

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA**

**Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya<sup>2</sup>**

**Sekolah Pasca Sarjana Universitas Kuningan<sup>1,2</sup>**

**[sandi9kacii@gmail.com](mailto:sandi9kacii@gmail.com)<sup>1</sup>, [yanneri@uniku.ac.id](mailto:yanneri@uniku.ac.id)<sup>2</sup>**

### **ABSTRACT**

*Advances in the field of information and communication technology are utilized by business people providing information and communication services to develop their business called online applications. In order to compete with other online information and communication service providers, business people continue to improve innovation of new features and facilities for the application. Currently, many studies are examining factors that affect performance with today's technological innovations. So a review of journal papers that discuss the role of information and communication technology on performance is needed. The method used by this research is Systematic Literature Review (SLR) of journal papers published from 2016-2021. There are three Research Questions (RQ) set in this study. The final result obtained from this study is the widely researched applications namely Zoom and Google Meet, the most widely used data collection techniques are interviews and the factors that affect performance the most are education and technology. The results obtained in this study are expected to provide information so that business people providing online information and communication services continue to improve other features and facilities so as to improve worker performance and facilitate work so that many will use online information and communication services.*

**Keywords: Zoom, Google Meet, Kinerja, Systematic Literature Review**

## ***Systematic Literature Review Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja***

Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya<sup>2</sup>

### **PENDAHULUAN**

Sejak zaman dulu alat komunikasi dan informasi sudah digunakan oleh masyarakat sebagai alat untuk berkomunikasi dan bertukar informasi. Munculnya internet menyebabkan perkembangan dibidang teknologi komunikasi dan informasi meningkat. Hal tersebut membuat para pelaku bisnis penyedia jasa komunikasi dan informasi untuk mengembangkan bisnisnya atau saat ini biasa disebut dengan aplikasi telekomunikasi online. Agar dapat bersaing dengan para penyedia jasa aplikasi telekomunikasi online lainnya, maka para pelaku bisnis terus membuat pengembangan inovasi tanpa harus bertatap muka sudah bisa secara real time darimana saja melakukan pertemuan secara online, kemudian penyimpanan data atau file berkas pekerjaan secara online dan masih banyak pengembangan lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan suatu informasi dengan cara melakukan review terhadap penelitian- penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya tentang beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memanfaatkan teknologi saat ini untuk membantu pekerjaan. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja terhadap telekomunikasi online. Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi para penyedia jasa telekomunikasi online untuk meningkatkan inovasi pengembangan aplikasinya agar dapat membantu kinerja pengguna jasa sehingga dapat bersaing dengan para pelaku bisnis lainnya.

Pada penelitian yang dilakukan Syahrir, Yetti Supriyati dan Azzra Fauzi (2021) yang berjudul “Evaluasi Dampak Program Pendidikan Jarak Jauh (PPJ) melalui model CIPP pada Kinerja Dosen aspek Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid 19”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggumpulkan data secara langsung dengan menggunakan 568endid Wawancara. Wawancara diberikan kepada responden yang pernah menggunakan jasa Zoom dan Google Meet. Hasil yang didapatkan adalah aplikasi yang digunakan dalam media untuk 568endidikan diterima dengan baik maka mempengaruhi kinerja dosen bahwa pembelajaran melalui aplikasi online diterima dengan baik [6]. Dari jurnal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi jika dimanfaatkan dengan baik dengan fitur-fitur dan inovasi fasilitas dari aplikasi

tersebut dapat membantu pekerjaan yang berdampak langsung pada kinerja dosen dalam kegiatan belajar mengajarnya.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian diatas adalah aplikasi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja. Sehingga pada penelitian ini kami akan menggunakan metode Systematic Literature Review untuk me-review penelitian-penelitian sebelumnya tentang pengaruh aplikasi online terhadap kinerja sehingga dapat menjadi referensi para pengembang bisnis informasi dan komunikasi online untuk dapat meningkatkan fitur dan fasilitasnya.

### **METODE PENELITIAN**

Tahapan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Apriliani A., M. Budhiluhoer, A. Jamaludin, dan K. Prihandani pada tahun 2020 yaitu :

#### **Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah teknologi informasi dan komunikasi terhadap kinerja. Diambilnya teknologi informasi dan komunikasi sebagai objek penelitian karena faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sangat beragam dan dapat menjadi pertimbangan para penyedia aplikasi informasi dan komunikasi online untuk meningkatkan fitur dan fasilitasnya.

#### **Metode Penelitian**

Metode pada penelitian ini memiliki beberapa alur proses yaitu :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## ***Systematic Literature Review* Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja**

Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya<sup>2</sup>

Gambar 1. merupakan tahapan penelitian yang terdiri atas tahapan planning merupakan tahapan awal melakukan SLR, selanjutnya masuk ketahap conducting yaitu tahap pelaksanaan dari SLR, dan tahapan terakhir yaitu Reporting yang merupakan tahapan penulisan SLR menjadi sebuah laporan.

### **Research Question**

Pada tahap ini ditentukan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Berikut ini merupakan research question pada penelitian ini:

1. Apa nama aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan?
3. Apa metode pengambilan data yang digunakan untuk mengukur kinerja?

### **Search Process**

Search process merupakan tahap pencarian untuk mendapatkan sumber yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Proses pencarian sumber dilakukan pada alamat situs <https://scholar.google.com/>.

### **Inclusion and Exclusion Criteria**

Pada tahap ini yaitu ditentukan kriteria data yang ditemukan, apakah data tersebut layak digunakan sebagai sumber data untuk penelitian atau tidak. Berikut ini merupakan kriteria sebuah data dikatakan layak menjadi sumber data penelitian yaitu:

1. Data yang diperoleh memiliki rentang waktu dari 2016 sampai 2021.
2. Data yang diperoleh dari sumber <https://scholar.google.com/>.
3. Data yang digunakan hanya paper jurnal yang berkaitan dengan Zoom, Google Meet, Whatsapp, Telegram dan Kinerja.

### **Quality Assesment**

Pada tahap ini data yang telah ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan berikut:

1. QA1: Apakah paper jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2016-2021?

2. QA2: Apakah paper jurnal tersebut membahas aplikasi informasi dan komunikasi online dan kinerja?
3. QA3: Apakah paper jurnal tersebut menuliskan aplikasi informasi dan komunikasi online?

Dan setiap paper akan diberikan nilai berdasarkan pertanyaan diatas.

1. Ya: untuk paper jurnal yang sesuai dengan pertanyaan pada quality assessment.
2. Tidak: untuk paper jurnal yang tidak sesuai dengan pertanyaan pada quality assessment.

### **Data Collection**

Pada tahap ini yaitu data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan proses analisis. Berikut merupakan langkah-langkah pengumpulan data:

1. Kunjungi situs <https://scholar.google.com/>.
2. Masukkan kata kunci “Zoom, google meet, whatsapp, telegram dan kinerja”.
3. Pada “Rentang khusus”, masukan 2016 pada kotak pertama dan 2021 pada kotak kedua. Hal tersebut menandakan rentang paper jurnal yang dipilih adalah dari 2016-2021.

### **Data Analysis**

Data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya akan dianalisis pada tahap ini. Hasil yang telah dianalisa akan menjawab semua research question yang sebelumnya telah ditentukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria**

Hasil dari search process dan inclusion and exclusion criteria yaitu hanya diambil 11 paper jurnal yang telah sesuai dengan kriteria yaitu paper jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2016-2021 dan memiliki bahasan yang berkaitan

## **Systematic Literature Review Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja**

Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya<sup>2</sup>

dengan “kinerja” dan “aplikasi informasi dan komunikasi online”. Informasi [6] yang didapatkan selanjutnya dikelompokkan menjadi beberapa jenis jurnal. Berikut ini merupakan tipe jurnal yang telah berhasil diperoleh:

**Tabel 1 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Jurnal**

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	Jurnal Business Review	2022	1
2	Jurnal Comunication	2022	1
3	Journal of Social, Culture and Technology	2022	1
4	Jurnal Sumber Daya Manusia	2020	1
5	Jurnal Pendidikan	2021	2
		2022	1
6	Jurnal Study dan Enterpreneuship	2022	1
7	Jurnal Informatika	2022	1
8	Jurnal Informatika dan communication	2021	1
9	Jurnal Finance & Accounting Research	2022	1

### Hasil *Quality Assesment*

Berikut ini merupakan hasil dari *quality assesment* yang dituliskan kedalam bentuk tabel:

**Tabel 2 Hasil *Quality Assesment***

No	Penulis	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
1	Kurniawan, Pradana	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
2	Prameswary, Safuan, Alhabshy	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
3	Dika Saputra, Ardansyah	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
4	Widaningsih, Sukristana, Kasno	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima
5	Nurmalasari, Munir, Widiyono	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
6	Syahrir, Supriyati, Fauzi	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
7	Handayani, Pratiwi, Aulliah, Fahreza	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
8	Muhammad Chaerul Rizky	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
9	Luthfi Fauziyyah Nur'aiini, Bambang Samsul Arifin	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima

10	Nadya Safirasari Setiawan, Achmad Room Fitrianto	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
11	Sanusi Ariyanto	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima

### Analisis Data

Pada tahap ini data analisis dan hasilnya akan menjawab Research Question (RQ) yang telah ditentukan sebelumnya dan akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang sering muncul dari tahun 2016-2021.

#### Hasil dari RQ1: Nama Aplikasi

Berdasarkan Research Question 1 atau RQ1 tentang nama aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi online, maka dihasilkan kategori paper berdasarkan nama aplikasi yang diteliti. Dari hasil yang terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa saat ini banyak peneliti yang lebih memilih melakukan penelitian tentang kinerja pada jasa telekomunikasi online Zoom dan Google Meet. Sedangkan di posisi terakhir aplikasi Whatsapp dan Telegram menjadi aplikasi yang kurang diminati oleh peneliti untuk melakukan penelitian tentang kinerja.

**Tabel 3 Kategori Nama Aplikasi**

No	Nama Aplikasi	Paper Penelitian	Jumlah
1	Zoom	[2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11]	10
2	Google Meet	[1], [2], [3], [5], [6], [7], [8], [11]	8
3	Whatsapp	[5], [10]	2
4	Telegram	[6], [10]	2

#### Hasil dari RQ2: Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang teknik pengumpulan data untuk penelitian teknologi informasi dan komunikasi terhadap kinerja, didapatkan hasil yaitu kategori paper berdasarkan teknik pengumpulan datanya. Dari hasil yang terlihat dari tabel 4 menunjukkan bahwa dari 11 penelitian tersebut 5 paper penelitian menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Jumlah responden yang paling banyak yaitu sebanyak 139 responden.

## ***Systematic Literature Review Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja***

Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantya<sup>2</sup>

**Tabel 4 Kategori Teknik Pengumpulan Data**

No	Teknik Pengumpulan data	Jumlah Responden	Paper Penelitian	Jumlah
1	Digital Collaboration	-	[1]	1
2	Eksplorasi Jurnal	-	[2]	1
3	Tinjauan Pustaka	-	[4]	1
4	Survey kerja lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi)	-	[5],[7]	2
		2	[3]	1
		44	[9]	1
		139	[6]	1
5	Trianggulasi data dan analisa data induktif	7	[10]	1
6	Kuesioner	30	[11]	1
7	<i>Field Research</i>	57	[8]	1

Hasil dari RQ3: Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Berdasarkan Research Question 3 atau RQ3 tentang faktor yang mempengaruhi kinerja oleh aplikasi informasi dan komunikasi online, didapatkan hasil yaitu kategori paper berdasarkan faktor yang mempengaruhi kinerja. Dari hasil yang terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan penelitian yang terdapat pada paper-paper tersebut. Selanjutnya faktor harga menjadi faktor tertinggi kedua selanjutnya. Dan faktor promosi penjualan menjadi faktor tertinggi ketiga.

**Tabel 5 Kategori Faktor Kinerja**

No	Faktor	Paper Penelitian	Jumlah
1	Leadership	[1], [9], [10]	3
2	Jenjang Karir	[1], [3], [4], [11]	4
3	Lingkungan Kerja	[1], [4], [5], [6], [8], [10]	6
4	Beban Kerja	[1], [8], [10]	3
5	Komunikasi	[1], [2], [7], [8], [9], [10], [11]	7
6	Kemampuan Individual	[1], [2], [4], [6], [7], [8], [10]	7
7	Fasilitas	[2], [6], [8]	3
8	Finance	[11]	1
9	Pendidikan	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [10]	9
10	Motivasi	[3], [4], [5], [7], [10], [11]	6
11	Teknologi	[1], [2], [5], [6], [7], [8], [9], [10]	8
12	Feedback	[2], [5], [10], [11]	4

## Pembahasan

### Ringkasan Hasil Analisis Data

Dari hasil tiap-tiap Research Question atau RQ telah didapatkan informasi mengenai aplikasi, teknik pengumpulan data dan faktor teknologi informasi dan komunikasi secara online terhadap kinerja yang banyak muncul dan diteliti oleh para peneliti dari tahun 2016 sampai 2021.

**Tabel 6 Kategori Frekuensi Terbanyak RQ**

RQ	Aspek	Kategori Frekuensi Terbanyak
1	Nama Aplikasi	Zoom dan Google Meet
2	Teknik Pengumpulan Data	Wawancara
3	Faktor Kinerja	Pendidikan

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil Systematic Literature Review atau SLR, aplikasi yang paling banyak diteliti oleh para peneliti adalah Zoom dan Google Meet. Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan adalah Wawancara dan faktor yang paling banyak mempengaruhi kinerja adalah pendidikan dari penggunaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi secara online. Selain itu ditemukan 11 faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja.

## ***Systematic Literature Review Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja***

Sandi Kaci Wibowo<sup>1</sup>, Yanneri Elfa Kiswara Rahmantlya<sup>2</sup>

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriliani, A., Budhiluhoer, M., Jamaludin, A., & Prihandani, K. (2020). Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online. *In SYSTEMATICS* , 2(1). <https://Scholar.Google.Co.Id/>
- Ariyanto, S. (2022). Pengaruh Pelaksanaan Remote Audit Terhadap Kinerja Pemeriksa Bpk Perwakilan Provinsi Riau Selama Masa Pandemi. *In Available Journal Of Islamic Finance And Accounting Research (JAFAR)* , 1(1).
- Ayu Widaningsih, R. (2020). Tantangan Bagi Organisasi Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 6(3), 193–198. <http://Ejournal.Unida.Gontor.Ac.Id/Index.Php/Altijarah>
- Chaerul Rizky, M. (2022). Pengaruh Penggunaan Teknologi Terhadap Fleksibilitas Kerja Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Di Era New Normal Pada PT Kalfaz Sadhara. *Jurnal Manajemen Informatika*, 6(4), 802–808. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11831>
- Ela Mustika Dwi Handayani, H. D. P., & R. A. F. A. (2022). Human Resource Development Focused On Performance In IT Consulting Company. *In Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 3(5). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Hanalia Prameswary, S. M. A. A. (2022). Efektivitas Pertemuan Daring Menggunakan Zoom, Google Meet Dan Microsoft Teams Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Komunikasi*, 11, 1–9.
- Kurniawan, W., Nugraha, M., & Pradana, R. (2022). Analisis Pengaruh Distant Leadership Terhadap Employee Engagement Dalam Peningkatan Kinerja Fakultas Bisnis Universitas Universal Dengan Metode Latent Dirichlet Allocation. *Jurnal Business Review*, 2(1), 1–14.
- Nur'aiini, L. F., & Arifin, B. S. (2021). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Efektifitas Dan Potensi Kinerja Kelompok). *Journal Of Islamic Science*,

*Culture, And Social Studies*, 1(2), 32–45.

<https://doi.org/10.53754/iscs.v1i2.10>

Nurmalasari, D., Misbahul Munir, M., & Widiyono, A. (2022). Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi Terhadap Kinerja Guru Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sekolah Dasar. *Jurnal Education*, 3, 1–8.

Saputra, D. (2022). Implementasi Motivasi Kerja Dan Pelatihan Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Pln (Persero) Ulp Tanjung Karangkarang. *Sibatik Journal*, 1(10).  
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.289>

Setiawan, N. S., & Fitrianto, A. R. (2021). Pengaruh Work From Home (WFH) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 3229–3242. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1224>

Supriyati, Y., Fauzi, A., Jakarta, N., & Harapan Bima, S. (2021). Evaluasi Dampak Program Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) Melalui Model CIPP Pada Kinerja Dosen Aspek Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Education*, 7, 1–7. <http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIME/index>