

# **PERANAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DALAM KERANGKA KONSEP HUBUNGAN AMALAN TERBAIK DENGAN PRESTASI ORGANISASI.**

**Azahari Ramli**  
**Rushami Zein Yusof**  
**Shahimi Mohtar**  
Universiti Utara Malaysia

**Khairunnisak Ahmad Shakir**  
Kolej Universiti Insaniah

## **Abstrak**

Amalan terbaik merupakan konsep yang dapat menerangkan amalan sumber manakah yang dapat memberikan kesan yang signifikan kepada prestasi organisasi dan teknologi maklumat pula merupakan salah satu sumber penting kepada organisasi masa kini. Oleh itu, adalah wajar untuk menguji sejauhmana IT berhubungan dengan prestasi organisasi. Walau bagaimanapun, untuk mencapai maksud tersebut, teknologi maklumat perlu digembeleng dan digabungkan dengan lain-lain sumber organisasi kerana teknologi maklumat secara bersendirian tidak mampu mewujudkan sebarang hubungan dengan prestasi. Sebarang kajian yang cuba melihat hubungan antara teknologi maklumat dengan prestasi perlu dilihat dalam skop yang lebih meluas, lengkap dan kompleks. Kertas ini cuba mengupas permasalahan tersebut dan turut membincangkan langkah-langkah susulan yang perlu diambil bagi menjayakan kajian seperti tersebut.

Katakunci: Teknologi Maklumat, Amalan Terbaik, Prestasi Organisasi

## **Pengenalan**

Organisasi masa kini beroperasi dalam persekitaran yang dinamik, kompleks dan mencabar. Keadaan ini menuntut supaya organisasi perlu sentiasa bersedia untuk berubah dan berinovasi. Dalam aspek berinovasi, pengurus mestilah sentiasa berusaha untuk berkreaitif dalam mencari cara yang paling baik untuk menjalankan tanggungjawab dan mengurus sumber-sumber organisasi. Sumber-sumber organisasi yang terhad perlu diurus dengan sebaik mungkin supaya ia dapat menghasilkan output yang maksimum serta dapat membantu pengurus mencapai matlamat-matlamat organisasi.

Matlamat organisasi dapat dicapai jika aktiviti-aktiviti yang dijalankan menunjukkan tahap prestasi yang baik. Tingkat tahap prestasi dipengaruhi oleh banyak factor dan salah satu faktor utama ialah kecekapan penggunaan sumber-sumber organisasi. Organisasi memiliki pelbagai bentuk sumber tetapi tidak semua sumber tersebut dapat memberikan impak yang signifikan kepada prestasi. Oleh itu, sudah menjadi tanggungjawab pengurus untuk mengenalpasti sumber yang mana satukah dapat memberi impak atau mempunyai hubungan dengan prestasi organisasi.

Untuk itu, diyakini perlaksanaan konsep amalan terbaik dapat dijadikan satu kaedah untuk mencapai maksud tersebut. Ia dapat membantu pengurus mengetahui sumber manakah dan bagaimanakah ia perlu diurus supaya dapat menghasilkan output (tahap prestasi) yang terbaik. Ini kerana konsep amalan terbaik dapat membantu organisasi mencapai tahap prestasi yang lebih baik. Pendapat ini turut disokong oleh Boyson, Corsi, Dresner dan Harrington (1999), dan Laugen, Acur, Boer dan Frick (2005). Mereka telah menegaskan bahawa amalan terbaik merupakan pendekatan yang paling efektif untuk meningkatkan kecekapan, produktiviti dan seterusnya perolehan bagi sesebuah organisasi.

Amalan terbaik dapat ditakrifkan sebagai cara-cara optimum untuk melaksanakan proses-proses perniagaan (Boyson et al., 1999). Manakala Natterman (2000) telah mendefinisikan amalan terbaik sebagai pelaksanaan strategi atau standard operasi yang terbukti berjaya dalam sesebuah industri. Laugen et al., (2005) pula telah mentakrifkan amalan terbaik sebagai amalan yang digunakan oleh organisasi dan dapat memberikan kesan yang signifikan kepada prestasi organisasi. Manakala bagi Campbell, Houston, & Mann (2008) pula yang telah mengutip definisi tentang amalan terbaik dari American Productivity and Quality Centre (1997) yang menyatakan bahawa amalan terbaik adalah amalan yang terbukti dapat menghasilkan keputusan yang terbaik.

Berdasarkan perenggan di atas dapat diketahui bahawa amalan terbaik boleh membawa organisasi ke arah peningkatan prestasi. Hal tersebut turut dibuktikan secara empirial yang mana dapatan kajian-kajian terdahulu telah menunjukkan bahawa amalan terbaik mempunyai hubungan positif dengan prestasi organisasi. Antara kajian-kajian tersebut ialah daripada Pineda & Gazo (2007), Laugen & Boer (2007), Henry Quesada Pineda (2007), Rahman (2006), Mollenkopf & Dapiran (2005), Swink et al, (2005), Schroeder, Bates & Junttila (2002), Wang (2001), dan Morita & Flynn (1997).

Zehir, Acar & Tannverdi (2006) pula telah menyatakan bahawa untuk berjaya dalam sesuatu industri yang diceburi, pengurus perlu mempelajari amalan terbaik dan melaksanakan dalam unit masing-masing. Pendapat ini turut disokong oleh Swink et al (2005). Mereka turut menyatakan pelaksanaan amalan terbaik adalah memadai untuk kejayaan perniagaan dan sebarang kajian mengenai amalan terbaik dilihat dapat menyediakan penerangan lengkap mengapa sesuatu amalan (sumber) tersebut mampu menjadi penyumbang penting kepada kejayaan.

Sebagai usaha kearah tersebut, kertas ini cuba membincangkan tentang salah satu sumber penting yang perlu diamalkan dalam setiap percaturan penentuan amalan terbaik iaitu teknologi maklumat. Organisasi masa kini tidak boleh lari daripada memiliki sumber ini tetapi sejauhmana teknologi maklumat (IT) memainkan peranan dalam kerangka konsep hubungan antara amalan terbaik dan prestasi organisasi akan dikupas secara sewajarnya dalam penulisan ini.

## **Teknologi Maklumat**

Teknologi maklumat (IT) merupakan salah satu sumber penting kepada kejayaan sesebuah organisasi. Kepentingan IT dalam persekitaran perniagaan meningkat dari tahun ke tahun (Ryssel, Ritter, & Gemunden, 2004). Kenyataan ini turut disokong oleh Peslak (2005) dan turut menyatakan IT memainkan peranan penting dalam dunia perniagaan semenjak ia mula diperkenalkan di era 1950 an dan 1960an. Keperluan kepada IT semakin memuncak apabila organisasi masa kini berada dalam persekitaran yang dinamik menyebabkan mereka perlu untuk berubah sejajar dengan perubahan persekitaran supaya tidak ketinggalan berbanding pesaing lain.

Oleh itu, IT dilihat berpotensi untuk memberikan keupayaan kepada organisasi untuk berubah atau menukar cara bagaimana organisasi menjalankan perniagaan sejajar dengan perubahan persekitaran (Cline & Guynes, 2001). Dalam aspek yang lain pula, Bharadwaj (2000) telah melaporkan bahawa banyak bukti “anecdotal” dan kajian kes telah menunjukkan bahawa penggunaan IT secara cekap dan berkesan adalah faktor yang dapat membezakan antara organisasi yang berjaya dengan yang tidak berjaya.

Umumnya, IT dapat ditakrifkan sebagai teknologi yang digunakan untuk mendapatkan, memproses dan menyebarkan maklumat supaya pembuatan keputusan menjadi lebih efektif (Sanders & Premus, 2002). Ia melibatkan penggunaan mesin-mesin elektronik dan program-program perkomputeran (Bjork, 1999; Lowe, 2002). Dengan lain perkataan, IT

merupakan gabungan antara teknologi mesin elektronik (komputer) dan komunikasi. Melalui penggunaan perisaian-perisian, data dikutip dan ditukar menjadi maklumat. Peranan ini dimainkan oleh komputer. Apabila maklumat tersebut hendak disebar atau diedarkan kepada pihak sasaran, peranan ini dimainkan pula oleh komunikasi melalui aplikasi protocol, transmisi dan alatan komunikasi. Gabungan antara kedua aspek tersebut diperlukan supaya maksud takrif teknologi maklumat dapat dicapai.

Terdapat dua jenis kategori sistem IT iaitu IT dalaman dan IT luaran. Sistem IT dalaman ialah sistem yang digunakan untuk memudahkan kerjasama dan komunikasi antara unit atau jabatan dalam organisasi (Lai, Ngai, & Cheng, 2005). Sistem ini hanya digunakan dalam organisasi itu sahaja dan sistem berkenaan mungkin dapat menyediakan perkhidmatan kepada keseluruhan atau sebahagian fungsi atau operasi bagi sesebuah organisasi.

Sistem IT luaran adalah sistem IT yang dihubungkan dengan lain-lain organisasi. Sistem IT ini dapat mewujudkan hubungan antara organisasi dengan organisasi yang lain yang mana terpisah baik dari segi entiti maupun geografi. Sistem IT ini dapat menyediakan perkhidmatan yang dapat memudahkan organisasi berinteraksi dengan pihak-pihak lain seperti pembekal dan pelanggan (Lai et al., 2005; Ryssel et al., 2004).

### **Teknologi Maklumat Sebagai Sumber Strategik**

Banyak pihak telah menyatakan IT merupakan sumber strategik kepada organisasi. Antaranya ialah Sheth (1994). Beliau telah menjelaskan IT sebagai sumber strategik menerusi perenggan-perenggan seperti di bawah:

- **Persaingan sengit**  
Persaingan yang sengit telah memaksa organisasi untuk menjadi lebih efisien dan efektif. Salah satu cara meningkatkan kecekapan dan keberkesanan ialah melalui penggunaan IT.
- **Globalisasi operasi perniagaan**  
Apabila industri menjadi lebih global dalam isu operasi pemerolehan sumber, pengeluaran dan pemasaran, ia memerlukan penggunaan IT yang intensif sebagai cara untuk mengurangkan masa dan halangan geografi.
- **Perubahan-perubahan keorganisasian**  
Apabila organisasi sentiasa berubah-ubah disebabkan faktor perubahan persekitaran yang mana ia diterjemahkan melalui penggabungan dan pengambilalihan, pengurusan atasan telah mengenalpasti keperluan untuk bersikap fleksibel dapat diperolehi melalui penggunaan IT
- **Revolusi teknologi**  
Harga atau tahap pelaburan yang diperlukan untuk memperolehi IT semakin menurun. Ini menyebabkan IT semakin mudah untuk dimiliki dan digunakan oleh organisasi.

IT dianggap sumber strategik disebabkan output daripada IT adalah maklumat dan maklumat merupakan asset penting kepada organisasi (Higgins, McIntyre, & Raine, 1991). Pada era masa kini, keupayaan menguasai maklumat memungkinkan sesebuah organisasi tersebut dapat memasuki dan menguasai pasaran lebih awal berbanding dengan pesaing lain.

Penguasaan maklumat juga menyebabkan sesebuah organisasi tersebut akan ketidakterhadapan berbanding pesaingnya.

Bagi Subramanian & Nosek (2001) pula, kajian mereka berkaitan persepsi pengurus atasan ke atas nilai strategik IT mendapati IT mempunyai nilai strategik. Nilai strategik tersebut meliputi bidang-bidang seperti strategi operasional, produktiviti kepengurusan, pengurangan kos dan sokongan operasional. Menurut mereka lagi, pandangan tersebut telah membawa kepada keadaan di mana IT digunakan secara progresif dalam organisasi.

Selain itu, apabila melihat IT sumber strategik organisasi, kita tidak boleh lari daripada mengaitkannya dengan kelebihan dayasaing. IT dikatakan dapat memberikan kelebihan dayasaing kepada organisasi. Kenyataan ini bersandarkan kepada kenyataan yang dibuat oleh Good & Stone (1995) yang menjelaskan penggunaan IT dan faedahnya penggunaannya merupakan satu kepentingan strategik yang dapat mencipta kelebihan daya saing.

Walaupun begitu, terdapat pula pihak-pihak lain yang mempertikaikan IT sebagai sumber kelebihan daya saing kepada organisasi. Antaranya Mata, Fuerst, & Barney, (1995) dan Sanders & Premus (2002). Mereka telah menyatakan bahawa IT itu sendiri tidak mampu untuk dijadikan sebagai satu kelebihan daya saing. Ini kerana ia merupakan sumber yang mudah diperolehi, dipelajari, dan ditiru oleh pihak pesaing. Powell & Micallef (1997) turut menyatakan bahawa IT itu sendiri tidak dapat menghasilkan sebarang kelebihan daya saing kepada organisasi. Menurut beliau lagi, IT boleh menyumbang kepada kelebihan daya saing apabila digabungkan dengan lain-lain sumber dalam organisasi.

### **Sumbangan Teknologi Maklumat Kepada Prestasi Organisasi**

Apabila membincangkan tentang IT dalam konsep amalan terbaik, kita tidak boleh lari dari membincangkan tentang sumbangan IT kepada prestasi organisasi. Seperti mana yang diterangkan sebelum ini, sebarang perbincangan mengenai amalan terbaik merupakan perbincangan mengenai hubungan antara amalan sumber-sumber dengan prestasi organisasi. Oleh itu, bahagian ini akan mengupas secara literatur mengenai perkara tersebut.

IT memberikan sumbangan yang amat besar kepada organisasi kerana Frazelle (2001) telah menegaskan bahawa IT membantu pengurus mengurus dan menolong pekerja beroperasi dengan lebih cekap. Sumbangan tersebut telah menyebabkan Bharadwaj (2000) dan Santhanam & Hartono (2003) telah menyatakan bahawa IT dapat meningkatkan prestasi perniagaan.

Sumbangan kepada prestasi organisasi adalah dalam pelbagai bentuk dimensi. Oleh itu, apabila dibuat semakan literatur, IT dapat memberikan sumbangan dalam dimensi-dimensi prestasi seperti berikut. Antaranya ialah pengurangan kos (Mitra & Chaya, 1996; Ndubisi & Jantan, 2003; Peslak, 2005; Rogers, Daugherty, & Ellinger, 1996; Stock, 1990), meningkatkan perkhidmatan pelanggan (Lai et al., 2005; Ndubisi & Jantan, 2003; Peslak, 2005; Rogers et al., 1996), meningkatkan keberkesanan komunikasi (Peslak, 2005), produktiviti (Good & Stone, 1995; Peslak, 2005; Rogers et al., 1996) dan meningkatkan kualiti (Ndubisi & Jantan, 2003).

Apabila kupasan terperinci dibuat untuk melihat bagaimana IT dapat memberikan sumbangan kepada dimensi-dimensi prestasi seperti yang dibincangkan sebelum ini, ia dapat dilihat menerusi penerangan berikut. Peningkatan prestasi perniagaan mampu tercapai kerana Stock (1990) telah menyatakan IT dapat menggantikan asset dengan maklumat (seperti inventori, fasiliti dan peralatan). Menurut beliau, penggunaan IT dapat menyediakan

peramalan yang lebih tepat, maklumat yang lebih cepat dan tepat serta dapat menyebarkan maklumat tersebut dengan pantas kepada semua pihak yang terlibat menyebabkan organisasi dapat meningkatkan keberkesanan baget, perancangan dan operasi. Peningkatan dalam aspek-aspek tersebut dapat membantu organisasi untuk melakukan pengurangan kos.

Manakala Peslak (2005) telah menulis bahawa IT dapat mengurangkan kitaran masa kerja disebabkan berlakunya kecekapan dalam komunikasi. Kecekapan dalam komunikasi juga dapat mengurangkan konflik dan ini secara positif mempengaruhi operasi. Keadaan ini, menurut beliau mempengaruhi secara positif output kerja organisasi dan seterusnya meningkatkan prestasi.

Mitra & Chaya (1996) pula telah melaporkan bahawa penggunaan IT membolehkan pihak pengurusan menyelaras operasi dengan lebih baik. IT dapat membantu pengurus mengurus, mengawal dan memantau perjalanan operasi dan ini menyebabkan pengurus dapat mencapai skala ekonomi dalam fasiliti produksi tanpa menyebabkan sebarang peningkatan kos.

### **Teknologi Maklumat Dalam Kerangka Konsep Amalan Terbaik.**

Dalam aspek ini, IT dianggap sebagai salah satu angkubah bebas dalam kerangka konsep amalan terbaik. IT tidak boleh bertindak atau secara bersendirian berhubungan secara langsung dengan prestasi organisasi. Walaupun terdapat kajian yang mengkaji hubungan langsung antara IT dengan prestasi organisasi seperti yang dilakukan oleh Rogers et al., (1996) dan Authry, Griffins, Goldsby & Bobbitt (2005) serta mengemukakan dapatan kajian yang mendapati IT mempunyai hubungan positif dengan pelbagai dimensi prestasi tetapi dapatan kajian yang sedemikian dapat dipertikai kesahihan dan kewibawaannya.

Antara pihak yang mempertikaikan kewibawaan dapatan kajian sedemikian adalah Nakata, Zhu & Kraimer (2008). Mereka telah melaporkan banyak kajian yang mengkaji hubungan langsung IT dengan prestasi mendapati IT mempunyai hubungan negatif dengan prestasi dan ada pula kajian yang menunjukkan IT tidak memberikannya sebarang kesan kepada prestasi. Oleh itu, dapatan kajian yang sedemikian boleh dipersoal kesahihannya.

Selanjutnya, kesahihannya dipersoal kerana kajian sedemikian hanya mengaitkan satu jenis sumber atau amalan atau elemen organisasi dengan prestasi.. Ini kerana Ros & Kumar (2006) telah menegaskan bahawa kajian ke atas satu aspek amalan hanya cukup untuk menyatakan sesuatu/satu aspek amalan tersebut hanya boleh menjadi penentu kepada prestasi organisasi. Manakala Carmeli & Tishler (2004) pula telah menegaskan bahawa tiada organisasi yang boleh mengatasi pesaingnya hanya dengan mengamalkan satu jenis aspek amalan sahaja.

Selain itu, untuk membentuk kerangka konsep amalan terbaik, ia memerlukan penggabungan elemen atau sumber organisasi. Beberapa sumber lain perlu diwujudkan serta digandingkan dengan amalan IT. Kebiasaannya, organisasi yang tipikal akan mempunyai sumber seperti sumber manusia, mesin, hubungan perniagaan, amalan kualiti atau sebagainya. Penggabungan amalan merupakan pendekatan yang biasa digunakan dalam membentuk suatu kerangka konsep amalan terbaik untuk sesebuah organisasi atau industri.

Pendekatan penggabungan sumber adalah selaras dengan saranan yang telah dibuat oleh Barney (1991), Barney (2001) dan Carmeli & Tishler (2004). Mereka telah menyarankan konsep "bundle of resources". Menurut mereka, konsep "bundle of resources" dapat menyediakan asas pembangunan untuk peningkatan prestasi untuk jangka panjang panjang.

Kenyataan tersebut turut selaras dengan kenyataan yang telah dikeluarkan oleh Ros & Kumar (2006) sebelum ini. Manakala Santhanam & Hartono (2003) telah menyatakan bahawa pengabungan sumber merupakan kaedah pembinaan kelebihan daya saing. Sumber-sumber yang digabung tersebut dapat membina kapabiliti dalam organisasi.

Seperti mana yang telah dijelaskan sebelum ini, adalah mustahil untuk suatu bentuk amalan seperti IT dapat berhubung dengan pelbagai bentuk dimensi prestasi. Kenyataan ini turut disokong oleh Cua, McKone & Schroeder (2001), Swink et al., (2005) dan Dean & Snell (1996). Menurut mereka, individu sumber atau elemen organisasi hanya berhubung dengan dimensi prestasi yang tertentu sahaja. Malah apa yang lebih jelas ialah sepertimana yang diperkatakan oleh Zahra & Covin (1993) dan turut dipersetujui oleh Bharadwaj (2000) ialah “emphasis on technology alone cannot singularly ensure high performance”.

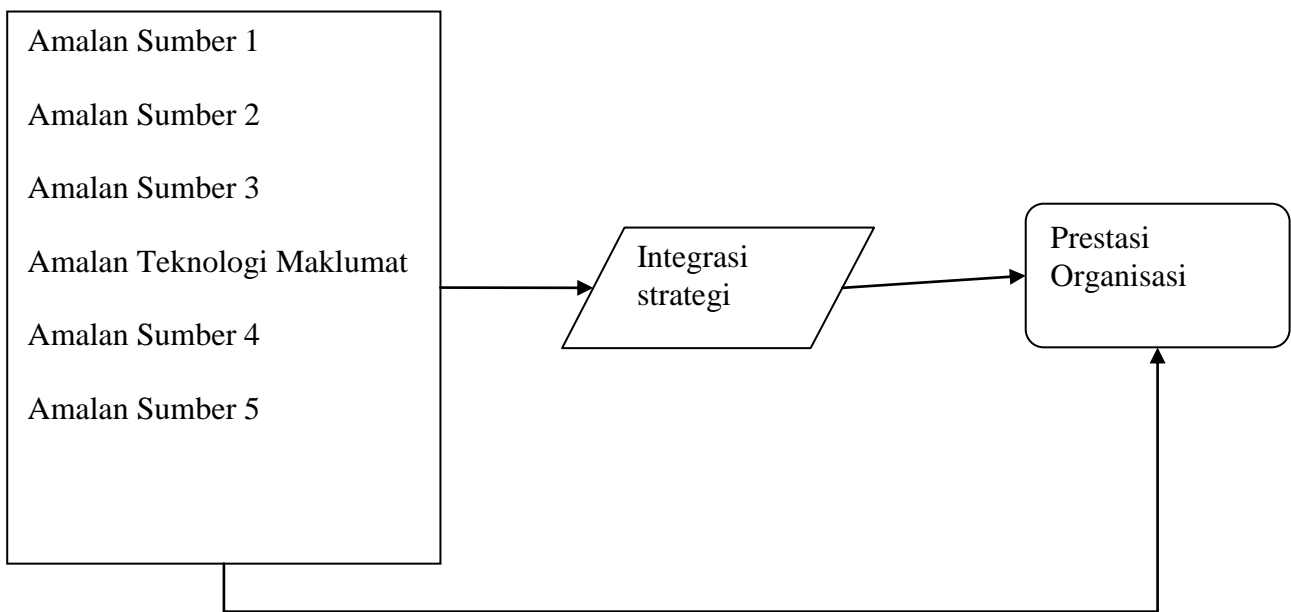
Untuk mencapai dapatan kajian seperti mana yang diperolehi oleh Rogers et al., (1996) dan Authry et al., (2005), ia memerlukan satu sinergi yang dapat membina asas tersebut kerana teknologi maklumat secara bersendirian tidak mampu berfungsi untuk mencapai banyak bentuk dimensi prestasi selaras dengan keputusan kajian-kajian tersebut tanpa mendapat bantuan daripada sumber organisasi.

Secara rasional, sumber-sumber organisasi adalah saling berhubung dan berkolerasi antara satu sama lain. Sebagai contoh, teknologi maklumat menyediakan peranan sokongan kepada aktiviti pekerja untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan kerja (Cohen, Salomon, & Nijkamp, 2002; Petter, DeLone, & McLean, 2008). Ini menunjukkan IT hanya bertindak sebagai sumber sokongan kepada kecekapan dan keberkesanan kerja para pekerja. Adalah mustahil untuk IT bertindak secara bersendirian tanpa adanya bantuan daripada sumber organisasi yang lain seperti pekerja. Malah Bharadwaj (2000) turut menyatakan teknologi (IT) memerlukan manusia untuk menjadikan mereka produktif.

Bagi mengoperasikan suatu kerangka konsep amalan terbaik, ia memerlukan platform atau sinergi yang membolehkan sumber-sumber organisasi seperti IT untuk berinteraksi dan berkolerasi antara satu sama lain dengan sumber organisasi yang lain supaya dapat mencapai kepelbagaian bentuk dimensi prestasi organisasi. Platform atau sinergi yang dimaksudkan di sini ialah integrasi strategi. Integrasi strategi akan bertindak sebagai angkubah campurtangan dalam hubungan antara amalan terbaik dengan prestasi operasi.

Integrasi strategi mampu untuk menyediakan platform untuk IT berinteraksi dan berkolerasi dengan sumber-sumber lain dalam suatu kerangka konsep amalan terbaik. Ini kerana setiap sumber tidak mampu berfungsi dengan berkesan tanpa diintegrasikan dengan lain-lain sumber dalam organisasi. Sebagai contoh, kejayaan pelaksanaan teknologi maklumat banyak bergantung kepada tahap sejauhmana ia diintegrasikan dengan lain-lain elemen organisasi (Bharadwaj, 2000; Serrano & Hengst, 2005) disebabkan peranannya sebagai pemberi sokongan (Frazelle, 2001, ms 203; Serrano & Hengst, 2005). Malah Petter et al., (2008) menegaskan bahawa impak IT adalah dalam bentuk tak langsung dan dipengaruhi oleh manusia, organisasi dan factor-faktor persekitaran.

Oleh itu, integrasi strategi yang diungkapkan sebagai amalan keorganisasian yang menyediakan sinergi merentasi semua unit-unit dalam organisasi yang turut mengambilkira dan mensintesisasikan kekangan dalaman, kekuatan dan kelemahan organisasi dan mengambilkira aspek permintaan pasaran, peluang dan ancaman kepada organisasi (Swink et al., 2005) mampu mewujudkan pengetahuan yang jelas mengenai matlamat dan menyebarkannya kepada seluruh organisasi yang menyebabkan ia mempengaruhi semua tindakan-tindakan yang dibuat pada semua tahap dalam organisasi. Oleh itu, penglibatan IT dalam kerangka konsep amalan terbaik dan hubungannya dengan prestasi organisasi boleh diterjemahkan menerusi kerangka konsep seperti berikut:



**Rajah 1: Kerangka Konsep Hubungan Amalan Terbaik Dengan Prestasi Organisasi**

**Rumusan: Arahtuju Kajian Masa Depan**

Sebagaimana yang telah diperkatakan oleh banyak pihak, IT itu sendiri tidak dapat memberikan sumbangan langsung kepada prestasi organisasi. Malah IT itu sendiri juga tidak boleh dijadikan sebagai satu senjata persaingan. Oleh itu sebarang kajian yang melibatkan IT terutamanya untuk melihat hubungan antara IT dengan prestasi perlu digabungkan dengan lain-lain sumber organisasi.

Kajian yang melibatkan IT perlu juga dilihat bagaimana IT dapat digembelengkan dengan lain-lain sumber keorganisasian. IT perlu dibina supaya ia dapat memberikan sokongan kepada pelaksanaan aktiviti-aktiviti organisasi yang dilaksanakan oleh lain-lain sumber organisasi. Pada perbincangan ini, integrasi strategi dilihat dapat dijadikan platform bagaimana IT dapat digembeleng dan digandingkan dengan lain-lain sumber organisasi supaya sumbangan IT tersebut dapat memberikan impak kepada prestasi.

Jenis IT atau kapabiliti IT itu sendiri tidak boleh secara sendirian menghasilkan kecekapan kerja, penjimatan kos dan pertumbuhan jualan (Nakata et al., 2008). Oleh itu, sebarang kajian yang cuba melihat hubungan IT dengan prestasi perlu dilihat dalam bentuk yang lebih meluas, lengkap dan kompleks.

## Rujukan

- Authry, C. W., Griffins, S. E., Goldsby, T. J., & Bobbitt, L. M. (2005). Warehouse management system: Resource commitment, capabilities and organizational performance. *Journal of business logistics*, 26(2).
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1).
- Barney, J. (2001). Is the resource-based view a useful perspective for strategic management research? Yes. *Academy of management review*, 26(1).
- Bharadwaj, A. S. (2000). A resource based perspectives on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. *MIS Quarterly*, 24(1), 169-196.
- Bjork, B.-C. (1999). Information technology in construction: Domain definition and research issues. *International Journal of Computer Integrated Design and Construction*, 1(1).
- Boyson, S., Corsi, T. M., Dresner, M. E., & Harrington, L. H. (1999). *Logistics and the extended enterprise*. New York: John Wiley & Sons.
- Campbell, N., Houston, D., & Mann, R. (2008). Best practices in New Zealand organization for rewarding and recognizing employee innovations and achievement. *Total Quality Management*, 19.
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2004). The relationships between intangible organizational elements and organizational performance. *Strategic management journal*, 25.
- Cline, M. K., & Guynes, C. S. (2001). A study of the impact of information technology investment on firm performance. *Journal of Computer Information Systems*, 41(3).
- Cohen, C., Salomon, I., & Nijkamp, P. (2002). Information-communications technologies (ICT) and transport: Does knowledge underpin policy? *Telecommunication policy*, 26.
- Cua, K. O., McKone, K. E., & Schroeder, R. G. (2001). Relationships between implementation of TQM, JIT, TPM and manufacturing performance. *Journal of operations managements*, 19, 675-694.
- Dean, J. W., & Snell, S. A. (1996). The strategic use of integrated manufacturing: An empirical examination. *Strategic management journal*, 17(6), 459-480.
- Frazelle, E. H. (2001). *World-class warehousing and material handling*: McGraw Hill.
- Good, D. J., & Stone, R. W. (1995). Computer technology and the marketing organization: An Empirical investigation. *Journal of Business Research*, 34, 197-209.
- Higgins, L. F., McIntyre, S. C., & Raine, C. G. (1991). Design of Global Marketing Information Systems. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 6(3,4).
- Lai, K. H., Ngai, E. W. T., & Cheng, T. C. E. (2005). Information technology adoption in Hong Kong's Logistics Industry. *Transportation journal*, 44(4).
- Laugen, B. T., Acur, N., Boer, H., & Frick, J. (2005). Best manufacturing practices: What do the best-performing companies do? *International Journal of Operations & Production Management*, 25(2).
- Laugen, B. T., & Boer, H. (2007). The implementation of best practices: Process and performance effects. *Creativity and Innovation Management*, 16(4).
- Lowe, D. (2002). *Dictionary of Transport and Logistics*. London: Kogan Page.
- Mata, F. J., Fuerst, W. L., & Barney, J. B. (1995). Information technology and sustained competitive advantage: A resource-based analysis. *MIS Quarterly*.
- Mitra, S., & Chaya, A. K. (1996). Analyzing cost effectiveness of organizations: The impact of information technology spending. *Journal of Management Information Systems*, 13(2).
- Mollenkopf, D., & Dapiran, G. P. (2005). World class logistics: Australia and New Zealand. *International journal of physical distribution and logistics management*, 35(1).
- Morita, M., & Flynn, E. J. (1997). The linkage among management systems, practices and behavior in successful manufacturing strategy. *International Journal of Operations & Production Management*, 17(10).
- Nakata, C., Zhu, Z., & Kraimer, M. L. (2008). The Complex Contribution of Information Technology Capability to Business Performance. *Journal of Managerial Issues*, 20(4).



- Natterman, P. M. (2000). Best practice - Best strategy. *McKinsey Quarterly*.
- Ndubisi, N. O., & Jantan, M. (2003). Evaluating IS usage in Malaysian small and medium-sized firms using the technology acceptance model. *Logistics Information Management, 16*(6).
- Peslak, A. R. (2005). The importance of information technology: An empirical and longitudinal study of the annual reports of the 50 largest companies in United States. *Journal of Computer Information Systems, 45*(3).
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems, 17*.
- Pineda, H. Q. (2007). Best manufacturing practices and their linkage to top-performing companies in the US furniture industry. *Benchmarking: An International Journal, 14*(2).
- Pineda, H. Q., & Gazo, R. (2007). Best manufacturing practices and their linkage to top-performing companies in the US furniture industry. *Benchmarking, Vol. 14*(Iss. 2).
- Powell, T. C., & Micallef, A. D. (1997). Information technology as competitive advantage: The role of human business and technology resources. *Strategic Management Journal, 18*(5).
- Rahman, S.-u. (2006). Quality management in logistics: An examination on industry practices. *Supply chain management: An International Journal, 11*(3).
- Rogers, D. S., Daugherty, P. J., & Ellinger, A. E. (1996). The relationship between information technology and warehousing performance. *Logistics and transportation review, 32*(4), 409 - 421.
- Ros, R. C., & Kumar, N. (2006). The influence of organizational and human resource management strategies on performance. *Performance improvement, 45*(4).
- Ryssel, R., Ritter, T., & Gemunden, H. G. (2004). The impact of information technology deployment and value creation in business relationships. *Journal of Business & Industrial Marketing, 19*(3).
- Sanders, N. R., & Premus, R. (2002). IT applications in supply chain organizations: A link between competitive priorities and organization benefits. *Journal of business logistics, 23*(1).
- Santhanam, R., & Hartono, E. (2003). Issues in linking information technology capability to firm performance. *MIS Quarterly, 27*(1).
- Scroeder, R. G., Bates, K. A., & Junttila, M. A. (2002). A resource-based view of manufacturing strategy and the relationship to manufacturing performance. *Strategic management journal, 23*(2).
- Serrano, A., & Hengst, M. d. (2005). Modelling the integration of BP and IT using business process simulation. *Journal of Enterprise Information Management, 15*(5/6).
- Sheth, J. N. (1994). Strategic importance of information technology. *Advances in Telecommunications Management, 4*, 3-16.
- Stock, J. R. (1990). Managing computer, communication and information technology strategically: Opportunity and challenge for warehousing. *Logistics and transportation review, 26*(2).
- Subramanian, G. H., & Nosek, J. T. (2001). An empirical study of the measurement and instrument validation of perceived strategy value of information systems. *Journal of Computer Information Systems, 41*(3).
- Swink, M., Narasimhan, R., & Kim, S. W. (2005). Manufacturing practices and strategy integration: Effects on cost efficiency, flexibility, and market based performance. *Decision science, 36*(3).
- Wang, X. (2001). *A definition of world class manufacturing and an empirical analysis of practice-performance relationships in manufacturing plants*. Michigan State University.
- Zahra, S. A., & Covin, J. G. (1993). Business strategy, technology policy and firm performance. *Strategic management journal, 14*(6), 451-478.

Zehir, C., Acar, A. Z., & Tannverdi, H. (2006). Identifying organizational capabilities as predictors of growth and business performance. *The Business Review*, 5(2).