akumulasi kinerja semua individu yang bekerja didalamnya. Dengan kata lain, upaya peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan melalui peningkatan kinerja masing-masing individu.

Berdasarkan definisi tersebut maka karyawan merupakan seseorang yang ditugaskan oleh manajemen perusahaan dan bertindak sebagai pelaksana atas tugas-tugas pekerjaan untuk memberikan hasil kerja yang diharapkan dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Hasibuan, “Karyawan adalah seorang pekerja tetap yang bekerja dibawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi serta jaminan.”²⁴. Kemudian ditambahkan pula oleh Wijaya yang menjelaskan bahwa, “Karyawan adalah asset atau kekayaan utama setiap perusahaan yang

²³ Payaman J. Simanjuntak., *Op.cit*, h.103

²⁴ Malayu Hasibuan., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), h.41

selalu ikut aktif berperan dan paling menentukan tercapainya tujuan perusahaan.”²⁵.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan asset perusahaan dan seorang pekerja yang mendapat perintah dari atasan untuk menggerakkan perusahaan dan menciptakan suatu hasil kerja agar tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Handoko seperti yang dikutip oleh Pabundu, “Kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.”²⁶. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki seperti yang dikutip oleh Wibowo, “Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personil.”²⁷. Untuk mengetahui kinerja seorang karyawan, maka perusahaan harus melakukan suatu kegiatan penilaian atau evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan.

Pernyataan lain yang dikemukakan oleh Payaman:

Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.²⁸

Berdasarkan definisi tersebut maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan oleh

²⁵ A. M. Widjaya., *Administrasi Kearsipan Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Press, 2000), h.25

²⁶ Moh. Pabundu Tika., *Op.cit*, h.121

²⁷ Wibowo., *Op.cit*, h.351

²⁸ Payaman J. Simanjuntak., *Op.cit*, h.103

seseorang, sekelompok maupun unit-unit kerja di dalam perusahaan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan.

Diperkuat pula oleh pernyataan yang dikemukakan oleh Maltis dan Jackson, “Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut dengan para karyawan.”²⁹.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi kinerja merupakan proses memberi nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang didalam organisasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang dilihat melalui kemampuan seseorang dalam mencapai target pekerjaan, kehadiran, kemampuan dalam kerjasama tim kemudian kedisiplinan orang tersebut dalam mematuhi peraturan perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

²⁹ Robert L. Maltis dan John. H Jackson., *Op.cit*, h.81

2. Kecocokan Tugas Teknologi

Menurut Chu Yuan dan Huang Lihua mendefinisikan, “*Task technology fit is perceived by a user, which still represents the extent and scope of the task supported by a technology that is assessed by the user.*”³⁰

(Kecocokan tugas teknologi adalah hal yang dirasakan oleh pemakai, merupakan ruang lingkup tugas yang didukung oleh teknologi yang dinilai oleh pengguna).

Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan bahwa kecocokan tugas teknologi merupakan sesuatu hal yang dirasakan oleh pemakai, di dalamnya meliputi tugas yang didukung oleh teknologi dan hal tersebut dinilai oleh individu yang menggunakan teknologi tersebut ketika mengerjakan tugasnya.

Sedangkan menurut Goodhue seperti yang dikutip oleh Davern mendefinisikan, “*Task Technology Fit as the extent that technology functionality matches task requirements and individual abilities.*”³¹

(Kecocokan tugas teknologi adalah sejauh mana fungsi teknologi menyesuaikan kebutuhan tugas dan kemampuan individu).

Menurut pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kecocokan tugas teknologi merupakan sebuah konsep yang ditunjukkan untuk mengetahui sejauh mana fungsi dari teknologi yang digunakan oleh individu untuk menyesuaikan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh individu dan individu tersebut harus mampu menjalankan teknologi yang mereka gunakan.

³⁰ Chu Yan dan Huang Lihua., Mobile Technologies Adoption: An Exploratory Case Study. *Tsinghua Science and Technology*. Vol. 13, No. 3, June 2008.,h. 303

³¹ Michael J. Davern., Towards a Unified Theory of Fit: Task, Technology and Individual. *Department of Accounting and Business Informations Systems*. University of Melbourne. 2006,h. 51

Hal senada juga disampaikan oleh Jurnalni dan Supomo yang menyebutkan bahwa, “Kecocokan antara tugas dengan teknologi secara lebih spesifik menunjukkan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi.”³². Menurut pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kecocokan tugas teknologi merupakan suatu hubungan antara kebutuhan tugas yang dikerjakan oleh individu harus didukung oleh fungsi teknologi yang digunakan dan individu tersebut mampu menggunakan teknologi yang mereka gunakan.

Menurut Masrek, Shahriza dan Husein menjelaskan bahwa, “*Task technology fit relates on how well the functionalities of the technology fits the needs and requirements of the users in executing their work task.*”³³ (Kecocokan tugas teknologi menghubungkan bagaimana fungsionalitas dari kecocokan teknologi dan kebutuhan para pemakai tersebut dapat membantu pekerjaan mereka).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kecocokan tugas teknologi menghubungkan fungsi dari teknologi dalam mendukung kebutuhan individu ketika mengerjakan tugas-tugas pekerjaannya.

Hal tersebut diperkuat oleh definisi yang dikemukakan oleh Goodhue dan Thompson seperti yang dikutip oleh Pin Luarn dan Kuo Liang Huang, “*Task Technology Fit is defined as the degree to which a technology assists*

³² Teddy Jurnalni dan Bambang Supomo.,*Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi dan Pemanfaatan TI terhadap Kinerja Akuntan Publik*. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia. Vol. 5 No. 2, Mei 2002.,h. 217

³³ Mohamad Noorman Masrek, Nor Shahriza Abdul Karim dan Ramlah Hussein.,*Antecedents and Impact of Intranet Utilization: A Conceptual Framework*. *International Islamic University. Malaysia*. 2006,h. 216

*an individual in performing his or her portfolio of tasks.*³⁴ (Kecocokan tugas teknologi didefinisikan sebagai tingkat dimana teknologi membantu individu dalam mengerjakan portofolio tugasnya).

Kemudian Thompson dan Bing Men juga mendefinisikan, “*Task Technology Fit is refers to the matching of the capabilities of the technology to the demands of the task, that is, the ability of technology to support a task.*”³⁵ (Kecocokan tugas teknologi adalah kecocokan dari kemampuan teknologi memenuhi tuntutan tugas, yaitu kemampuan teknologi untuk mendukung sebuah tugas).

Menurut definisi dari beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kecocokan tugas teknologi adalah suatu tingkat dimana fungsi dari teknologi dapat membantu individu ketika mengerjakan tugas pekerjaannya.

Menurut Pousttchi dan Wiedemann:

*The Task-Technology Fit (TTF) is model proposes characteristics of technology, tasks, and individuals as explanatory variables for technology use and individual performance. TTF is viewed as the extent to which technology functionality matches task requirements and individual abilities.*³⁶

Jika diartikan secara bebas, Kecocokan tugas teknologi adalah model yang mengusulkan karakteristik dari teknologi, tugas dan individu sebagai sesuatu yang dapat menjelaskan untuk penggunaan teknologi dan kinerja

³⁴ Pin Luarn and Kuo Liang Huang.,Factors Influencing Government Employee Performance via Information Systems Use: an Empirical Study. *Electronic Journal of e-Government* Vol. 7 Issue 3 2009.,h. 230

³⁵ Thompson S. H. Teo and Bing Men.,Knowledge portals in Chinese consulting firms: a task-technology fit perspective. *European Journal of Information Systems*. 2008.,h. 559

³⁶ Key Pousttchi dan Dietmar G. Wiedemann.,What Influences Consumers' Intention to Use Mobile Payments?. *Mobile Commerce Working Group, Chair of Business Informatics and Systems Engineering*, University of Augsburg, 86135 Augsburg, Germany. 2006

individual. Kecocokan tugas teknologi dipandang sebagai tingkat dimana kemampuan teknologi memiliki kesesuaian antara kebutuhan tugas dan kemampuan individu.

Menurut definisi tersebut maka kecocokan tugas teknologi merupakan suatu model yang didalamnya terdapat karakteristik teknologi, karakteristik tugas dan karakteristik individu untuk menjelaskan penggunaan dari teknologi terhadap kinerja individual. Kecocokan tugas dengan teknologi diketahui sebagai ukuran untuk menjelaskan hubungan antara kemampuan teknologi ketika mendukung kebutuhan tugas dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi tersebut.

Sedangkan menurut Menurut Serdaroglu mendefinisikan, “*Task Technology Fit model is the match between the capabilities of the technology and demands of the task, that is, the ability of IT to support a task.*”³⁷ (Model kecocokan tugas teknologi adalah kecocokan antara kemampuan teknologi dan permintaan terhadap tugas, lalu kemampuan dari teknologi informasi untuk mendukung sebuah tugas).

Hal tersebut diperkuat oleh definisi yang dikemukakan oleh Dishaw seperti yang dikutip oleh Surachman, “*Task-Technology Fit (TTF)* adalah kecocokan dari kemampuan teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan

³⁷ Murat Serdaroglu.,OPTIMIZING SALES FORCE AUTOMATION USE TO MAXIMIZE SALES PERFORMANCE: Moderating Effects of Computer Self-Efficacy and Sales Experience. *University of Paderborn, Germany*. 2006,h. 1

yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan.”³⁸.

Menurut definisi dari beberapa ahli tersebut maka model dari kecocokan tugas teknologi merupakan kecocokan antara kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan tugas dan kemampuan teknologi ketika mendukung tugas yang dikerjakan oleh individu.

Sedangkan menurut Gebauer seperti yang dikutip oleh Thompson dan Bing Men mendefinisikan, “*Task Technology Fit is applicable across a relatively wide range of tasks and technologies.*”³⁹ (Kecocokan tugas teknologi adalah suatu hal yang diterapkan dengan cakupan yang relatif luas antara tugas-tugas dan teknologi). Berdasarkan pendapat tersebut maka kecocokan tugas teknologi adalah sesuatu hal yang memiliki cakupan antara tugas-tugas dan teknologi, keduanya saling memiliki keterkaitan satu sama lain.

Menurut Wood seperti yang dikutip oleh Davern mendefinisikan, “*Task is defined here as comparing three components: products, required acts and information cues. Products are ends, required acts and informations cues are means for achieving the ends or goals.*”⁴⁰ (Tugas didefinisikan sebagai perbandingan tiga komponen yaitu: produk, tindakan yang dibutuhkan dan isyarat informasi. Produk merupakan hasil akhir, tindakan yang diperlukan dan isyarat informasi merupakan alat untuk mencapai tujuan).

³⁸ Arif Surachman., Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (Sipus) Terpadu Versi 3 Di Lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM). *Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. 2008., h. 10

³⁹ Thompson S. H. Teo and Bing Men., *Op.cit.*, h. 558

⁴⁰ Michael J. Davern., *Op.cit.*, h. 52

Sedangkan menurut Jurnal dan Supomo mendefinisikan, “Tugas secara umum diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu-individu dalam memproses input menjadi output.”⁴¹.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut maka tugas merupakan sesuatu hal yang memerlukan tindakan dari individu untuk memproses sebuah masukan menjadi hasil akhir untuk mencapai suatu tujuan.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Ping Zhang dan U. Yeliz Eseryel menyatakan, “*Task is a usually assigned piece of work to be finished within a certain time.*”⁴² (Tugas adalah sebuah bagian pekerjaan yang biasanya diberikan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu). Menurut definisi tersebut maka tugas diartikan sebagai bagian dari pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam suatu waktu tertentu.

Menurut Davern mendefinisikan, “*Fit is defined here as an agent’s potential to achieve a given performance level at a given task.*”⁴³ (Kecocokan didefinisikan sebagai perantara potensial untuk mencapai tingkat kerja tertentu dengan tugas yang diberikan). Berdasarkan definisi yang dikemukakan tersebut maka kecocokan diartikan sebagai sebuah perantara untuk mencapai tingkat kerja dengan tugas yang diberikan kepada individu.

Sedangkan menurut Vessey dan Galletta seperti yang dikutip oleh Davern mendefinisikan, “*Cognitive fit as the match between task, problem*

⁴¹ Teddy Jurnal dan Bambang Supomo., *Op.cit.*,h. 217

⁴² Ping Zhang dan U. Yeliz Eseryel., *Task in HCI Research in the Management Information Systems Literature: A Critical Survey*. Proceedings of the 11th International Conference on Human Computer Interaction. July 2005.

⁴³ Michael J. Davern., *Op.cit.*,h. 55

representation and individual problem solving skills.”⁴⁴ (Kecocokan adalah kesesuaian antara tugas, representasi masalah dan kemampuan individu dalam memecahkan masalah). Menurut definisi tersebut mengartikan kecocokan sebagai kesesuaian antara tugas, penjelasan dari masalah dan kemampuan dari individu dalam memecahkan masalah tersebut.

Menurut Thompson dalam Venkatesh mendefinisikan, “*Job fit is How the capabilities of a system enhance an individual’s job performance.*”⁴⁵ (Kecocokan pekerjaan adalah bagaimana kapabilitas dari sebuah sistem dapat meningkatkan kinerja individual).

Hal tersebut dipertegas oleh definisi yang dikemukakan oleh Nance dan Straub seperti yang dikutip oleh Gribbins, “*Fit as the match between the needs of the task based on the important characteristics of a task to be performed and the capabilities of the technologies available for the tasks.*”⁴⁶ (Kecocokan sebagai kesesuaian antara kebutuhan tugas berdasarkan karakteristik penting dari tugas yang akan dilakukan dan kemampuan teknologi yang tersedia untuk tugas).

Menurut definisi dari beberapa ahli tersebut mengartikan kecocokan sebagai suatu kesesuaian antara kemampuan dari teknologi dengan kebutuhan tugas yang harus didukung untuk meningkatkan kinerja individual.

⁴⁴ *Ibid.*,h. 51

⁴⁵ Viswanath Venkatesh *et al.*, User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly* Vol. 27 No. 3, pp. 425-478/September 2003.,h. 448

⁴⁶ Michele L. Gribbins, Chandrasekar Subramaniam dan Micheal J. Shaw., Process Technology Fit: Extending Task Technology Fit to Assess Enterprise Information Technologies. *Twenty Seventh International Conference on Information Systems*, Milwaukee 2006.,h. 62

Sedangkan menurut Davern menyebutkan, “*From a fit perspective, perceived usefulness could map into how well the technology supports the task requirements, and ease of use could correspond to the ‘fit’ between user abilities and the technology.*”⁴⁷ (Dari perspektif kecocokan, kepercayaan terhadap manfaat dapat memetakan dengan baik bagaimana teknologi mendukung kebutuhan tugas dan kemudahan penggunaan dapat berhubungan pada kecocokan antara kemampuan pemakai dan teknologi).

Menurut pendapat yang dikemukakan tersebut maka kecocokan diartikan sebagai tingkat kepercayaan terhadap manfaat yang diberikan oleh teknologi dalam mendukung kebutuhan tugas dan kemudahan dalam penggunaan teknologi tersebut yang berhubungan erat dengan kemampuan pemakai dalam mengoperasikannya.

Hal tersebut dipertegas pula oleh definisi yang dikemukakan oleh Mathienson dan Keil seperti yang dikutip oleh Gribbins, “*Fit as the extent to which a particular task can be performed effectively and efficiently with a particular technology.*”⁴⁸ (Kecocokan adalah sejauh mana suatu tugas tertentu dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan teknologi tertentu).

Menurut definisi tersebut menjelaskan bahwa kecocokan dapat diukur dengan cara sejauh mana tugas yang dikerjakan oleh individu dapat diselesaikan secara efektif dan efisien dengan teknologi tertentu yang dapat mendukung tugas tersebut.

⁴⁷ Michael J. Davern., *Op.cit.*, h. 51

⁴⁸ Michele L. Gribbins., *Op.cit.*, h. 62

Menurut Davern menjelaskan bahwa, “*Fit between task requirements, user abilities and system characteristics has both intuitive appeal and empirical support as a driver of performance with information technology.*”⁴⁹ (Kecocokan antara kebutuhan tugas, kemampuan pemakai dan karakteristik sistem memiliki daya tarik intuitif dan dukungan empiris sebagai pendorong dari kinerja dengan teknologi informasi).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kecocokan antara kebutuhan tugas, kemampuan pemakai dan karakteristik sistem dapat memberikan dukungan yang pasti sebagai pendorong kinerja dengan memanfaatkan fungsi teknologi yang saling berhubungan satu sama lainnya antara kemampuan pemakai, kebutuhan tugas yang dikerjakan dan karakteristik sistem.

Menurut Lee dan Kim seperti yang dikutip oleh Sina Deibert, Erik Hemmer dan Armin Heinzl, “*In general, a good task-technology-fit promises significant performance improvements.*”⁵⁰ (Secara umum, suatu kecocokan antara tugas dengan teknologi yang baik menjanjikan peningkatan kinerja yang signifikan). Sedangkan Menurut McCarthy seperti yang dikutip oleh Thompson S. H Teo dan Bing Men, “*Task Technology Fit affects performance, no matter whether the usage is voluntary or*

⁴⁹ Michael J. Davern., *Op.cit.*, h. 49

⁵⁰ Sina Deibert, Erik Hemmer dan Armin Heinzl., *Mobile Technology in the Construction Industry - the Impact on Business Processes in Job Production. Proceedings of the Fifteenth Americas Conference of Information Systems*. San Fransisco, California. August 6th-9th 2009., h. 2

mandatory.”⁵¹ (Kecocokan tugas teknologi mempengaruhi kinerja, bukan suatu masalah jika pemakai tersebut bersifat sukarela atau wajib).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecocokan tugas teknologi dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih signifikan.

Menurut Goodhue seperti yang dikutip oleh Banker, Hsihui Chang dan Yi-ching Kao, “*For IT to positively impact a user performance, there should be a good fit between the IT and the users tasks.*”⁵² (Suatu teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual, maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukung). Menurut pernyataan yang dikemukakan tersebut maka kecocokan tugas teknologi mempengaruhi dan berdampak positif terhadap kinerja individual seorang karyawan apabila teknologi tersebut dimanfaatkan dengan efektif dan memiliki kecocokan dengan tugas yang akan dikerjakan oleh karyawan tersebut.

Sedangkan Menurut DeLeon dan McLean seperti yang dikutip oleh Subagyo, “Pemakaian dan sikap mengenai teknologi akan mempengaruhi kinerja individual dengan menjelaskan faktor kecocokan antara tugas dengan teknologi (*task technology fit*) yang menguraikan bagaimana teknologi informasi dengan kecocokan tugas dapat mempengaruhi kinerja.”⁵³.

⁵¹ Thompson S. H. Teo and Bing Men., *Op.cit.*, h. 563

⁵² Rajiv D. Banker, Hsihui Chang dan Yi-ching Kao., *Impact of Information Technology on Public Accounting Firm Productivity. Journal of Information Systems*, Vol. 16 No. 2 Fall 2002., h. 212

⁵³ Al. Agus Subagyo., *Manfaat Investasi di Bidang Teknologi informasi Terhadap Kinerja Perusahaan. Format Vol.6, Nomor 2, Mei 2005.*, h. 611

Kemudian menurut Zigurs seperti yang dikutip oleh Michele menyatakan, “*Research conducted from the individual and group perspectives finds that the fit between an IT and an individual’s (or a group’s) tasks contributes to the usage of IT, as well as to the impact that the IT has on performance.*”⁵⁴ (Penelitian yang dilakukan dari sudut pandang individu maupun kelompok menemukan bahwa kecocokan antara tugas individu maupun kelompok terhadap teknologi informasi memberikan kontribusi bagi mereka untuk menggunakan teknologi tersebut, karena teknologi informasi mempengaruhi kinerja).

Menurut pernyataan yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kecocokan tugas teknologi dapat mempengaruhi kinerja karena kecocokan antara tugas yang dikerjakan individu dengan dukungan teknologi dalam menyelesaikan tugas tersebut dapat memberikan kontribusi yang positif.

Menurut Jungjoo Jahng, Hemant Jain dan K. Ramamurthy menyatakan, “*The study’s results show that task-technology fit is influenced by both task and systems characteristics and that this fit (and utilization) lead to better job performance of IS users within their organizations.*”⁵⁵ (Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecocokan tugas teknologi dipengaruhi oleh tugas dan karakteristik sistem dan dalam hal ini (pemanfaatan) mengarahkan pada kinerja para pemakai sistem informasi menjadi lebih baik di dalam

⁵⁴ Michele L. Gribbins., *Op.cit.*, h. 62

⁵⁵ Jungjoo Jahng, Hemant Jain dan K. Ramamurthy., *The Impact of Electronic Commerce Environment on User Behavior: The Case of a Complex Product. Conference Proceedings, Long Beach, CA from August 11 to 13, 2000.*, h. 46

organisasi mereka). Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa berdasarkan penelitian menunjukkan kecocokan tugas teknologi dipengaruhi oleh kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan tugas sehingga mengarahkan pada kinerja yang lebih baik.

Sedangkan menurut Baroni menyatakan, “*A technology has a positive impact on individual performance when it is utilized and has a good fit with the tasks it supports.*”⁵⁶ (Suatu teknologi memberikan dampak yang positif dalam kinerja individu ketika teknologi tersebut dimanfaatkan dan memiliki kecocokan yang baik dengan tugas yang didukung). Menurut pernyataan yang dikemukakan tersebut maka dapat diketahui bahwa teknologi dapat memberikan dampak positif bagi kinerja individu apabila teknologi tersebut dimanfaatkan sebaik-baiknya dan memiliki kecocokan dengan kebutuhan tugas yang didukung oleh teknologi tersebut.

Menurut Zigurs dan Buckland seperti yang dikutip oleh Stella Ying Shen dan Shaw menyatakan, “*Theory of task technology fit asserts that the appropriate use of IT for spesific types of tasks should result in higher individual as well as group performance.*”⁵⁷ (Teori kecocokan tugas teknologi menyatakan bahwa penggunaan dari teknologi informasi untuk jenis tugas yang spesifik akan menghasilkan kinerja yang tinggi bagi individu maupun kelompok).

⁵⁶ Rodrigo Baroni de Carvalho, Martha Araujo Tavares Ferreira, Chun Wei Choo dan Ricardo Vidigal da Silva.,The Effects of Enterprise Portals on Knowledge Management Projects. *Information Science Reference*. Hersey, New York. 2006.,h. 296

⁵⁷ Stella Ying Shen dan Michael J. Shaw.,Managing Coordination in Emergency Response Systems with Information Technologies. *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*. New York, August 2004.,h. 2117

Menurut I Nyoman Sunarta dan Astuti menyebutkan, “Jika teknologi yang dibutuhkan oleh pemakai sesuai dengan tugas yang dilaksanakan dan pemakai mempunyai kemampuan untuk menggunakan teknologi tersebut, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja.”⁵⁸. Sedangkan menurut Goodhue seperti yang dikutip oleh Daljono menyebutkan, “Perspektif kecocokan antara teknologi dengan tugas menyarankan bahwa kecocokan yang lebih baik antara fungsional teknologi, kebutuhan tugas, kemampuan individual akan mengarahkan pada kinerja yang lebih baik, misalnya penyelesaian tugas lebih cepat atau lebih efektif.”⁵⁹.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa ahli yang telah dikemukakan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila teknologi yang digunakan oleh pemakai sesuai dengan kebutuhan tugas yang ingin dikerjakakan olehnya maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja individu tersebut, karena sudut pandang dari kecocokan antara teknologi dengan tugas menjelaskan hubungan antara kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan tugas dan kemampuan individu tersebut dalam menggunakan teknologi untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

⁵⁸ I Nyoman Sunarta dan Partiwi Dwi Astuti.,Pengujian terhadap Technology to Performance Chain: Pendekatan Structural Equation Modeling. *SNA VIII Solo*, 15 – 16 September 2005.,h. 882

⁵⁹ Daljono.,*Op.cit.*,h. 64

Kemudian menurut Chu Yan dan Huang Lihua:

*The concept of fit in TTF refers to the fit between technology options and the assigned task requirements, which affects an individual's performance. Fit operates through its impact on task processes and individuals can evaluate fit and choose technologies on that basis.*⁶⁰

Jika diartikan secara bebas, Konsep dari kecocokan dalam *Task Technology Fit* menunjuk kepada kecocokan antara pilihan teknologi dan kebutuhan tugas, dimana berdampak pada kinerja individual. Kecocokan tersebut berdampak pada pengerjaan tugas dan individu dapat mengevaluasi kecocokan tersebut dan memilih teknologi yang dijadikan dasar.

Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan diatas maka pilihan teknologi untuk memenuhi kebutuhan tugas akan memberikan dampak pada kinerja individual dan kecocokan antara pilihan teknologi dan kebutuhan tugas tersebut

Menurut Gros, Mueller dan Lovis menyatakan bahwa, *“The TTF model hypothesizes that a better fit between user needs and the technology leads to better performances.”*⁶¹ (Hipotesis dari model kecocokan tugas teknologi merupakan kecocokan yang lebih baik antara kebutuhan pemakai dan teknologi yang mengarah pada kinerja yang lebih baik). Sedangkan menurut Subagyo menyebutkan bahwa, “Agar suatu teknologi informasi dapat memberikan manfaat yang positif terhadap kinerja individual, maka teknologi

⁶⁰ Chu Yan dan Huang Lihua., Mobile Technologies Adoption: An Exploratory Case Study. *Tsinghua Science and Technology*. Vol. 13 No. 3, June 2008. ISSN 1007-0214/26.,h. 300

⁶¹ Christelle Despont Gros, Henning Mueller dan Christian Lovis., Evaluating user interactions with clinical information systems: a based on human-computer interaction models. *Journal of Biomedical Informatics*.,h. 5

tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya.”⁶².

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut maka teknologi komputerisasi dapat memberikan manfaat yang positif terhadap kinerja individual apabila memiliki kecocokan antara kebutuhan pemakai dengan teknologi yang digunakan dan kemampuan teknologi tersebut harus dimanfaatkan secara tepat sesuai dengan tugas yang didukungnya.

B. Kerangka Berpikir

Kinerja merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan perusahaan, oleh karena itu perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan yang pada akhirnya akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pengertian kinerja sering diartikan sebagai kinerja karyawan ataupun hasil kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil kerja yang dicapai dalam pekerjaan tersebut.

Kinerja pada dasarnya merupakan suatu hasil kerja dari setiap usaha yang dilakukan karyawan dalam perusahaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini karyawan berfungsi sebagai tenaga pelaksana

⁶² Al. Agus Subagyo., *Op.cit.*, h. 611

operasional yang merupakan roda penggerak bagi jalannya perusahaan dalam mencapai tujuan.

Kecocokan tugas teknologi adalah kemampuan fungsi teknologi komputer dalam mendukung kebutuhan tugas yang disertai dengan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi tersebut ketika mengerjakan tugas-tugas pekerjaannya.

Karyawan yang menemukan kecocokan tugas teknologi lebih dimungkinkan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga lebih termotivasi dalam bekerja dan berdampak pada peningkatan kinerja seorang karyawan.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: Terdapat hubungan yang positif antara kecocokan tugas teknologi dengan kinerja. Semakin tinggi kecocokan tugas teknologi maka akan semakin meningkat kinerja. Sebaliknya, semakin rendah kecocokan tugas teknologi, maka akan semakin menurun kinerja.