

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Bisnis**

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Ghifary, 2013). Kinerja bisnis merupakan akumulasi dari hasil aktivitas yang dilakukan dalam perusahaan itu sendiri (Prasetyo dan Harjanti, 2013).

Voss dan Voss (2000) mendefinisikannya sebagai usaha pengukuran tingkat kinerja meliputi omset penjualan, jumlah pembeli, keuntungan dan pertumbuhan penjualan. Kinerja organisasi atau sering disebut juga sebagai kinerja bisnis atau perusahaan merupakan indikator tingkat kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik menunjukkan kesuksesan dan efisiensi perilaku perusahaan.

Fairoz et al. (2010) menyatakan kinerja bisnis sebagai hasil dari tujuan-tujuan organisasi yang dicapai melalui efektifitas strategi dan teknik. Schneider et al. (2003) dalam Eshlaghy dan Maatofi (2011) menyatakan produktifitas dan efisiensi sebuah organisasi diperoleh dengan cara

memuaskan karyawan dan menjadi sensitif terhadap baik kebutuhan psikologis maupun sosio-emosional dengan cara yang menyeluruh.

Chung et al. (2012) menjelaskan tentang kinerja bisnis seperti tingkat keuntungan, pertumbuhan penjualan, kualitas produk, kualitas layanan, *customer maintain rate*, Produk Baru yang berhasil di pasar dan *return of investment*.

Agarwal et al. (2003) mengukur kinerja bisnis dengan menggunakan dua dimensi, yaitu dimensi pertama adalah kinerja keuangan atau kinerja berdasarkan pada pemasaran seperti tingkat penggunaan, profitabilitas dan *market share*, sedangkan dimensi yang kedua adalah kinerja subjektif. Kinerja subjektif merupakan pengukuran kinerja yang berdasarkan pada pengukuran terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan, seperti kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan kepuasan kerja karyawan.

Dalam penelitian ini, kinerja perusahaan dibagi menjadi 3 dimensi sesuai teori Turner, (2011) yaitu inovasi perusahaan, profitabilitas, dan *outcomes of cost improvements*.

### **2.1.2 Inovasi**

Georgellis, Joyce dan Woods (2001) mengatakan bisnis entrepreneurial yang digambarkan melalui kapasitasnya membuat rencana ke depan, kapasitasnya dalam berinovasi dan kemauan mengambil resiko, akan memudahkannya berinovasi, dan juga berkembang dan tumbuh dengan

sukses. Inovasi adalah karakteristik kunci dari sebuah bisnis entrepreneurial yang mempengaruhi kinerja bisnis.

Larsen, P and Lewis, A, (2007) menyatakan salah satu karakter yang sangat penting dari wirausahawan adalah kemampuannya berinovasi. Tanpa adanya inovasi perusahaan tidak akan dapat bertahan lama. Hal ini disebabkan kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan berubah-ubah. Pelanggan tidak selamanya akan mengkonsumsi produk yang sama. Pelanggan akan mencari produk lain dari perusahaan lain yang dirasakan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Untuk itulah diperlukan adanya inovasi terus menerus jika perusahaan akan berlangsung lebih lanjut dan tetap berdiri dengan usahanya. Inovasi adalah sesuatu yang berkenaan dengan barang, jasa atau ide yang dirasakan baru oleh seseorang. Meskipun ide tersebut telah lama ada tetapi ini dapat dikatakan suatu inovasi bagi orang yang baru melihat atau merasakannya. Perusahaan dapat melakukan inovasi dalam bidang:

- a. Inovasi Produk (barang, jasa, ide dan tempat).

Inovasi produk merupakan salah satu dampak dari perubahan teknologi yang cepat dan variasi produk yang tinggi akan menentukan kinerja organisasi (Hurley dan Hult, 1998). Inovasi adalah memulai atau memperkenalkan sesuatu yang baru.

Damanpour (1991) mendefinisikan inovasi produk sebagai produk atau jasa baru yang diperkenalkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan pasar. Lebih lanjut, inovasi produk didefinisikan oleh Lukas dan Ferrel (2000) sebagai proses memperkenalkan teknologi baru untuk digunakan. Hasil proses ini adalah pengenalan produk atau jasa baru yang dapat dijadikan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan (Johne, 1999). Jenis inovasi ini mencerminkan perubahan dalam produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan di pasar (Cooper, 1998; Utterback, 1994).

Dalam hal ini, produk atau jasa harus diperbaharui secara lengkap agar dapat memperkuat posisinya di pasar (Johne, 1999). Inovasi produk dapat dibedakan dalam tiga kategori dasar yaitu: perluasan lini 106 produk, *me-too products*, dan *new-to-the world products*. Perluasan lini produk adalah produk-produk yang relatif baru di pasar namun tidak baru bagi perusahaan. *Metoo product* adalah produk relatif baru bagi perusahaan, namun sudah dikenal di pasar. Sedangkan *new-to-the world products* adalah produk baru baik bagi perusahaan maupun bagi pasar (Lukas dan Farrel, 2003).

Inovasi produk merupakan produk yang relatif baru bagi industri yang dihasilkan melalui teknologi informasi yang dimiliki perusahaan pada saat ini (melalui perluasan atau sintesis) atau dengan menggunakan teknologi informasi yang baru (Parthasarthy dan Hammon, 2002). Inovasi produk

menghasilkan suatu kreasi dan pengenalan produk yang masih baru, atau modifikasi dari produk lainnya yang sudah ada (Krubasik, 1988).

b. Inovasi Proses

Inovasi proses didefinisikan sebagai suatu elemen baru yang diperkenalkan dalam operasi produk dan jasa dalam perusahaan, seperti: materi bahan baku, spesifikasi tugas, mekanisme, maupun peralatan yang digunakan untuk memproduksi produk atau jasa (Damanpour, 1991). Inovasi proses menggambarkan perubahan dalam cara organisasi memproduksi produk atau jasa akhir dari suatu perusahaan (Cooper, 1998; Utterback, 1994).

Inovasi proses mencakup tahapan dari produk baru, jasa atau pengembangan proses, dari konsepsi gagasan sampai dengan penerimaan di pasar (Perez Bustamante, 1999). Inovasi proses adalah proses peningkatan atau pembaharuan metode produksi yang akan mendorong pengurangan dalam unit biaya produksi (Baldwin, 2000). Inovasi-inovasi proses menekankan pada metode-metode baru dalam pengoperasian dengan cara membuat teknologi baru atau mengembangkan teknologi yang sudah ada (Leonard Barton, 1991). Inovasi tersebut juga membantu perusahaan untuk mencapai skala penghematan yang dapat digunakan untuk harga dan biaya yang lebih rendah.

Keeth et al. (2007) menjelaskan inovasi sangat penting karena terdapat alasan berikut:

1. Teknologi berubah sangat cepat seiring adanya produk baru, proses dan layanan baru dari pesaing, dan ini mendorong usaha entrepreneurial untuk bersaing dan sukses. Yang harus dilakukan adalah menyesuaikan diri dengan inovasi teknologi baru.
2. Efek perubahan lingkungan terhadap siklus hidup produk semakin pendek, yang artinya bahwa produk atau layanan lama harus digantikan dengan yang baru dalam waktu cepat, dan ini bisa terjadi karena ada pemikiran kreatif yang menimbulkan inovasi.
3. Konsumen saat ini lebih pintar dan menuntut pemenuhan kebutuhan. Harapan dalam pemenuhan kebutuhan mengharap lebih dalam hal kualitas, pembaruan, dan harga. Oleh karena itu kemampuan inovatif dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen sekaligus mempertahankan konsumen sebagai pelanggan.
4. Dengan pasar dan teknologi yang berubah sangat cepat, ide yang bagus dapat semakin mudah ditiru, dan ini membutuhkan metode penggunaan produk, proses yang baru dan lebih baik, dan layanan yang lebih cepat secara kontinyu.

5. Inovasi bisa menghasilkan pertumbuhan lebih cepat, meningkatkan segmen pasar, dan menciptakan posisi korporat yang lebih baik.

Dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang diadaptasi dari studi yang dilakukan oleh Wang dan Ahmed (2004) yaitu investasi dalam inovasi, aktivitas inovasi.

### **2.1.3 Kemampuan Teknologi Informasi**

De Lone Morgan dalam Rahadi (2007) menyatakan penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi bagi suatu perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna sistem informasi dan teknologi informasi. Goodhue et al. dalam Hapsari (2004) menyatakan definisi karakteristik suatu aset sumber daya manusia yang bernilai adalah suatu staf sistem informasi dan teknologi informasi yang secara konsisten dapat memberikan solusi masalah-masalah bisnis dan meningkatkan peluang bisnis melalui sistem informasi dan teknologi informasi.

Lucas dan Spittler dalam Jin (2003) menyatakan bahwa sistem informasi dan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pesatnya

perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi menjadikannya senjata dalam bersaing yang wajib dimiliki oleh perusahaan dalam memenangkan persaingan. Penerapan sistem informasi dan teknologi informasi dapat dikatakan berhasil jika dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan adanya penerapan sistem informasi dan teknologi informasi tersebut perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia (SDM).

Igbaria dan Guimares dalam Susanti (2006) menyatakan penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas operasional perusahaan dapat dijelaskan dari elemen kemanusiaan yang berada di belakang pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi.

Dalam studi ini menggunakan dimensi berupa pengetahuan teknologi informasi dan integrasi strategi bisnis dengan teknologi informasi yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Tippins dan Sohi (2003), serta komunikasi internal dengan teknologi informasi dari Wu et al. (2003).

#### **2.1.4 Pemberdayaan Karyawan**

Conger dan Kanungo (1988) mendefinisikan pemberdayaan sebagai konsep motivasional dari *self-efficacy*. Pemberdayaan menurut mereka merupakan proses untuk meningkatkan perasaan *self-efficacy* diantara anggota-anggota organisasi melalui identifikasi yang mendorong

ketidakberdayaan dan menyingkirkan hal-hal tersebut melalui praktek organisasi formal dan teknik-teknik informal dengan menyediakan informasi.

Coleman (1996) menyatakan karyawan yang terberdaya akan bekerja untuk diri sendiri tanpa merasa diperintah oleh atasan dan bertanggung jawab terhadap hasil dan kariernya. Ini berarti motivasi berasal dari diri sendiri dan didasarkan pada kebutuhan *self-efficacy*. Pemberian wewenang kepada karyawan untuk merencanakan, mengendalikan, dan membuat keputusan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, tanpa harus mendapatkan otorisasi secara eksplisit dari manajer di atasnya. Pemberian wewenang oleh manajemen kepada karyawan dilandasi oleh keberdayaan karyawan yang dihasilkan dari proses pemberdayaan yang dilaksanakan oleh manajemen terhadap karyawan.

Thomas dan Velthouse (1990) berargumentasi bahwa pemberdayaan merupakan sesuatu yang *multifaceted* yang esensinya tidak bisa dicakup dalam satu konsep tunggal. Dengan kata lain pemberdayaan mengandung pengertian perlunya keleluasaan kepada individu untuk bertindak dan sekaligus bertanggung jawab atas tindakannya sesuai dengan tugas yang diembannya. Konsep pemberdayaan ini juga berarti bahwa seseorang akan mampu untuk berperilaku secara mandiri dan penuh tanggung jawab.

Hansen dan Mowen dalam Mahardiani (2004) menyatakan pemberdayaan karyawan adalah pemberian wewenang kepada karyawan untuk merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, tanpa harus mendapat otoritas secara eksplisit dari manajer di atasnya.

Cacciope (1998) menyatakan pemberdayaan adalah proses dimana manajemen memberikan keleluasaan pada karyawannya untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan yang akan menuju pada keberhasilan organisasi. Pemberdayaan karyawan ini dilaksanakan dengan menggali potensi yang terdapat pada diri karyawan.

Dalam penelitian ini menggunakan dimensi yaitu sentralisasi yang diadaptasi dari Hage dan Aiken (1967) dan iklim pemberdayaan yang diadaptasi dari Niehoff et al. (2001).

## **2.2 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris**

### **1. Hubungan antara Kemampuan Teknologi Infomasi dengan Kinerja Bisnis**

Mazidi, A. et al. (2014) membuktikan bahwa adanya dukungan kuat dari kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan. Pada penelitian tersebut menunjukkan kemampuan teknologi informasi adalah indikator yang baik dari seberapa baik suatu perusahaan memperoleh atau mempertahankan kinerjanya. Dengan demikian dapat

ditarik kesimpulan bahwa dari penelitian tersebut kemampuan teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perbaikan dari kinerja bisnis .

Lindawati dan Salamah (2012) menjelaskan bahwa variabel kesesuaian antara tugas dan teknologi mempunyai hubungan negatif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual, persepsi kemanfaatan dan kecemasan dalam menggunakan komputer mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual karyawan.

Sedangkan variabel kompleksitas dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keahlian sebagai variabel moderating secara signifikan mempengaruhi hubungan antara kecemasan berkomputer dengan kinerja individual karyawan.

Dalam penelitian Hartini (2012) mengatakan bahwa kemajuan teknologi yang cepat dan tingginya tingkat persaingan menuntut perusahaan untuk terus menerus melakukan inovasi produk yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja bisnis organisasi oleh sebab itu organisasi wajib memberikan dukungan terhadap sumber daya manusia agar memiliki kemampuan dalam hal teknologi untuk berinovasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1: Kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis.**

## 2. Hubungan Antara Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Bisnis

Fadzilah (2006) menyebutkan bahwa secara individu maupun bersama-sama, variabel pemberdayaan karyawan dan *self of efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian penjualan pada PT. Sinar Sosro wilayah pemasaran Semarang.

Bratnicki et al. (2007) menjelaskan bahwa pemberdayaan karyawan mempunyai dampak positif terhadap kinerja perusahaan karena konsep dari pemberdayaan adalah berdasarkan dari asumsi bahwa karyawan adalah sumber dari kreativitas, pengetahuan dan inisiatif.

Kmieciak (2012) menyatakan bahwa karyawan diberdayakan cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, dan lebih termotivasi, kreatif dan proaktif dalam hal membentuk lingkungan kerja mereka.

Cacciope (1998) menyatakan bahwa pemberdayaan adalah proses dimana manajemen memberikan keleluasaan pada karyawannya untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan yang akan menuju pada

keberhasilan organisasi. Pemberdayaan karyawan ini dilaksanakan dengan menggali potensi yang terdapat pada diri karyawan setelah itu apabila potensi dari karyawan telah tergali maka akan meningkatkan kinerja dari karyawan dan hal tersebut berdampak pada kinerja organisasi.

Penelitian selanjutnya oleh Pujisari (2001) yang mengatakan bahwa pemberdayaan selain berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, juga dapat menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi, sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih keluar dari organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2: Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis.**

### 3. Hubungan antara Kemampuan Teknologi Informasi dengan Inovasi

Kusumo (2006) membuktikan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap inovasi produk adalah orientasi pasar dan orientasi teknologi. Bharadwaj (2000) mengatakan bahwa kemampuan IT didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memperoleh, menyebarkan dan

memanfaatkan sumber daya yang terkait IT dalam kombinasi dengan sumber daya lainnya dan kemampuan untuk mencapai tujuan usahanya dengan hal tersebut maka kemampuan IT menjadi inovasi baru bagi perusahaan.

Kmieciak (2012) menyatakan bahwa kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap inovasi dan kinerja perusahaan. Pada penelitian tersebut kemampuan teknologi informasi mempunyai efek moderasi yang signifikan terhadap hubungan antara kemampuan teknologi informasi dan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3: Kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap inovasi.**

#### 4. Hubungan Antara Pemberdayaan Karyawan Terhadap Inovasi

Cakar dan Erturk (2010) menjelaskan bahwa pemberdayaan secara positif berhubungan dengan kemampuan inovasi untuk UKM di kedua individu dan tingkat perusahaan. Selain itu karyawan yang diperdayakan akan mempunyai banyak variasi kerja dan kreativitas yang dapat meningkatkan inovasi.

Spreitzer (1995) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pemberdayaan, yaitu *locus of*

*control, selfestem, access to information, rewards* dan pengaruh pemberdayaan terhadap inovasi dan efektifitas manajerial. Hasil dari penelitian adalah bahwa *locus of control, self-estem, access to information dan rewards* berpengaruh positif terhadap pemberdayaan serta pemberdayaan berpengaruh positif terhadap inovasi dan efektifitas manajerial.

Studi yang dilakukan oleh Zhang dan Bartol (2010) menyebutkan bahwa perusahaan-perusahaan besar telah menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berkorelasi dengan kreativitas dan inovasi karyawan.

Kim and Losekoot (2013) mengungkapkan bahwa pemberdayaan karyawan merupakan sebuah praktek dalam proses manajemen yang dirancang untuk memberikan keleluasaan kepada karyawan di dalam melakukan tindakan yang akan menuju pada peningkatan efektivitas organisasi di dalam berinovasi.

Fadzilah (2006) menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap inovasi organisasi. Celik et al. (2014) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara pemberdayaan karyawan terhadap inovasi. Perusahaan yang menerapkan pemberdayaan karyawan akan mampu meningkatkan kreativitas

karyawan berinovasi yang sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diharapkan melalui cara yang efektif dan sistematis.

Dalam penelitian lainnya, Gunawan dan Surya (2015) mengatakan bahwa Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi organisasi. Pengaruh ini memiliki arti bahwa karyawan yang diberdayakan mampu berkreaitivitas dalam bekerja bagi keberlangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H4: Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap inovasi.**

## 5. Hubungan Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis

Tjahjono, H.K. (2005) menjelaskan bahwa inovasi yang bertindak sebagai variable berpengaruh signifikan yang dibuktikan dengan hasil regresi. Pengaruh inovasi terhadap kinerja dalam modifikasi produk, penciptaan produk baru, dan penciptaan konsep produk, dapat meningkatkan keunggulan bersaing, sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Rosli, M., dan Syamsuriana, S. (2013) membuktikan inovasi mampu meningkatkan kinerja. Kesimpulannya adalah organisasi yang

inovatif memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan keunggulan kompetitif.

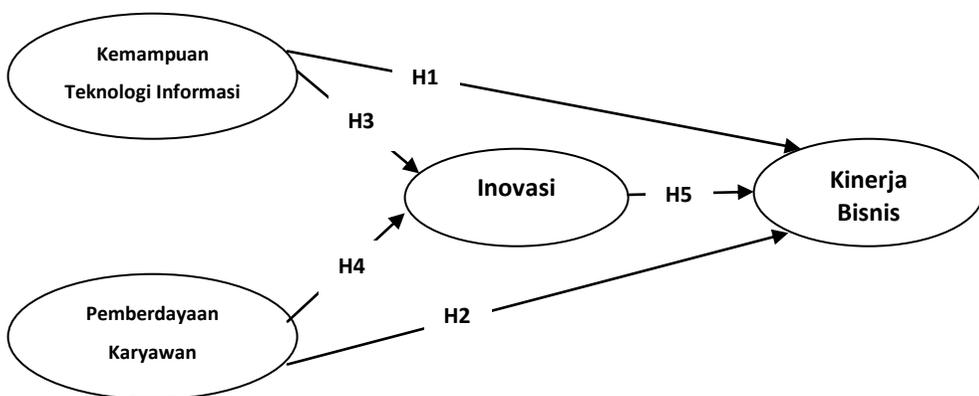
Hartini (2012) menjelaskan adanya peran inovasi terhadap kualitas produk serta peran kualitas produk terhadap kinerja bisnis. Hadiyati (2012) menyebutkan bahwa berdasarkan analisis yang dilakukan, kreatifitas dan inovasi berpengaruh secara simultan terhadap kewirausahaan dengan variabel inovasi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kewirausahaan

Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### **H5: Inovasi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Bisnis**

Berdasarkan pemaparan pengembangan hipotesis di atas dapat digambarkan model penelitian empiris sebagai berikut:

**Gambar 2.1** Model Penelitian



Gambar 2.1 menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi (X1) dan pemberdayaan karyawan (X2) sebagai variabel *Independen*, sedangkan inovasi (Y) sebagai variabel perantara, serta kinerja bisnis (Z) sebagai variabel *dependen*. Model penelitian di atas menunjukkan bahwa kinerja bisnis dipengaruhi oleh inovasi, sedangkan inovasi dipengaruhi oleh kemampuan teknologi informasi dan pemberdayaan karyawan. Model penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang telah dilakukan oleh Kmieciak, R., et al. (2012). Perbedaan penelitian terdahulu dengan proksi penelitian yang akan dilakukan yakni pada variabel kinerja bisnis. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel kinerja perusahaan.