

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pegawai di suatu organisasi atau instansi merupakan unsur yang penting karena pegawai sangat menentukan maju atau tidaknya instansi tersebut. Di dalam instansi sangat dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi demi kemajuan instansi. Kinerja pegawai yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian visi dan misi instansi. Pencapaian visi dan misi tersebut tidak lain adalah dari mengelola sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Selain itu, dalam mengembangkan instansi saat ini dituntut untuk menerapkan manajemen sumber daya manusia yang baik dan menghasilkan pegawai yang berkualitas tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa instansi tidak bisa terlepas dari peran tenaga kerja manusia yang harus diperhatikan segala kebutuhannya. Oleh karena itu, terdapat tuntutan pada pegawai untuk menunjukkan kinerjanya dengan baik.

Namun dalam upaya menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dan optimal, nampaknya masih terdapat berbagai masalah atau kendala yang membuat instansi sulit untuk mencapai tujuan dari instansi itu sendiri. Kendala yang timbul biasanya berasal dari dalam instansi itu sendiri dan berkaitan dengan pegawai. Masalah kinerja pegawai harus diatasi dengan baik karena baik buruk kinerja pegawai erat kaitannya dengan prestasi instansi itu sendiri.

Kinerja pegawai menjadi perhatian di Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan kinerja pegawai berhubungan erat dengan kualitas instansi. Dari hasil observasi wawancara dengan beberapa pegawai Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan diperoleh data yang menunjukkan indikasi kinerja pegawai yang menurun. Dari hasil wawancara dengan 15 orang pegawai dan ditemukan jika turunnya kinerja dapat terlihat dari lamanya pelayanan, seringnya salah dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang tanggapnya pegawai terhadap penyelesaian pekerjaan, serta rasa empati dan kepedulian yang masih rendah. Sering salahnya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diutarakan para pegawai mengindikasikan bahwa pegawai di Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan meningkatkan target pekerjaan sesuai dengan visi dan misi Instansi.

Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Agustus 2023 ditemukan bahwa turunnya kinerja pegawai disebabkan salah satunya oleh faktor pemanfaatan teknologi informasi, Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha didapatkan informasi bahwa “ pegawai sering disebut sebagai urat nadi yang vital bagi instansi, sekalipun di dalam suatu instansi memiliki segala teknologi informasi yang sangat canggih namun tidak ada pegawai yang mengoperasikannya maka tidak akan ada gunanya, instansi tersebut tidak akan berjalan dengan baik’. Hal ini sejalan dengan salah satu program kerja prioritas Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Direktorat Jendral Perhubungan Laut dibidang kenavigasian yang menyelenggarakan fasilitas keselamatan pelayaran di Wilayah Perairan Provinsi Sumatera Utara dan Sebagian Nangroe Aceh Darusalam.

Kawasan kerja Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan tergolong alur lintas yang ramai dan sibuk. Pentingnya peranan teknologi informasi dalam pelaksanaan teknis pada Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan sehingga lancar tidaknya penyelenggara pelaksanaan teknis lapangan tergantung juga dengan administrasi yang ada. Sehingga Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan dalam penyusunan suatu sistem kerja yang baik tidak akan dapat dilaksanakan dengan efektif apabila tidak didukung kondisi pemanfaatan teknologi informasi yang baik dari para pegawainya.

Selanjutnya juga ditemukan faktor lain yang menyebabkan turunnya kinerja, faktor tersebut adalah kompetensi sumber daya manusia yang masih belum terpupuk dengan baik, hal ini dari hasil wawancara dengan beberapa pengawas menjelaskan bahwa masih banyak pegawai belum baik dengan kompetensi SDM yang ada, hal ini dirasakan akibat dari pada saat ini sudah jarang dilakukan lagi rapat atau koordinasi secara fisik/turun ke lapangan melainkan melalui daring (virtual zoom meeting). Padahal SDM atau pegawai Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan ini dituntut harus memiliki kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis terhadap keselamatan pelayaran serta navigasi dalam pelayaran. Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia (Elizar dan Tanjung, 2018 : 127). Kompetensi juga merupakan salah satu kunci dalam manajemen sumber daya manusia (Sopiah dan Sangadji, 2018 : 65). Distrik Navigasi Type A Kelas I

Belawan dituntut harus memiliki kompetensi sebagai berikut mampu mengoperasikan komputer sekurang-kurangnya program pengolahan data dan angka, memahami dan mampu mengaplikasikan prosedur pelayanan darurat, menyiapkan standar prosedur operasi, menyiapkan standar prosedur latihan dan kendali mutu serta pencegahan bahaya dalam pelayaran, menyiapkan standar prosedur pemeliharaan kendaraan dan peralatan, dan melaksanakan bimbingan di setiap unit.

Dari beberapa faktor penyebab turunnya kinerja tersebut kemudian penulis melakukan pra-survey dengan 15 orang pegawai Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan tujuan dilakukannya pra-survey adalah untuk mengetahui 2 faktor terbesar yang menyebabkan turunnya kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Faktor Yang harus Mendapat Perhatian Dari Instansi Terhadap Kinerja Pegawai Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan.

No	Faktor Yang Mempengaruhi	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Teknologi informasi	13	86,66
2	Disiplin	6	40,00
3	Beban Kerja	3	20,00
4	Pendidikan Dan Pelatihan	10	66,66
5	Kompetensi SDM	12	80,00

Sumber : Observasi awal dengan 15 Pegawai Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan

Data pada tabel menyebutkan hasil dari observasi yang dilakukan kepada 15 pegawai di Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan. Setiap pegawai yang menjadi responden diperbolehkan menjawab 2 faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa kinerja pegawai di Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan menurun dan kurang optimal karena 2 faktor,

yaitu teknologi informasi dan kompetensi SDM. Dari hasil pra survey tersebut, terlihat bahwa dua faktor tertinggi adalah teknologi informasi dan kompetensi SDM, yaitu masing-masing sebesar 86 %, dan 80,%. Faktor paling kecil yang mendukung kinerja pegawai adalah beban kerja yaitu sebesar 20 %.

Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan memiliki banyak pegawai, yang masing masing mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Bagi sebagian pegawai, harapan dari mereka bekerja adalah untuk mendapatkan penghasilan, yang mana penghasilan tersebut akan dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masing-masing. Bercermin dari masalah tersebut, teknologi informasi dan kompetensi SDM menjadi faktor yang penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, dengan kompetensi SDM yang cukup dan pengadaaan teknologi informasi yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pegawai, maka pegawai akan bekerja dengan baik.

Hal ini berarti teknologi informasi dan kompetensi SDM merupakan dua variabel yang saling mendukung dalam tercapainya kinerja pegawai yang maksimal. Kompetensi SDM yang baik mendorong meningkatnya kinerja pegawai. Begitu juga dengan teknologi informasi, dengan teknologi informasi tersedia dengan baik maka pegawai akan nyaman dalam bekerja, hal ini akan meningkatkan kinerja pegawai, karena pegawai dapat bekerja dengan baik. Sehingga pegawai yang memiliki kompetensi SDM yang baik, serta ditunjang dengan teknologi informasi tersedia dengan baik dan lengkap akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ **Pengaruh Teknologi Informasi** “

dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi sebagai berikut ::

- a. Menurunnya performa kinerja kerja setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya sehari hari
- b. Masih terlihat keadaan teknologi informasi kantor yang belum memadai sehingga pegawai masih lamban dalam bekerja dan perlu untuk di benahi.
- c. Terlihat keberadaan kendaraan utama, kendaraan pendukung, peralatan pendukung serta peralatan penunjang yang tersedia masih kurang maksimal dalam pemeliharanya
- d. Kegiatan operasi seperti latihan atau diklat untuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan saat ini sudah jarang dilakukan

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini perlu adanya ruang lingkup pembahasan yang bertujuan supaya pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka permasalahan yang akan dibahas

dalam skripsi ini adalah sebagai berikut : Teknologi informasi yang mampu membangun kemampuan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis terhadap keselamatan pelayaran, kompetensi SDM bagi pegawai, yang mempengaruhi kinerja kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan?
- b. Apakah kompetensi SDM secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan?
- c. Apakah teknologi informasi dan kompetensi SDM secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan

- c. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM secara simultan terhadap kinerja pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diwujudkan penulis jika tujuan penelitian ini tercapai adalah:

- a. Manfaat Ilmiah

Manfaat ilmiah dari penelitian ini yaitu agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja kerja pegawai dan sejauh mana peran teknologi informasi dan kompetensi SDM memberikan efek langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi instansi, sehingga dapat membantu instansi untuk meningkatkan kinerja kerja pegawai. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tolak ukur pengambilan keputusan dan juga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis khususnya yang berkaitan dengan manajemen.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoretis

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya dikenal dengan istilah (Teknologi Informasi). Pada awalnya Teknologi Informasi dikembangkan manusia pada masa pra sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu dan binatang buruannya. Sampai saat ini teknologi informasi terus terus berkembang tetapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern. Menurut Warsita (2011:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2011:4) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat. Uno dan Lamatenggo (2011:57) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan

informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. 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. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Munir (2017:31) teknologi informasi dan komunikasi adalah segala sesuatu yang mendukung untuk me-record, menyimpan, memproses, mendapat lagi, memancar/mengantarkan dan menerima informasi

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa 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.

Menurut Kadir (2013:14) 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 (2013:15), 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 dalam Ramantha (2014: 110), “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 Rahmawati dalam Alannita (2014 : 190) teknologi informasi yaitu komputer sangat membantu produktivitas dalam organisasi. Teknologi informasi dapat berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting bagi individu. Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2011:13) mengemukakan pengertian dari *Information Technology* (IT) / Teknologi Informasi sebagai berikut: “Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis computer khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer”.

Adapun menurut Martin dalam Khadir dan Triwahyuni (2013:4) mengemukakan definisi *Information Technology* atau teknologi informasi adalah sebagai berikut:“Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi”. Sedangkan menurut Sutabri (2014; 71) mengemukakan definisi Teknologi Informasi sebagai berikut:“Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya. berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting bagi individu sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya.

2.1.1.2 Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Kadir (2013:15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut:

- 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi 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 instansi yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional instansi. Sutarman (2013:13) 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.”

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2013:19) adalah sebagai berikut:

- 1) Kecepatan (*Speed*)
- 2) Konsistensi (*Consistency*)
- 3) Ketepatan (*Precision*)
- 4) Keandalan (*Reliability*).”

Penjelasan keuntungan dari penerapan teknologi informasi di atas 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 komputer.

2.1.1.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat memberikan kesempatan dan mendukung instansi 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 instansi mencari terobosan terbaru dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting didalam sharing pengetahuan seiring dengan prinsip bahwa "*time is money*" atau waktu adalah uang. Melalui teknologi informasi kita dapat menyalurkan data pada waktunya secara akurat, nyaman dan juga aman.

Biaya yang dikeluarkan pun relatif murah, dan keuntungan lainnya yang didapatkan adalah jarak, jarak tidak lagi menjadi penghalang didalam menyalurkan data dan informasi yang akan dibagikan kepada orang lain secara cepat dengan bantuan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan produktivitasnya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson dalam Wijana (2017; 110) :“ 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”. *Adapted and refined a model for intermediate system contexts and used the model to predict personal computer utilization. However, the nature of the model makes it particularly suitable for predicting individual acceptance and use of a range of information technologies.* Menurut Jogiyanto Fadila Ariesta (2013:6) pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut“Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku pegawai teknologi dengan tugasnya, pengukuranya berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan”. Sedangkan, Teddy dalam Diana (2018: 81) berpendapat bahwa :“ Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya”. Menurut Jurnal dan Supomo dalam Mustafa (2010; 117) pemanfaatan teknologi informasi adalah tingkat integritas informasi pada

pelaksanaan tugas-tugas akuntansi. 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 dalam Wijana (2017:109), pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan sebagai berikut:

- a) Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)
- b) Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)
- c) Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software package used*)”.

Adapun penjelasan pengukuran pemanfaatan teknologi informasi menurut penjelasan lain adalah sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)

Menurut Hamzah (2017; 116), “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 : 90) Intensitas adalah “Keadaan, tingkatan, dan ukuran intensnya”.

2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)

Menurut Muntianah, dkk. (2012: 156), “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: 119) 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 Jogiyanto dan Abdillah (2010 : 90), pemanfaatan teknologi informasi pada sebagian besar instansi 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 instansi 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*).

2.1.1.4 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2016:19) adalah sebagai berikut:

- a) Kecepatan (*Speed*)
- b) Konsistensi (*Consistency*)
- c) Ketepatan (*Precision*)
- d) Keandalan (*Reliability*).

Penjelasan keuntungan dari penerapan teknologi informasi di atas 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 komputer.

2.1.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi

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 (2011; 91) :

- a) Faktor Sosial (*Social Factor*)
- b) *Affect*
- c) Kompleksitas (*Complexity*)
- d) Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)
- e) Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*)
- f) Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)”.

Adapun penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut :

1. Faktor Sosial (*Social Factor*)

Faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.

2. *Affect*

Menurut Triandis dalam Diana (2011; 94) menjelaskan faktor *affect* sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Menurut Rogers dan Shoemaker dalam Diana (2011; 95) 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 Diana (2011; 98) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan produktivitas individual dalam melaksanakan tugas.

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

Menurut Thompson *et al* dalam Diana (2011; 99) 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 Diana (2011; 101) 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 Kompetensi Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi SDM

Kompetensi adalah karakteristik dasar atau kemampuan sumber daya manusia dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang memadai. Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentuan ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan SDM.

Menurut Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2014:49) mendefinisikan kompetensi sebagai: “Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki

seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.” Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang dapat diterima, serta dapat ditingkatkan melalui upaya-upaya pelatihan dan pengembangan. Menurut Wyatt yang dikutip oleh Ruky (2013:106) mendefinisikan kompetensi sebagai: “kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan perilaku yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi pegawai terhadap organisasinya.” Menurut Boyatziz dalam Sudarmanto (2014:46) mendefinisikan bahwa kompetensi adalah: “karakteristik-karakteristik yang berhubungan dengan kinerja unggul dan atau efektif di dalam pekerjaan” Kompetensi menurut International Federation of Accountants (2014 : 11) dalam IAESB: Handbook of International Education Pronouncements menyatakan bahwa: “*Competence is defined as the ability to perform a work role to a defined standard with reference to working environments. To demonstrate competence in a role, a professional accountant must possess the necessary (a) professional knowledge, (b) professional skills, and (c) professional values, ethics, and attitudes*”.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan peran pekerjaan sesuai dengan standar yang

ditetapkan dengan mengacu pada lingkungan kerja. Untuk menunjukkan kompetensi sesuai peranannya, seorang akuntan profesional harus memiliki (a) pengetahuan profesional yang diperlukan, (b) keterampilan profesional, dan (c) nilai, etika, dan sikap profesional.

Menurut Ihsanti (2014 : 82) mendefinisikan Kompetensi Sumber daya manusia sebagai berikut: “kemampuan seseorang atau individu suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.” Menurut Mangkunegara (2012:40) kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai berikut: “Kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.”

Menurut Wati dkk (2015 : 91) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai berikut: “kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya dalam lingkungan pekerjaannya. Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentu ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia.” Menurut Wirawan (2015:9) mendefinisikan yaitu: “Kompetensi sumber daya manusia adalah melukiskan

karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku dan pengalaman yang dimiliki manusia untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif.”

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi sumber daya manusia yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Ketidaksesuaian dalam kompetensi - kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas. Kompetensi terbatas dan kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan pegawai (*personal selection*), perencanaan pengalihan tugas (*succession planning*), penilaian kerja (*performance appraisal*) dan pengembangan (*development*).

2.1.2.2 Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Hutapea dan Thoha (2010:16-18) Penggunaan kompetensi sumber daya manusia (SDM) adalah sebagai berikut: “Penggunaan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi atau instansi pada umumnya adalah untuk tujuan pembentukan pekerjaan (*job design*), evaluasi pekerjaan (*job evaluation*), rekrutmen dan seleksi (*recruitment and selection*), pembentukan dan pengembangan organisasi (*organization design and development*), serta membentuk dan memperkuat nilai dan budaya (*company culture*).”

Berikut ini adalah uraian mengenai tujuan kompetensi :

- a. Pembentukan pekerjaan (*Job Design*)
- b. Evaluasi pekerjaan (*Job Evaluation*)
- c. Rekrutmen dan seleksi (*Recruitment and Selection*)
- d. Pembentukan dan pengembangan organisasi (*Organization Design and Development*)
- e. Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya (*Company Culture*)

Beberapa uraian mengenai tujuan kompetensi sumber daya manusia diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pembentukan Pekerjaan (*Job Design*)

Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi. Besarnya fungsi, peran, dan tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan instansi, besar kecilnya instansi, dan tingkat pekerjaan yang dilakukan.

- b. Evaluasi Pekerjaan (*Job Evaluation*)

Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan.

- c. Rekrutmen dan seleksi (*Recruitment and Selection*)

Pembentukan organisasi biasanya diikuti dengan pembentukan pekerjaan serta penentuan atas persyaratan atau kualifikasi orang yang

layak melaksanakan suatu pekerjaan. Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai.

d. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi (*Organization Design and Development*)

Organisasi yang kukuh adalah organisasi yang mempunyai kerangka fondasi yang kuat. Kekuatan fondasi ditentukan oleh kemampuan teknis, nilai (*value*) atau budaya organisasi serta semangat kerja (*motivation*) orang-orang yang bekerja dalam organisasi. Semua itu harus didasarkan pada visi dan misi organisasi.

e. Membentuk dan Memperkuat Nilai dan Budaya (*Company Culture*)

Peran kompetensi perilaku sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya suatu instansi (*culture*).

2.1.2.3 Pentingnya Kompetensi

Dessler (2010: 715) menyatakan pentingnya kompetensi pegawai adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis

Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja instansi adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis instansi. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam instansi.

b. Memahami prinsip pengukuran yang baik

Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.

c. Memastikan hubungan sebab-akibat (causal);

Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja instansi. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.

d. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan

Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

2.1.2.4 Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon (dalam Sutrisno, 2011:204) sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di instansi.

b. Pemahaman (*understanding*)

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c. Kemampuan/Keterampilan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan pegawai dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

d. Nilai (*value*)

Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para pegawai dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).

e. Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

f. Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi instansi serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi instansi (Sutrisno, 2011:205). Berikut adalah dimensi-dimensi kompetensi, namun dimensi kompetensi dalam penelitian ini meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan kinerja pegawai.

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi tanggung jawab seseorang tersebut dalam organisasi. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta.

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Hasibuan, (2013:94) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Dan menurut Sedarmayanti (2013:260) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, peneliti sampai pada pemahaman bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya disertai semangat kerja. Menurut Mangkunegara (2011:68) ciri dari orang yang memiliki karakteristik kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistis.

- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.

2.1.3.2 Tujuan Dan Kegunaan Kinerja Pegawai

Dalam suatu kegiatan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sudah tentu mempunyai tujuan, demikian juga dengan kinerja pegawai dalam suatu organisasi atau instansi. Kegunaan dari kinerja pegawai adalah untuk memenuhi keinginan pegawai dalam pencapaian penghargaan dan kesempatan yang tinggi, pegawai ingin dinilai secara objektif, memperoleh umpan balik dan hasil kerjanya memuaskan. Tujuan dari kinerja pegawai sendiri adalah untuk meningkatkan prestasi pegawai dengan membantu merealisasikan dan menggunakan seluruh potensi mereka dengan menyatukan ke dalam misi organisasi dan untuk menyediakan informasi untuk para pegawai dan atasan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Tujuan kinerja pegawai tersebut memiliki kegunaan, yaitu untuk penyesuaian penempatan, keputusan penempatan, kebutuhan latihan dan pengembangan, perencanaan dan pengembangan karir, penyimpanan proses staffing, ketidakakuratan informasi, kesalahan pekerjaan, kesempatan kerja yang adil dan tantangan eksternal. Jadi dengan demikian dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam suatu organisasi harus melakukan sistem kinerja yang dirancang dengan baik agar dapat membantu tercapainya tujuan-tujuan instansi atau organisasi dan akan memberikan harapan demi kemajuan organisasi.

2.1.3.3 Penilaian Kinerja Pegawai

Bangun (2012:231), menjelaskan bahwa penilaian kerja adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai pegawai dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang pegawai termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang pegawai yang hasil kerjanya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau rendah.

Secara umum tujuan dari penelitian kinerja adalah memberikan timbal balik kepada pegawai dalam upaya memperbaiki kinerja pegawai, dan untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Secara khusus tujuan penilaian kinerja adalah sebagai pertimbangan keputusan-keputusan organisasi terhadap pegawainya mengenai promosi, mutasi, kenaikan gaji, pendidikan, dan pelatihan ataupun kebijakan manajerial lainnya. Menurut Rivai (2011:563) manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi pegawai yang dinilai, antara lain :
 - Meningkatkan motivasi.
 - Meningkatkan kepuasan kerja.
 - Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan.
 - Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas.
 - Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi.
- b. Manfaat bagi penilai

- Meningkatkan kepuasan kerja.
 - Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pegawai.
 - Meningkatkan kepuasan kerja baik para manajer maupun pegawai.
 - Sebagai sarana meningkatkan motivasi pegawai.
 - Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi pegawai.
- c. Manfaat bagi instansi
- Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada dalam instansi.
 - Meningkatkan kualitas komunikasi.
 - Meningkatkan motivasi pegawai secara keseluruhan.
 - Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan masing-masing pegawai.

2.1.3.4 Langkah – Langkah Peningkatan Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai harus ditingkatkan agar tujuan dari suatu organisasi dapat dicapai. Langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja pegawai memiliki berbagai cara, menurut Anwar (2011:22) sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja, dapat dilakukan dengan cara :
- Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi bisnis
 - Mengidentifikasi masalah melalui pegawai.
 - Memperhatikan masalah yang ada.

- b. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan, untuk memperbaiki keadaan ini diperlukan berbagai informasi antara lain :
- Mengidentifikasi masalah secepat mungkin.
 - Menentukan tingkat keseriusan dengan mempertimbangkan harga yang harus di bayar, apabila tidak ada kegiatan dan harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kerja.
 - Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
 - Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi kekurangan tersebut.

2.1.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang pertama adalah faktor kemampuan (*ability*) dimana kemampuan seseorang akan dinilai oleh seorang pemimpin atau oleh pihak instansi, selanjutnya faktor motivasi (*motivation*), factor yang dinilai adalah bagaimana seorang pegawai menghadapi situasi kerja dalam ruang lingkup pekerjaannya. Mangkunegara (2011:484) mengemukakan bahwa faktor kemampuan dan faktor motivasi sangat berpengaruh bagi kinerja organisasi atau instansi, dirumuskan sebagai berikut:

Human Performance = Ability x Motivation
 Motivation = Attitude x Situation
 Ability = Knowledge x Skill

- a. Faktor kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality, yang dapat diartikan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan diatas rata-rata, dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, dengan keterampilan pegawai tersebut kinerja instansi akan mudah tercapai.
- b. Faktor Motivasi (*Motivation*) Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

2.1.3.6 Dimensi Dan Indikator Kinerja Pegawai

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kinerja pegawai penulis menggunakan indikator kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2010:67), ada beberapa indikator utama, yaitu:

- a. Kuantitas kerja; Dimensi kuantitas kerja diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:
 - Kecepatan

- Kemampuan
- b. Kualitas kerja; Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu:
- Kerapihan
 - Ketelitian
 - Hasil kerja
- c. Kerja sama; Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:
- Jalin kerja sama
 - Kekompakan
- d. Tanggung jawab; Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:
- Hasil kerja
 - Kemampuan
- Inisiatif; Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan indikator kemampuan dalam menjalankan suatu pekerjaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh insentif, sarana pendukung, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap motivasi kerja pegawai. Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dari penelitian ini dan dikemukakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan hasil-hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Penelitian / Tahun	Hasil
1	Ina Fitriyani	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Dan Insentif Terhadap Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Dengan Motivasi Sebagai Variabel Pemoderasi	Tesis; 2022;	Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan Implementasi akuntansi akrual, sedangkan variabel Teknologi Informasi dan Insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan Implementasi akuntansi akrual dan variabel Motivasi mampu memperkuat pengaruh antara variabel Kompetensi SDM, Teknologi Informasi dan Insentif terhadap Implementasi SAP Akrual.
2	Riza Rezita	Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Konsekuensinya Pada Kinerja Karyawan PT. Cakra Guna Cipta Malang	Jurnal; 2014	Kapasitas sumber daya manusia yang tinggi di akibatkan oleh perilaku etika kerja karyawan yang baik berarah positif dan nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan yang ditunjukkan melalui respons yang cepat dari karyawan dalam menyelesaikan permasalahan kerja sehingga hasil kerja karyawan yang berkualitas
3	Andi Asnani, Mattalatta, Gunawan	Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kompetensi, dan IT Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng	Jurnal; 2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 2) Kompetensi berpengaruh positif dan

				signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 3) IT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 4) Pendidikan dan Pelatihan, Kompensasi dan IT secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
4	Noviantoro	Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Kompetensi SDM terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Instansi Perkebunan London Sumatera Indonesia Tbk Medan	Jurnal; 2011	Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengaruh yang sangat signifikan memiliki makna bahwa pegawai dapat lebih meningkatkan kinerja setelah mendapat pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan instansi dan kompetensi SDM yang diberikan instansi juga memberikan dorongan pada pegawai untuk meningkatkan kinerja

2.3 Kerangka Konseptual

Sumber daya manusia yang handal mempunyai peran penting dan kemajuan dimasyarakat. Untuk mewujudkan pegawai kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan yang handal, profesional dan bermoral diperlukan pegawai yang disiplin yang baik, pegawai yang dapat menyelesaikan tugasnya sesuai target yang diharapkan. Dalam faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, teknologi informasi termasuk salah satu dari beberapa faktor tersebut.

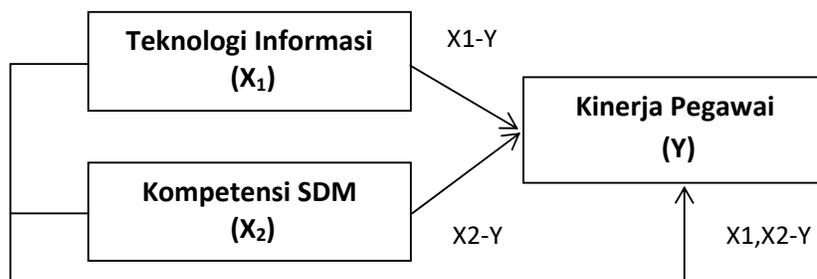
Organisasi membutuhkan teknologi demikian pula teknologi membutuhkan organisasi, organisasi butuh alat bantu untuk meningkatkan kinerja, semakin berkembang aktivitas dalam organisasi semakin besar kebutuhan organisasi akan berbagai alat teknologi (Budiyanto, 2013:61). Sarana komputer dalam perusahaan sangat mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin memudahkan pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam instansi.

Dengan demikian bahwa kinerja individu dan organisasi berpotensi diperbaiki melalui teknologi informasi khususnya teknologi komputer. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan dengan kata lain teknologi informasi individu di perusahaan dapat menghasilkan output dan kinerja yang semakin baik.

Beda halnya dengan Kompetensi SDM. Menurut Sudarmanto (2013 : 90) Kompetensi sebagai atribut kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap motivasi individu. Seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki kemampuan menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas dalam bekerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-

masing tingkatan, mengidentifikasi kompetensi kerja yang sangat diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik.

Berdasarkan referensi tentang hubungan-hubungan diatas maka terbentuklah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

- a. Ada pengaruh positif dan signifikan antara teknologi informasi terhadap kinerja pegawai di kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan.
- b. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai di kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan
- c. Ada pengaruh positif dan signifikan antara teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai di kantor Distrik Navigasi Type A Kelas I Belawan