

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pemanfaatan Teknologi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi dapat memberikan kesempatan dan mendukung perusahaan untuk mampu lebih berkompetensi dalam era globalisasi. Teknologi muncul sebagai akibat semakin maraknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan bisnis dan lain-lain, sehingga perusahaan mencari terobosan terbaru dengan memanfaatkan teknologi.

Menurut Kadir (2018: 14) teknologi informasi secara garis besar yaitu sebagai berikut:

“Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian: perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan *keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut”.

Masih menurut Kadir (2018: 15), teknologi informasi secara garis besar dapat dikatakan bahwa:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.

3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses”.

Menurut Sudaryono dan Astuti dalam Yudha dan Ramantha (2014), “Teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan bisnis, manfaat yang diperoleh dari hal tersebut antara lain: penghematan dan ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, dan akurasi informasi yang lebih baik”.

Menurut Warsita (2018: 135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2019: 13) mengemukakan pengertian dari *Information Technology* (IT) / Teknologi Informasi sebagai berikut:

“Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer”.

Adapun menurut Martin dalam Khadir dan Triwahyuni (2018: 4) mengemukakan definisi *Information Technology* atau teknologi informasi adalah sebagai berikut:

“Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi”.

Menurut McKeown dalam Suyanto (2015: 10) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2015: 10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi.

Sedangkan, Haag and Keen, dalam Budityanto (2018: 66) menyatakan bahwa teknologi informasi sebagai berikut:

“Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”.

Berdasarkan beberapa teori teknologi informasi di atas, secara singkat teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (hardware, software, useware) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

### **2.1.1.2 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi**

Sutarman (2019: 18) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*)

Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.

## 2. Mengolah (*Processing*)

- a. Mengkomplikasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan sebagainya.
- b. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

1) *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi. *Information processing*, suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

2) *Multimedia system*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

## 3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik dan sebagainya.

## 4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya.

## 5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.

#### 6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

Sutarman (2019: 17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memecahkan masalah,
2. Untuk membuka kreativitas
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan menurut Marimin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo (2016: 15) mengemukakan: “Tujuan teknologi informasi adalah membantu mempercepat proses, mengurangi tingkat kesalahan, mengolah data dan akhirnya menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan”.

#### **2.1.1.3 Komponen Teknologi Informasi**

Dalam memanfaatkan TI diperlukan peralatan/perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi. Menurut Sutarman (2019: 14) komponen Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat keras)

Kumpulan peralatan seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.

2. *Software* (Perangkat lunak)

Kumpulan program-program *computer* yang memungkinkan *hardware* memproses data.

3. *Database* (Basis data)

Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.

4. *Network* (fasilitas jaringan dan komunikasi)

Sebuah system yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber diantara komputer-komputer yang berbeda.

5. *People*

Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan outputnya.

#### **2.1.1.4 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi**

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2019: 19) adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

### 3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

### 4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan computer

#### **2.1.1.5 Peranan Teknologi Informasi**

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Kadir (2018: 15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Terdapat banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan. Sutarman (2019: 13) mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun

pengelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompleksitas dari tugas manajemen;
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi);
3. Perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat;
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

#### **2.1.1.6 Pengertian Pemanfaatan Teknologi**

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson et al dalam Wijana (2017: 45):

“Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan”.

Menurut Jogiyanto (2018: 6) pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut:

“Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku karyawan teknologi dengan tugasnya, pengukurannya, berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan”.

Sedangkan, Jurnal dan Supomo (2017: 54) berpendapat bahwa: “Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya”.

Menurut Jogiyanto (2018: 78), pemanfaatan teknologi informasi pada sebagian besar perusahaan saat ini bukan lagi menjadi barang langka yang sulit ditemukan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Teknologi informasi sangat dibutuhkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya, namun pengadaan Teknologi informasi membutuhkan investasi yang besar. Investasi Teknologi informasi yang sudah dikeluarkan perusahaan harus dapat dijalankan dengan maksimal. Teknologi informasi pada organisasi tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh bagian Teknologi informasi saja, tetapi harus dikelola (*govern*) secara profesional. Pengelolaan Teknologi informasi yang profesional disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*).

#### **2.1.1.7 Indikator Pemanfaatan Teknologi**

Menurut Jurnal dan Supomo (2017: 67) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada pelaksanaan tugas-tugas manajemen. Konstruksi pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan indikator:

1. Perangkat, merupakan indikator untuk menggambarkan kelengkapan yang mendukung terlaksananya penggunaan teknologi informasi, meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan.
2. Pengelolaan Data Keuangan, merupakan indikator untuk menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data keuangan secara sistematis dan menyeluruh.

3. Perawatan, merupakan indikator untuk menggambarkan adanya jadwal pemeliharaan peralatan secara teratur terhadap perangkat teknologi informasi guna mendukung kelancaran pekerjaan.

Menurut Thompson et al dalam Wijana (2017: 109), pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)

Menurut Hamzah (2019: 45), “Minat (*intention*) atau intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi”. Menurut Wikanjati dalam Kamus Bahasa Indonesia (2012) Intensitas adalah “Keadaan, tingkatan, dan ukuran intensnya”.

2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)

Menurut Muntianah, dkk. (2017), “Pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya”. Menurut Wikanjati dalam Kamus Bahasa Indonesia (2012) frekuensi adalah, “jumlah kejadian yang lengkap atau fungsi muncul dalam suatu waktu; pada bidang elektronik, biasanya mengacu pada banyaknya gelombang yang diulangi per detik, diukur dalam hertz; banyaknya objek dalam suatu kategori”.

3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software package used*)”.

Menurut Mulyanto (2019: 88), perangkat lunak aplikasi adalah program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu. Perangkat lunak aplikasi masih dibedakan menjadi dua jenis yaitu, program aplikasi umum dan program aplikasi khusus. Program aplikasi umum merupakan program yang melakukan tugas atau pemrosesan secara umum bagi para pengguna akhir, misal pengolah kata, *spreadsheet*, *DBMS*, *e-mail sender*, *web browser*, dan lain sebagainya. Sedangkan program aplikasi khusus adalah program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus untuk para pemakai seperti aplikasi untuk bisnis, aplikasi untuk pendidikan, aplikasi multimedia, dan aplikasi lainnya yang digunakan sesuai dengan bidangnya.

#### **2.1.1.8 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi**

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk dalam Diana (2018):

1. Faktor Sosial (*Social Factor*)

Triandis dalam Anastasia (2018) mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan

mengkhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.

2. *Affect*

Menurut Triandis dalam Anastasia (2018) menjelaskan faktor affect sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemukaan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Menurut Rogers dan Shoemaker dalam Anastasia (2018) kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dirasakan seperti sukar secara relatif untuk memahi dan menggunakan.

4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)

Menurut, Thompson et al dalam Anastasia (2018) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.

5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*)

Menurut Thompson et al dalam Anastasia (2018) konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.

## 6. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Triandis dalam Anastasia (2018) faktor kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna adalah merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

### 2.1.2 Fasilitas Kerja

#### 2.1.2.1 Pengertian Fasilitas Kerja

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari diperusahaan tersebut, fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis, maupun manfaatnya, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan, kata fasilitas sendiri berasal dari bahasa Belanda "*faciliteit*" yang artinya sarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas juga bisa dianggap suatu alat. Menurut Lupiyoadi (2016: 34) berpendapat, Fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memperlancar dan memudahkan menjalankan fungsi. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan fungsi ini dapat berupa benda-benda maupun uang. Semakin baik fasilitas yang digunakan dapat meningkatkan produktivitas.

Moenir (2017: 197) menyatakan “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang ditempati dan diminati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Menurut Robbins, (2016: 123) Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Sedangkan, Umar (2017: 89) menyatakan fasilitas kerja adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Fasilitas kerja ini merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh organisasi sangat mendukung karyawan dalam bekerja.

Sementara Djoyowiriono (2016: 96) menyatakan bahwa fasilitas adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan tersedianya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kerja yang lengkap maka karyawan akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

Menurut Dharma (2016: 128) yang dimaksud dengan fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh

karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Dari beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa fasilitas kerja merupakan sarana atau wahana atau alat untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga untuk mensejahterakan karyawan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

#### **2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas Kerja**

Robbins (2016: 144) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas kerja, yaitu:

1. Fasilitas alat kerja

Merupakan suatu perkakas atau barang yang berfungsi secara langsung untuk digunakan dalam proses produksi. Dalam bekerja sehari-hari seorang karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa menggunakan alat kerja.

2. Fasilitas kelengkapan kerja

Merupakan semua benda atau barang yang digunakan dalam melakukan pekerjaan. Fasilitas perlengkapan ini berfungsi sebagai pelancar dan pelengkap serta alat bantu dalam bekerja.

3. Fasilitas sosial

Merupakan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk kepentingan pelayanan bagi karyawan dalam kegiatan sehari-hari yang berfungsi sosial. Fasilitas sosial didalam perusahaan biasanya dapat berupa pelayanan makan

dan minum, adanya kamar mandi, kantin, tempat ibadah, penyediaan fasilitas kesehatan.

### **2.1.2.3 Indikator Fasilitas Kerja**

Fasilitas kerja merupakan salah satu alat yang digunakan oleh karyawan untuk memudahkan dalam penyelesaian kerjaan sehari-hari. Fasilitas kerja pada setiap perusahaan akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis usaha dan besar kecilnya perusahaan tersebut.

Menurut Amstrong, Mischael terjemahan Sofyan dan Haryanto (2017: 22)

Indikator fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari:

1. Mesin dan peralatan

Yaitu keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada diperusahaan.

2. Prasarana

Yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah tempat ibadah, toilet, jalan, pagar dan lainnya.

3. Perlengkapan kantor

Yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya. Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).

4. Ruang kesehatan

Yaitu ruangan yang diperlukan bagi karyawan beristirahat ketika sedang sakit dan apabila terjadi kecelakaan kerja.

## 5. Bangunan

Yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran, pabrik dan pergudangan.

## 6. Alat transportasi

Yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

### **2.1.3 Kinerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja merujuk pada tingkat pencapaian atau prestasi pada organisasi pada periode tertentu. Menurut Dharma (2015: 45) kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi individu, kelompok atau pun organisasi dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan targetan yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Sedangkan Fairoz, (2016: 78) menyatakan bahwa kinerja telah dilaporkan sebagai hasil dari tujuan-tujuan organisasi yang dicapai melalui efektifitas strategi dan teknik. Kinerja pada hakikatnya merupakan prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi yang dapat dilihat dari hasilnya (Hartini, 2017).

Menurut Sedarmayanti (2014: 112), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Ragam pengukuran kinerja dalam bisnis salah satunya dapat dibedakan berdasarkan *financial* dan *non financial*.

Menurut Moeheriono (2014: 101), pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Elragal & Al-Serafi, (2015: 56) menyatakan bahwa produktifitas dan efisiensi sebuah organisasi diperoleh dengan cara memuaskan pelanggan dan menjadi sensitif terhadap baik kebutuhan psikologis maupun sosio-emosional dengan cara yang menyeluruh..

#### **2.1.3.2 Arti Penting Kinerja Pemerintah Daerah**

Kinerja pemerintah daerah memiliki arti yang sangat penting bukan saja bagi masyarakat selaku pemilik kedaulatan, dan para donator selaku penyumbang dana, tetapi juga penting bagi Pemerintah Daerah sendiri selaku Eksekutif, terlebih-lebih bagi DPRD yang secara fungsional memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan.

Menurut (Chabib dan Suripto, 2015: 5) Arti penting kinerja pemerintah daerah di bagi menjadi enam bagian yaitu:

1. Sebagai umpan balik bagi Kepala Daerah untuk memperbaiki kinerja Pemerintah Daerah dimasa yang akan datang;
2. Untuk menemukembali SKPD mana yang memberikan kontribusi terbesar dan SKPD mana yang kurang dalam memberikan kontribusi terhadap proses pencapaian visi Kepala Daerah serta mengidentifikasi berbagai faktor penyebab keberhasilan dan kekurangberhasilan dari setiap SKPD;

3. Untuk membangkitkan motivasi kerja Kepala SKPD dan jajarannya agar bekerja lebih produktif;
4. Untuk merumuskan kembali kebijakan, program dan kegiatan yang dinilai lebih efektif berikut penganggarannya serta metode/teknik pelaksanaan yang lebih efisien dalam proses pencapaian visi.
5. Melalui laporan kinerja, pemerintah daerah meninformasikan tingkat keberhasilan/kegagalannya secara jujur serta menjelaskan berbagai faktor kegagalannya baik kepada masyarakat, kepada para pemberi donasi, kepada DPRD dan kepada pemerintah tingkat di atasnya;
6. Meningkatkan derajat kepercayaan kepada masyarakat, bahwa dana publik yang dipercayakan kepadanya, telah dipergunakan sesuai amanat yang diberikan.

#### **2.1.3.3 Tingkatan Kinerja Pemerintah Daerah**

Menurut (Chabib dan Suripto, 2015: 7) tingkatan kinerja pemerintah daerah, dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Kinerja Kebijakan

Kinerja Kebijakan ini menjadi tanggung jawab Kepala Daerah dan DPRD, karena kedua institusi inilah pihak yang menentukan dan mengambil kebijakan daerah. Umumnya Kepala Daerah mengajukan Rancangan Kebijakan (Peraturan Daerah) dan DPRD yang membahas dan menyetujuinya, atau sebaliknya Rancangan Peraturan Daerah lahir atas inisiatif DPRD dan Kepala Daerah yang membahas dan menyetujuinya.

## 2. Kinerja Program

Apabila Kinerja Kebijakan menjadi tanggungjawab Kepala Daerah dan DPRD, maka Kinerja Program menjadi tanggungjawab dari para Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Sebagaimana diketahui bahwa program pada dasarnya merupakan instrument dari kebijakan, dan oleh karenanya program yang disusun untuk melaksanakan suatu kebijakan, haruslah program yang sudah diperhitungkan secara matang, sehingga dengan dilaksanakan program tersebut tujuan/sasaran kebijakan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

## 3. Kinerja Kegiatan

Kegiatan adalah bagian dari program, dengan demikian satu program dapat terdiri atas satu atau lebih kegiatan. Apabila Kepala Daerah dan DPRD bertanggungjawab atas benar/salahnya suatu kebijakan dan Kepala SKPD bertanggungjawab atas tepat atau tidaknya program dan implementasinya, maka para kepala subBagian, Kepala Bidang dan atau para Kepala Urusan bertanggungjawab atas terlaksana tidaknya suatu kegiatan

### **2.1.3.4 Pengukuran Kinerja**

Menurut Hartini (2017: 65), mengatakan menilai seberapa baik aktivitas dan proses yang dilakukan pelaku usaha merupakan hal yang mendasar dalam meningkatkan profitabilitas, sehingga untuk itu perlu digunakan ukuran kinerja yang dirancang untuk menilai seberapa baik hasil akhir yang dicapai. Dengan adanya pengukuran kinerja akan dapat dilakukan pengevaluasian dengan membandingkan kinerja yang ditetapkan dengan yang sesungguhnya. Dari hasil

perbandingan tersebut, organisasi dapat mengetahui seberapa besar penyimpangan yang terjadi dan seberapa jauh kemajuan yang telah tercapai dan tidak tercapai, sehingga dapat diambil tindakan untuk mengatasinya. Faktor yang terutama dalam mengukur suatu kinerja adalah analisis terhadap perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang telah disepakati, bukan penilaian terhadap kepribadian (Dharma, 2015: 65).

Organisasi perlu mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan dimensi-dimensi dari faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, organisasi memerlukan dimensi yang dapat mengukur kinerja baik yang bersifat kinerja *financial* atau kinerja *non finansial*. Dalam pengukuran kinerja terdapat dua perspektif yaitu *subjectives concept* dan *objective concept*. (Hartini, 2017: 65).

### **2.1.3.5 Indikator Kinerja Pemerintah Daerah**

Menurut Mahsun (2017: 148), karakteristik kinerja pemerintah daerah terdapat beberapa jenis yaitu:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Misalnya:

- a. Jumlah dana yang dibutuhkan.
  - b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan.
  - c. Jumlah infrastruktur yang ada.
  - d. Jumlah waktu yang digunakan.
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/ instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun

tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya:

- a. Ketaatan pada peraturan perundangan.
  - b. Rata-rata yang diperlukan untuk memproduksi atau menghasilkan layanan jasa.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya:
- a. Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.
  - b. Ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
4. Indikator hasil (*Outcome*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak, misalnya:
- a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.
  - b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.

5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya:
  - a. Tingkat kepuasan masyarakat.
  - b. Tingkat partisipasi masyarakat.
6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif. Misalnya:
  - a. Peningkatan kesejahteraan masyarakat.
  - b. Peningkatan pendapatan masyarakat.

#### 2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis akan memaparkan penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal sebagai pembanding antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti lain. Penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1, sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis**

No.	Peneliti dan Judul	Persamaan Dengan Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian	Sumber
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Azwir Nasir dan Ranti Oktari (2020)  Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pengendalian intern terhadap Kinerja Instansi (studi pada SKPD Kab. Kampar)	Pemanfaatan teknologi informasi (X) dan kinerja (Y).	Pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Instansi.	Jurnal Akuntansi  Vol. 39 No.2 Oktober 2020

	(1)	(2)	(3)	(4)
2	Vincent Bastian Tertio Sayudha (2020), Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang	Pemanfaatan Teknologi Informasi (X), Kinerja (Y):	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu	Jurnal Universitas Negeri Semarang Lib.Unnes.ac.id. ISSN 2089-3590 Vol.5, No.1 Th. 2020.
3	Ganda Sirait (2018)  Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sma Negeri 8 Bengkong Batam Batam	Variabel (X): Fasilitas kerja  Variabel (Y): kinerja	Terdapat pengaruh signifikan yang berarti antara fasilitas kerja dengan kinerja pegawai	Jurnal CBIS Indonesia, Vol 1, No 2 (2018). ISSN 2621-5292
4	Dian Puspita Novrianti (2019) Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan	Independen: Fasilitas kerja Dependen: Kinerja	Hasil penelitian menunjukan bahwa fasilitas perusahaan berpengaruh p ositif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta  ISSN: 1907-6576  Vol. 14, No. 1, Januari 2019
5	Jan Lumempouw (2019)  Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Dan Sasaran Proyek Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi	Independen : Penerapan Teknologi Dependen : Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi	Hasil penelitian ini menunjukan pengaruh penerapan teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan .	Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.3, November 2019 (160-174) ISSN: 2087-9334

	(1)	(2)	(3)	(4)
6	<p>Reditya Putra Pramanda, Endang Siti Astuti, Devi Farah Azizah (2016)</p> <p>Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pusat Universitas Brawijaya)</p>	<p>Independen : Kemanfaatan Penggunaan Teknologi Dependen : Kinerja</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan kemanfaatan penggunaan TI berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 39 No.2 Oktober 2016  administrasibi snis.studentjou rnal.ub.ac.id</p>
7	<p>Sugiyanto, Djoko Santoso (2018)</p> <p>Analisis Pengaruh Kompetensi, Sarana Pendukung Teknologi Informasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja SDM</p>	<p>Independen : Sarana Pendukung Teknologi Informasi Dependen : Kinerja</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Sarana Pendukung Teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja.</p>	<p>Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis USM Vol.11 No.1, 2018 ISSN: 2580-8451</p>
8	<p>Yeltsin Aprioke Thomas, Arie Junus Rorong, Deysi Tampongangoy (2017)</p> <p>Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara</p>	<p>Independen : Fasilitas Kerja Dependen : Kinerja</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Fasilitas Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara.</p>	<p>Jurnal administrasi Publik Vol.3 No.046, 2017 ISSN: 2087- 9334</p>

	(1)	(2)	(3)	(4)
9	<p>Elfina Manurung, Eko Topan Prihatin Nura, Nurdin, Tengku Anggi Metia, Isminingsih (2021)</p> <p>Pengaruh Fasilitas Kerja, Kedisiplinan Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perikanan Kota Tanjungbalai</p>	<p>Independen : Fasilitas Kerja</p> <p>Dependen : Kinerja Pegawai Dinas Perikanan Kota Tanjungbalai</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan Fasilitas Kerja dengan Kinerja adalah 0,839 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat.</p>	<p>Manajemen Bisnis Jurnal Magister Manajemen, Vol.3 No.1 Februari 2021 ISSN: 0216-4930</p>
10	<p>Asep Rifa'i (2019)</p> <p>Pengaruh Penerapan Teknologi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi</p>	<p>Independen : Penerapan Teknologi Dan Fasilitas Kerja</p> <p>Dependen : Kinerja</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Penerapan Teknologi Dan Fasilitas Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi.</p>	<p>Jurnal Ekonomedia : ISSN 2252-8369; STIE PASIM; Sukabumi, Jan-Juni 2019; Vol. 08 No. 01 <a href="http://www.stiepasim.ac.id">www.stiepasim.ac.id</a></p>

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, maka diperlukan manajemen penyelenggaraan pemerintah atau kinerja pemerintahan yang baik dan handal yakni manajemen yang kondusif, responsif dan adaptif. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja instansi pemerintah daerah adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson et al dalam Wijana (2017: 45): “Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan

oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan”.

Menurut Jurnal dan Supomo (2017: 67) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada pelaksanaan tugas-tugas manajemen. Konstruksi pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan indikator perangkat, penggunaan data keuangan dan perawatan.

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan kinerja pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azwir Nasir dan Ranti Oktari (2020), hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Instansi

Selain pemanfaatan teknologi, faktor yang mampu mempengaruhi kinerja pemerintah adalah fasilitas kerja. Menurut Umar (2017: 89) menyatakan fasilitas kerja adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Fasilitas kerja ini merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan,

sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh organisasi sangat mendukung karyawan dalam bekerja.

Menurut Amstrong, Mischael terjemahan Sofyan dan Haryanto (2017: 22) Indikator fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari: Mesin dan peralatan, Prasarana, Perlengkapan kantor, Ruang kesehatan, Bangunan dan Alat transportasi.

Dalam kaitannya pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pemerintah, Menurut Djoyowiriono (2016: 96) menyatakan bahwa fasilitas adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi oprganisasi untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan tersedianya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kerja yang lengkap maka akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari pendapat tersebut dapat dilihat pengaruh dari fasilitas kerja terhadap kinerja pemerintah. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ganda Sirait (2018), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh signifikan yang berarti antara fasilitas kerja dengan kinerja pegawai.

Menurut Sedarmayanti (2014: 112), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.