

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era industri saat ini, teknologi berperan penting dalam membantu karyawan bekerja lebih cepat dan meningkatkan jumlah produk dan jasa yang dapat mereka hasilkan. Banyak perusahaan menggunakan teknologi untuk menghasilkan lebih banyak produk dan jasa, berkerja dari jarak jauh/*remote* yang membuat waktu produksi yang dibutuhkan menjadi lebih singkat dengan biaya produksi yang relatif rendah.

Perusahaan memerlukan SDM (Sumber Daya Manusia) sebagai faktor yang utama pada suatu perusahaan. Karena itu, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan semakin meningkat (Hariandja, 2002). Peran penting Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola hubungan dan peran SDM secara efektif dan efisien. Dengan demikian, tujuan perusahaan secara keseluruhan dapat tercapai. Selain pemberdayaan sumber daya manusia yang tepat, banyak perusahaan yang sudah menggunakan teknologi informasi dan sistem informasi manajemen terpadu untuk meningkatkan produktivitas dan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat. Perkembangan teknologi saat ini telah mengubah aspek kehidupan, termasuk dunia bisnis. Itu memberikan dampak positif dan negatif bagi perusahaan. Dampak positif yang dapat dirasakan oleh perusahaan dapat berupa pembuatan laporan yang lebih nyaman, pencarian informasi yang lebih cepat dan informasi dapat diterima lebih cepat dan akurat. Dampak negatif bagi perusahaan adalah biaya investasi teknologi

dan sistem informasi yang tidak murah. Tidak sedikit perusahaan yang mengeluarkan dana yang cukup besar dalam investasi teknologi & sistem informasi manajemen terpadu, termasuk perawatan serta perbaikan jika sistem informasi yang digunakan mengalami kerusakan (Jumaili, 2005). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang optimal diperlukan untuk meningkatkan kinerja SDM agar dapat mencapai hasil yang optimal mengingat besarnya investasi yang dilakukan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang). Menurut Mangkunegara (2016) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh Kinerja SDM dan untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan teknologi sistem informasi yang mendukung (Aurelia, 2013).

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Mulyadi, 2014:21). Menurut Granell (2018: 57) teknologi informasi sebagai multi-dimensi yang mengacu pada sifat,

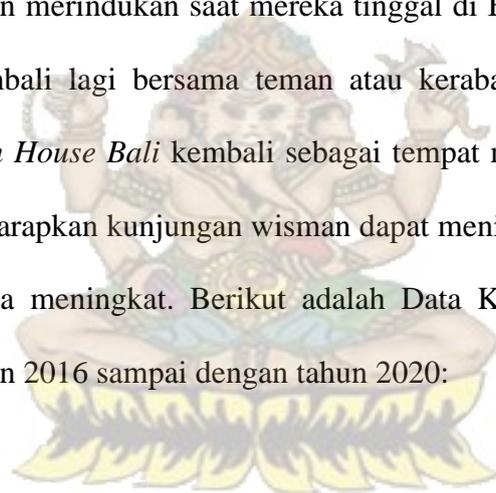
kompleksitas dan interdependensi penggunaan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, konsep kecanggihan teknologi informasi mengintegrasikan kedua aspek yang berkaitan dengan menggunakan sistem informasi dan sistem informasi manajemen.

Sistem informasi manajemen terpadu merupakan suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan feedback untuk memenuhi tujuan suatu organisasi (Stair dan Reynolds, 2010) , SIM dirancang untuk mendukung proses yang terjadi dalam suatu organisasi, termasuk proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengawasan. Tepatnya, SIM harus dapat mencerminkan situasi organisasi yang sebenarnya agar informasi yang diperoleh dapat dipergunakan dalam pengambilan keputusan dan mempermudah karyawan untuk mengidentifikasi informasi yang akan mereka butuhkan dalam menjalankan tugasnya. Menurut Pujianingsih (2019) Penggunaan sistem informasi manajemen dalam implementasinya dapat meningkatkan kinerja perusahaan, karena berbasis komputerisasi sehingga dapat memperlancar proses/ kegiatan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan bersama.

Penelitian yang dilakukan oleh Arisuniarti (2018) menemukan bahwa teknologi informasi dan sistem informasi manajemen terpadu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin efektif penggunaan dan canggihnya teknologi informasi dan sistem informasi manajemen terpadu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini juga di dukung dengan penelitian Alannita dan Agung (2014) yang menemukan bahwa kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi pada

kinerja individu. Berlawanan dengan penelitian oleh Sonia (2018) yang menemukan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

Penelitian ini dilakukan di *The Open House Bali* yang merupakan salah satu hotel bintang 4 dengan 25 kamar suites yang berlokasi di Jl. Pemelisan Agung no.25, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, *The Open House Bali* berkomitmen untuk memberikan pelayanan wisman terbaik, cepat dan nyaman sehingga wisman merasa nyaman dan merindukan saat mereka tinggal di Bali dengan harapan agar wisman akan kembali lagi bersama teman atau kerabatnya di lain waktu dan memilih *The Open House Bali* kembali sebagai tempat mereka tinggal selama di Bali. Sehingga diharapkan kunjungan wisman dapat meningkat bersamaan dengan *Revenue* yang juga meningkat. Berikut adalah Data Kunjungan Wisman yang diperoleh dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020:



UNMAS DENPASAR

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Wisman *The Open House Bali***

Bulan	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
	(kamar)	(kamar)	(kamar)	(kamar)	(kamar)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
	N1	N2	N3	N4	N5	N1/ΣN1 *100	N2/ΣN2 *100	N3/ΣN3 *100	N4/ΣN4 *100	N5/ΣN5 *100
Jan	0	580	359	353	219	0.00%	7.71%	9.83%	11.79%	46.70%
Feb	572	690	257	219	180	8.21%	9.17%	7.04%	7.32%	38.38%
Mar	554	646	231	205	70	7.95%	8.58%	6.32%	6.85%	14.93%
Apr	580	729	350	241	0	8.32%	9.68%	9.58%	8.05%	0.00%
May	600	700	320	247	0	8.62%	9.30%	8.76%	8.25%	0.00%
Jun	618	710	259	234	0	8.87%	9.43%	7.09%	7.82%	0.00%
Jul	737	745	258	230	0	10.58%	9.90%	7.06%	7.68%	0.00%
Aug	667	748	357	271	0	9.57%	9.94%	9.77%	9.05%	0.00%
Sep	678	650	226	212	0	9.74%	8.63%	6.19%	7.08%	0.00%
Oct	658	530	246	219	0	9.44%	7.04%	6.73%	7.32%	0.00%
Nov	629	480	390	229	0	9.03%	6.38%	10.68%	7.65%	0.00%
Dec	674	320	400	333	0	9.67%	4.25%	10.95%	11.13%	0.00%
<b>Jumlah Kedatangan Pertahun</b>	<b>6966</b>	<b>7528</b>	<b>3653</b>	<b>2993</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Pertumbuhan Kedatangan</b>		<b>561</b>	<b>-3875</b>	<b>-660</b>	<b>-2524</b>					

\*Jumlah kamar tersedia pertahun secara akumulatif adalah 9000 kamar

Sumber: Sistem informasi hotel "PIXIS" *The Open House Bali*.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa terjadi penurunan kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 3.875 kamar pertahun dan semakin menurun hingga tahun 2020. Sehingga dari Tabel 1.1 dapat disimpulkan telah terjadi fenomena berupa tidak terpenuhinya tujuan perusahaan dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisman. Menurut Sandi (2019) Menurunnya angka okupansi hotel dapat disebabkan karena menurunnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun luar negeri. Berdasarkan hal tersebut peneliti memastikan apakah terjadi penurunan jumlah wisatawan di tahun-tahun tersebut. Berikut adalah data kunjungan wisatawan ke Bali yang disajikan sesuai dengan Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2

## Kedatangan Wisatawan Mancanegara Langsung Ke Bali

Bulan	2016	2017	2018	2019	2020
	N1	N2	N3	N4	N5
Januari	350,592	460,824	358,065	456,218	536,611
Februari	375,744	453,985	452,423	437,537	364,639
Maret	364,113	425,499	492,678	449,637	167,461
April	380,767	477,464	516,777	476,327	379
Mei	394,557	489,376	528,512	485,795	36
Juni	405,835	504,141	544,550	549,751	45
Juli	484,231	592,046	624,366	594,279	16
Agustus	438,135	601,884	573,766	616,706	12
September	445,716	550,520	555,903	590,565	8
Oktober	432,215	465,085	517,889	568,067	63
November	413,232	361,006	406,725	497,925	53
Desember	442,800	315,909	498,819	552,403	150
<b>Total</b>	<b>4,927,937</b>	<b>5,697,739</b>	<b>6,070,473</b>	<b>6,275,210</b>	<b>1,069,473</b>
<b>Rata Rata Pertumbuhan</b>	<b>23.14%</b>	<b>15.62%</b>	<b>6.54%</b>	<b>3.37%</b>	<b>-82.96%</b>

Sumber: <https://disparda.baliprov.go.id>

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali pada tahun 2018 dan 2019. Hal ini dapat terlihat dari rata-rata pertumbuhan wisatawan pada tahun 2018 lebih besar 6.54% daripada tahun 2017 dan terus naik hingga tahun 2020 bulan Januari. Hal ini membantah teori yang disampaikan oleh Sandi (2019) yang mengungkapkan bahwa penurunan okupansi kunjungan wisman disebabkan oleh penurunan kunjungan wisatawan. Dalam proses observasi peneliti menemukan penelitian yang telah dilakukan oleh Setiawan (2018) yang menemukan bahwa

pelayanan menjadi salah satu unsur yang cukup penting dalam sebuah industri perhotelan karena dari pelayanan wisman dapat menilai hotel tersebut memiliki pelayanan prima atau tidak, dan tentunya jika hotel tersebut memberikan pelayanan prima wisman sangat merasa puas dan menjadi daya tarik bagi wisman tersebut untuk menginap. Dari penelitian tersebut peneliti mencari beberapa ulasan terkait dengan pelayanan dari wisman yang pernah menginap di *The Open House Bali* seperti pada Tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.3**  
**Data Keluhan Wisman**

<b>Tahun</b>	<b>Nama</b>	<b>Ringkasan Keluhan</b>
2018	Bren F.	Menderita alergi makanan setelah makan di restoran
2019	Mark.K	Suara berisik dari lokasi sekitar saat tinggal
2020	JA Huysen	Menunggu setengah jam di restoran setelah duduk oleh staf dan tidak menerima menu atau air
2020	Phillip	Wisman sudah meminta handuk baru tapi handuk tidak diganti baru saat pembersihan kamar
2021	Hari	Sebelumnya telah menginformasikan pada reception meminta untuk menyediakan makanan eropa & seafood tapi tidak mendapatkannya
2021	Hanna	Menderita alergi makanan setelah makan di restoran
2022	Jessica W.	Seprai belum diganti, wifi mati selama sehari

Sumber : *Google Review, Agoda ,tripadvisor & booking.com.*

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas. Peneliti menemukan beberapa keluhan mengenai kinerja karyawan yang dinilai lambat yang diulas oleh Hyuser, informasi yang dinilai tidak tersampaikan dengan baik kepada wisman yang menginap

mengenai lokasi kamar yang diulas oleh Mark , misinformation yang dinilai menyebabkan terjadinya alergi makanan yang diulas oleh Bren dan Hanna, lalu permintaan khusus yang belum terpenuhi selama wisman tinggal yang diulas oleh Phillip, Hari dan Jessica, serta permasalahan teknis yang belum usai hingga berhari-hari yang diulas oleh Jessica. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa terdapat masalah pada pendistribusian informasi dan ketepatan waktu karyawan dalam mengerjakan serta menyelesaikan tugasnya.

Menurut wawancara peneliti dengan karyawan pada beberapa departemen yang ada di *The Open House Bali* mereka mengeluhkan sering terjadi gangguan software pada Teknologi Informasi yang mereka miliki seperti printer kasir yang tidak dapat terhubung dengan komputer disaat ingin melakukan pencetakan *bill*, Kinerja Komputer yang terasa melambat dan berat yang menghambat kinerja mereka dalam melakukan proses input informasi wisman dan terkadang menyebabkan layar *freeze*. Tidak tersedianya orang yang dapat mengatasi permasalahan teknis terkait teknologi informasi di jam tertentu yang menyebabkan tugas mereka tidak dapat dilakukan dengan maksimal dan tepat waktu. Sehingga perlu ada peningkatan pada teknologi informasi yang dimiliki dan seseorang yang memastikan bahwa teknologi informasi yang ada dapat berfungsi secara optimal saat operasional hotel berlangsung.

Selain itu karyawan juga menyatakan bahwa informasi yang dibagikan dengan menggunakan sistem informasi manajemen hanya dapat diakses dengan menggunakan beberapa komputer tertentu sehingga pendistribusian informasi harus menunggu beberapa saat sebelum tiba di departemen terkait. Sehingga mereka membutuhkan tambahan sistem informasi lain untuk membagikan

informasi secara *real time* untuk meminimalisir misinformasi dan membuat tindakan yang diambil oleh karyawan serta pihak manajemen dapat lebih tepat, akurat dan cepat.

Dalam hasil pengamatan langsung peneliti di lapangan. Peneliti menemukan bahwa *The Open House Bali* menggunakan Whatsapp sebagai media untuk membagikan informasi kejadian operasional hotel dan sebagai sistem tambahan untuk mendistribusikan informasi kejadian penting yang diperoleh pada Sistem Informasi Manajemen Terpadu yang mereka miliki. Kendati demikian menurut pernyataan karyawan *The Open House Bali* mereka sulit untuk menemukan hasil tindak lanjut permasalahan operasional yang sedang terjadi dan tugas yang belum terselesaikan yang merupakan informasi penting dikarenakan informasi ditimpa dengan informasi lainnya serta bagi mereka sulit untuk mengakses informasi yang terpisah karena belum adanya prosedur dan fitur khusus yang tepat dan teruji yang mengatur pendistribusian informasi melalui whatsapp. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi di *The Open House Bali* adalah tidak terealisainya tujuan perusahaan untuk meningkatkan jumlah kunjungan yang berpengaruh pada penurunan pendapatan perusahaan, diperkuat beberapa penilaian wisman mengenai pelayanan yang mereka dapatkan selama tinggal di *The Open House Bali* dikarenakan penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi manajemen yang belum optimal yang menyebabkan penurunan kualitas dan kecepatan waktu karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki hasil yang berbeda serta fenomena di atas, peneliti tertarik untuk membuktikan dan mengkaji

lebih dalam mengenai “Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen Terpadu terhadap Kinerja Karyawan Pada *The Open House Bali*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di *The Open House Bali*?
2. Apakah Sistem Informasi Manajemen Terpadu berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di *The Open House Bali*?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan di *The Open House Bali*?
2. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap Kinerja Karyawan di *The Open House Bali*?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini penulis berharap agar penelitian ini nantinya dapat digunakan dan bermanfaat sebagai berikut:

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

1. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan kegunaan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen khususnya Sumber Daya Manusia. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan bukti secara

empiris terkait dengan pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen terhadap kinerja karyawan *The Open House Bali*.

2. Sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM) pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan terutama saran dan masukan kepada *The Open House Bali*, terkait dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia & Sistem Informasi Manajemen terutama mengenai kinerja karyawan yang berkaitan dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan kepustakaan atau referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan teori**

##### **2.1.1 *Goal Setting Theory***

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti, 2017). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti, 2018). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan. Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkeaktifan dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariani 2018: 11)

### 2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu (Indrajit 2011:2). Istilah teknologi informasi mulai dipergunakan secara luas di pertengahan tahun 80-an. Menurut Kadir dan Triwahyuni (2003:2) Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer merupakan seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan kegunaan utama teknologi informasi secara global adalah membantu dalam pemecahan masalah dengan kreatifitas tinggi dan membuat manusia semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Data-data yang dapat diolah oleh perangkat komputer dapat berupa angka maupun gambar. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang berhubungan dengan jarak jauh (misalnya telepon, radio, dan televisi). Komputer dapat mengolah data menjadi informasi seperti komunikasi lisan maupun tulisan, dan dengan komputer pula hal itu dapat diakses. Jadi teknologi komputer dan teknologi komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan.

Menurut Fauzi (2008:5) Teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat.

### **2.1.2 Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi**

Dalam Jogiyanto (2007:115) konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived ease of use*) ini juga suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived ease of use*)

### **2.1.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam dunia bisnis dan pendidikan. Bisnis yang tidak memanfaatkan TI cenderung stagnan dan berisiko bangkrut. Banyak pejuang bisnis yang beralih dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung keberlangsungan dan meningkatkan keuntungan mereka. Menurut Riasetiawan (2005) dalam Novianto (2009) menjelaskan sistem informasi melakukan beberapa fungsi yaitu mengumpulkan data, melakukan pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data dan penghasil data. Beberapa fungsi yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi dalam berproses bisnis terdiri dari pemrosesan transaksi pengawasan pengingat dan penggalian informasi. Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri sedangkan menurut Wilkinson (2000) sistem informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak

manajemen, serta sebagai sarana pendukung untuk kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Keunggulan utama dari sistem informasi berbasis teknologi adalah sifatnya yang online dan realtime. Laporan dapat dihasilkan langsung dari basis data transaksi sehingga mencerminkan kondisi terkini dari operasional bisnis. Semua transaksi yang tercatat bisa dalam bentuk softcopy atau hardcopy sehingga dapat ditelusuri dengan mudah.

### 2.1.2 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007) juga menggunakan 6 buah indikator untuk membentuk konstruk tersebut yaitu:

- a. Mudah dipelajari
- b. Terkendali
- c. Jelas dan dapat dimengerti
- d. Fleksibel
- e. Menjadi terampil
- f. Mudah untuk digunakan

### 2.1.3 Sistem Informasi Manajemen

Menurut James. A.F. Stoner (2009) pengertian sistem informasi manajemen adalah metode formal yang menyediakan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif. *A firms data processing task are SIM. Management Information Systems as a compute based systems that makes information available to user with similar need* (mcleod, 2001:239) SIM merupakan transaksi memproses, mencatat, menggunakan

aplikasi pemrosesan data elektronik yang berfokus pada perkembangan aplikasi bisnis yang menyediakan laporan bagi manajemen informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan (O'Brien dan Marakas, 2010:10)

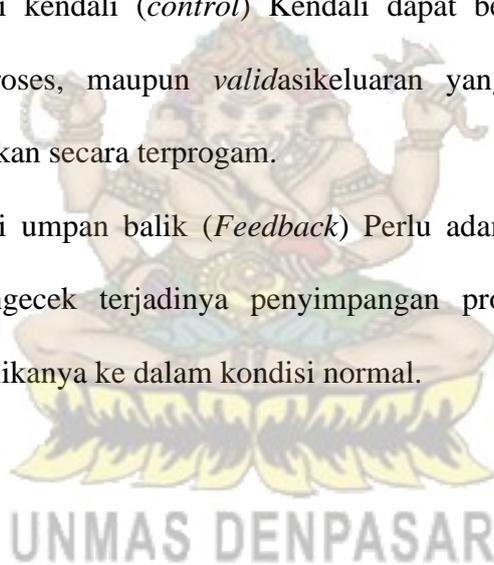
#### 2.1.4 Karakteristik Sistem

Menurut Sutanta (2011:4) suatu sistem mempunyai beberapa karakteristik tertentu yaitu:

- a. Komponen-komponen (*component*) Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak, komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat dalam sistem.
- b. Batas sistem (*boundary*) Batas sistem diperlukan sebagai membedakan sistem satu dengan sistem yang lain. Tanpa adanya suatu batasan sistem maka akan terjadi kesulitan di dalam menjelaskan suatu sistem.
- c. Lingkungan luar sistem (*environments*) Lingkungan luar sistem dapat memberikan pengaruh terhadap sistem tersebut, pengaruh tersebut dapat menguntungkan dan dapat merugikan keberlangsungan suatu system
- d. Penghubung (*interface*) Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Dalam dunia komputer penghubung dapat berupa bentuk salah satunya adalah layar monitor.
- e. Masukan (*input*) Segala sesuatu yang perlu di masukan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna. Masukan disebut sebagai data.
- f. Pengolah (*process*) Pengolahan merupakan program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program aplikasi tersebut mampu

menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.

- g. Keluaran (*output*) Keluaran adalah informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi yang akan di gunakan oleh para pemakai sebagai bahan pengambilan keputusan
- h. Sasaran atau tujuan (*objectives/goal*). Tujuan merupakan kondisi atau hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem dalam jangka waktu panjang. Sasaran merupakan hasil dari tiap tahapan yang mendukung upaya pencapaian tujuan.
- i. Mempunyai kendali (*control*) Kendali dapat berupa *validasi* masukan, *validasi* proses, maupun *validasi*keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
- j. Mempunyai umpan balik (*Feedback*) Perlu adanya umpan balik karena untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.



UNMAS DENPASAR

### **2.1.5 Indikator Sistem informasi Manajemen**

Menurut Jogianto (2005) dan Susanto (2004) indikator Sistem Informasi Manajemen ada 6, yaitu diantaranya:

#### *1. Software*

Menurut Mulyani (2016) *Software* adalah istilah umum yang digunakan untuk mendeskripsikan kumpulan program-program komputer yang terdiri dari prosedur-prosedur dan dokumentasi untuk melakukan tugas tertentu

## 2. *Hardware*

Menurut Wahana (2006:2) *hardware* adalah perangkat komputer yang terdiri atas susunan komponen-komponen elektronik berbentuk fisik (berupa benda). Jenis-jenis hardware pada *personal computer* (PC), antara lain *motherboard*, *hard disk*, *floppy*, *memory*, dan lain lain. Bukan hanya perangkat yang ada dalam CPU (*Central Processing Unit*) saja yang disebut hardware, perangkat di luarnya pun yang berhubungan langsung dengan komputer dapat disebut dengan hardware. Misal, perangkat yang sangat penting perannya dalam komputer adalah monitor, keyboard, mouse, printer, dan lain-lain. Perangkat-perangkat tersebut dalam istilah komputer disebut sebagai media masukan (*input device*) dan media keluaran (*output device*).

## 3. *Database*

Menurut A.S dan Shalahudin (2018:28) sistem basis data/ *database* adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk penyimpanan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat.

## 4. *Prosedur*

Menurut Mulyadi (2010:5) prosedur adalah suatu kegiatan *clerical*, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

### 5. *Brainware*

Menurut Edi Purwono (2004) *brainware* adalah seorang ahli professional yang secara langsung terlibat dalam pengolahan sebuah system informasi. Orang-orang yang ahli tersebut antara lain bagian system analis dan juga *programmer*.

### 6. Jaringan.

Menurut Sofana (2013:3) jaringan komputer adalah suatu himpunan interkoneksi sejumlah komputer, dalam bahasa populer dapat di jelaskan bahwa jaringan komputer adalah kumpulan beberapa komputer, dan perangkat lain seperti *router*, *switch* dan sebagainya.

## 2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara,

2002:22). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50). Sedangkan Mathis & Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 1999:15). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

#### **2.1.6 Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Megginson dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

- c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*), Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d) Kerjasama Tim (*Teamwork*), Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e) Kreatifitas (*Creativity*), Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f) Inovasi (*Inovation*), Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g) Inisiatif (*Initiative*), Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

### 2.1.7 Pengukuran Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan faktor motivasi (*motivation*), faktor-faktor pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*) Pengetahuan seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, media dan informasi yang diterima. Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- b. Keterampilan (*skill*) Kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan. Seperti keterampilan konseptual (*Conceptual Skill*), keterampilan manusia (*Human Skill*), dan Keterampilan Teknik (*Technical Skill*).
- c. Motivasi (*motivation*) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan perusahaannya. Motivasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu,
  1. Faktor individual, terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi.
  2. Faktor Psikologis, terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi.
  3. Faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan penghargaan struktur dan *job design*. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi sebaliknya jika mereka bersifat negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup

antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja individu merupakan hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja karyawan akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan perusahaan. Ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Faustino Cardoso dalam Permatasari (2016:55) adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work*, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*, keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability*, kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities*, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

### 2.1.8 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Nurlaila, 2010) indikator Kinerja Karyawan meliputi :

a. Kualitas

Yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

b. Kuantitas

Yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

### 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian empiris mengenai pengaruh teknologi informasi dan system informasi manajemen terpadu terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu:

1. Lumbanraja (2018), melakukan penelitian terkait analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terpadu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen terpadu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Arisuniarti (2016), melakukan penelitian terkait analisis Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen Terpadu terhadap Kinerja Karyawan Di Lingkungan Universitas Warmadewa. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi dan sistem informasi manajemen terpadu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. (Ratnaningsih dan Agung, 2014), melakukan penelitian terkait analisis Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan pengetahuan manajer akuntansi pada efektivitas sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen dan pengetahuan manajer memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
4. Alannita dan Agung, (2014), melakukan penelitian terkait analisis pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan kemampuan

teknik pemakai sistem informasi akuntansi pada kinerja individu. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu.

5. Komala (2012), melakukan penelitian terkait analisis pengaruh pengetahuan manajer akuntansi, dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi dan dampaknya pada kualitas informasi akuntansi di lembaga pengelolaan zakat bandung. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan manajer akuntansi, dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi serta sistem informasi manajemen memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi.

