

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini. Ketersediaan informasi yang dapat diakses secara *instant* melalui telepon rumah, telepon genggam, televisi, komputer, jaringan internet dan berbagai media elektronik, telah menggeser cara manusia bekerja, belajar, mengelola perusahaan, menjalankan pemerintahan, berbelanja maupun melakukan kegiatan perdagangan.

Kenyataan demikian seringkali disebut sebagai era globalisasi ataupun revolusi informasi, untuk menggambarkan betapa mudahnya berbagai jenis informasi dapat diakses, dicari, dikumpulkan serta dapat dikirimkan tanpa lagi mengenal batas- batas geografis suatu negara. Teknologi informasi telah memperluas komunikasi yang dilakukan oleh manusia dengan perkembangannya yang pesat saat ini. Dalam hal ini teknologi informasi yang berkembang dan penggunaannya meningkat dengan pesat adalah ponsel/telepon genggam, komputer dan internet. Adanya kemajuan teknologi informasi yang digabungkan dengan pendekatan berbagai perangkat keras dan lunak, menghasilkan tidak hanya sebuah perangkat baru, tetapi juga teknologi baru yang diperluas sampai batas optimalnya.

Pada Masa sekarang ini, dimana globalisasi telah merambah keseluruhan ruang lingkup dunia bisnis dan usaha, menyebabkan perusahaan-perusahaan harus selalu dapat menyesuaikan diri dari segala bentuk perubahan yang terjadi dengan

cepat agar tidak tertinggal dari para pesaingnya, maka salah satu cara yang ditempuh adalah dengan memanfaatkan unsur teknologi ke dalam kegiatan operasional perusahaan.

Teknologi yang perkembangannya pesat adalah perkembangan komputer. Komputer adalah alat yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi. Komputer itu sendiri terbagi 2 (dua) yaitu *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak).

Dalam proses memanfaatkan unsur teknologi di dalam kegiatan operasional perusahaan, maka dibutuhkan kesesuaian tugas dengan teknologi itu sendiri serta peran serta karyawan untuk mengoperasikan teknologi yang diterapkan oleh perusahaan karena keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh seperangkat alat kerja atau teknologi yang menunjang, tetapi harus pula didukung oleh kualitas dan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi sesuai dengan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan karyawannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Peran serta partisipasi karyawan bagi perusahaan dapat dinilai dari kinerja karyawan tersebut. Masalah kinerja seorang karyawan pada dasarnya sangat penting bagi perusahaan. Karena kinerja suatu perusahaan merupakan cerminan kinerja semua karyawan yang berkerja didalamnya. Sehingga diperlukan upaya peningkatan kinerja pegawai.

Namun, dalam upaya peningkatan kinerja karyawan bukanlah sesuatu hal yang mudah. Hal ini mencakup bagaimana mendorong karyawan untuk dapat bekerja dengan semangat disertai dengan kemampuan yang optimal agar

menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga pemimpin perusahaan harus peka terhadap peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam perusahaan serta keseharian pegawai yang berkaitan dengan lingkungan pegawai.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor seperti : kompensasi, stres kerja, motivasi karyawan, lingkungan kerja, disiplin karyawan, absensi, dan kesesuaian tugas-teknologi.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi. Dimana kompensasi sebagai suatu imbalan yang diterima oleh karyawan guna mendorong dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Seperti intensif dan uang lembur yang sepadan dengan kerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Kompensasi harus sesuai dengan kuantitas dan kualitas kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai. Namun terkadang perusahaan masih kurang menyadari pentingnya kompensasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Pada kenyataannya, Seringkali perusahaan memberikan kompensasi yang tidak sesuai dengan kuantitas dan kualitas pekerjaan pegawainya. Apabila ini terjadi maka akan berdampak buruk dalam peningkatan kinerja karyawan sehingga akan ikut memperburuk kinerja perusahaan.

Seperti contoh pemberian kompensasi terhadap PNS dan TNI/POLRI. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi Azwar Abubakar mengatakan bahwa “untuk memacu peningkatan kinerja, lanjut dia, lebih banyak menggunakan tunjangan kinerja. Itu didasarkan pada reformasi birokrasi yang dijalankan di kementrian atau lembaga masing-masing”.¹

¹ Azwar. *Kompensasi Pensiun Dini PNS Lebih Rp100 Juta*.2012. <http://JPNN.com/Nasional-Humaniora/Kompensasi-Pensiun-Dini-PNS-Lebih-Rp100-Juta.htm>.

Tunjangan khusus kinerja untuk yang diikuti dengan tambahan anggaran untuk remunerasi pegawai dimulai pada 2007 di tiga instansi, yakni Kemenkeu, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), dan Mahkamah Agung (MA). Kemudian, diikuti oleh Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet pada 2009. Berikutnya, pada 2010, reformasi birokrasi dilaksanakan di Kemenko Perekonomian, Bappenas, BPKP (Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan), Kemenko Polhukam, Kemenko Kesra, Kemenhan, TNI, POLRI, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi. Di 2011, Kejaksaan Agung dan Kementerian Hukum dan HAM mendapatkan giliran menerima anggaran remunerasi. Dalam APBN 2012, komponen belanja pegawai meningkat menjadi Rp 215,7 triliun atau sekitar 2,7 persen terhadap produk domestik bruto. Anggaran itu terdiri atas gaji dan tunjangan Rp 104,935 triliun, honorarium dan vakasi Rp 41,614 triliun, dan kontribusi sosial (anggaran pensiun) Rp 69,174 triliun. Hal itu sejalan dengan upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan PNS, TNI, Polri, dan pensiunan melalui pemberian gaji ke-13 dan kenaikan gaji pokok sebesar 10 persen. Termasuk pemberian remunerasi untuk kementerian/lembaga yang telah siap melaksanakan reformasi birokrasi.²

Stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja seorang. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya keseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan yang akan berakibat pada kinerja orang tersebut. Stres sangat berpotensi menyerang karyawan saat karyawan tidak mampu memenuhi target

² *Ibid.*,

kerja; saat karyawan tidak mampu mengendalikan emosi dari tantangan dan tekanan kerja; saat karyawan belum mampu berpikir positif terhadap semua persoalan dengan tempat kerjanya; saat karyawan terlibat konflik dengan kolega, pimpinan, keluarga, atau dengan yang lainnya; serta saat perusahaan memberikan beban kerja yang terlalu besar kepada karyawan. Stres akan merusak tubuh, emosi dan mental sukses karyawan, yang secara otomatis akan menurunkan produktivitas dan keuntungan perusahaan. Saatnya pimpinan dan karyawan bersatupadu memfokuskan diri untuk mencapai kinerja optimal melalui tubuh, jiwa, pikiran yang sehat dan penuh semangat.³

Motivasi merupakan dorongan yang ada di dalam diri seseorang sehingga menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Apabila motivasi karyawan tinggi maka akan berdampak pada pencapaian tugas-tugas yang akan mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Ada saatnya karyawan merasa tidak bersemangat ketika melaksanakan tugasnya, hal ini akan berpengaruh terhadap rendahnya motivasi sehingga karyawan tidak bisa berfikir kreatif dan inovatif sehingga hasil kerjanya tidak maksimal. Pada kenyataannya perusahaan kurang menyadari bahwa memotivasi karyawan merupakan hal yang sangat penting agar kinerja karyawan tetap terjaga.

Lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan iklim kerja yang aman dan nyaman serta akan menunjang kinerja karyawan. Seperti suhu ruangan yang tidak terlalu panas atau dingin, tata letak ruang kantor, kebersihan yang terjaga, pencahayaan yang cukup, ventilasi yang cukup, ketenangan atau terjaga dari kebisingan yang dapat mengganggu jalannya pekerjaan. Bekerja dalam

³ Djajendra. Stres Karyawan *Menggerogoti Produktivitas Perusahaan*. 2009. <http://djajendra-motivator.com/Stres-Karyawan-Menggerogoti-Produktivitas-Perusahaan.htm>.

lingkungan kerja yang kondusif sangat diharapkan oleh karyawan, karena selain dapat membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja, sehingga dapat membantu karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan lancar dan berdampak baik pada peningkatan kinerja karyawan.

Faktor stres yang sering dialami karyawan adalah berada dalam lingkungan kerja yang tidak kondusif dan tidak baik. Karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja dan *performance* yang baik. Jika Anda berada dalam lingkungan yang tidak mendukung contoh sistem kerja dan *management* kantor yang tidak cocok dengan kepribadian Anda, maka akan menimbulkan jalinan kekerabatan antara Anda dan atasan/rekan kerja menjadi sulit⁴.

Disiplin meliputi ketaatan dan kehormatan terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

Salah satu contoh masalah disiplin yaitu tingkat disiplin pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Kediri, Jawa Timur, masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari banyaknya pegawai yang meninggalkan ruang kerjanya pada jam-jam kerja untuk kepentingan pribadi. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Kediri yang melakukan razia PNS, Senin (13/7) di sejumlah pusat perbelanjaan dan jalan-jalan protokol, mendapati sejumlah pegawai yang keluyuran pada jam kerja. Menurut Hastoro, Kepala Bidang Operasional dan Pengawasan Satpol PP Kota Kediri,

⁴ Menghadapi Lingkungan Kerja Yang Tidak Kondusif. 2012. <http://JobsDB.com/career/tips/menghadapi-lingkungan-kerja-yang-tidak-kondusif.htm>

"Sedikitnya ada delapan PNS yang kami temukan selama sekitar dua jam melakukan razia di sejumlah tempat. Sebenarnya mungkin lebih banyak lagi jika kita mau melakukan penyisiran". Sedihnya lagi, kebanyakan PNS yang ditemukan sedang keluyuran pada saat jam kantor adalah guru atau pendidik di sekolah negeri maupun swasta. Para pendidik ini beralasan jam mengajarnya belum penuh karena baru masuk hari pertama setelah libur panjang sehingga mereka jalan-jalan ke pusat perbelanjaan dengan berpakaian seragam kerja.⁵

Absensi atau ketidakhadiran karyawan diperbolehkan untuk beberapa alasan. Secara jelas ketidakhadiran tidak dapat dihindarkan, karena sakit, kematian dalam keluarga, dan alasan-alasan pribadi lainnya. Akan tetapi dengan ketidakhadiran tersebut tentunya akan menghambat penyelesaian tugas seseorang dan apabila ketidakhadiran tersebut dengan frekuensi yang sering, kinerja orang tersebut juga akan menurun.

Sebagai contoh kasus ketidakhadiran yang menyebabkan rendah kinerja adalah kasus Kinerja Bahasjim Assifie ketika di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) tidak lah terlalu cemerlang. Bahkan atasannya mengeluh karena Bahasjim sering bolos. Sekretaris Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN) Syahril Loetan mengakui kinerja Bahasjim di Bappenas tidak terlalu cemerlang bagi seorang doktor. Padahal waktu perekrutannya, Syahril mengharapkan lebih dengan meminta Bahasyim diperbantukan di Bappenas.⁶

⁵ Runik Sri Astuti. *Rendah, tingkat disiplin PNS di Kediri*. <http://kompas.com/nasional/rendah.-tingkat-disiplin-PNS-di-Kediri.htm>

⁶ Syahril. Bahasyim. <http://finance.detik.com/read/2010/04/14/19032913384404/bahasjim-sering-bolos-di-bappenas.htm>

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kesesuaian tugas-teknologi. Teknologi informasi merupakan sistem yang diterapkan di dalam perusahaan untuk menghasilkan informasi bagi pemenuhan tugas dalam perusahaan. Secara umum sistem yang diterapkan dalam suatu perusahaan seharusnya memudahkan karyawan dalam mengidentifikasi data, mengakses data, dan menginterpretasikan data tersebut.

Sarana komputer merupakan unsur utama dalam menunjang sistem teknologi informasi, sehingga sangat mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi karyawan maka semakin mudah karyawan dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas karyawan dalam perusahaan.

Dalam praktiknya, penggunaan teknologi terkadang tidak digunakan sesuai dengan tugas atau pekerjaan. sehingga tidak memberikan kontribusi positif terhadap kinerja. Pengetahuan dan keterampilan karyawan yang tidak menunjang dalam menggunakan teknologi menjadi penghambat bagi karyawan dalam penyelesaian tugas sehingga akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Perusahaan juga perlu menerapkan sistem teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan tugas karyawannya, sehingga pemanfaatan teknologi yang diterapkan oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

Ketidaksesuaian penggunaan komputer pada saat jam kerja merupakan salah satu contoh ketidaksesuaian tugas-teknologi. Karyawan sering di anggap oleh Perusahaan menghabiskan waktu selalu di Jejaring sosial tanpa melakukan pekerjaan yang tepat waktu, sehinggann meungkin Perusahaan menerapkan larangan untuk menggunakan Jejaring sosial di dalam kantor. Dimana Jaringan

sosial yang begitu berkembang pesat dianggap sebagai salah satu cara utama berkomunikasi. Seiring dengan masuknya generasi baru ke dunia kerja, perusahaan-perusahaan mengalami dilema” mengunci situs jaringan sosial dan berurusan dengan pegawai yang tidak puas, atau memberikan akses yang tidak terbatas dan mengalami kekurangan produktivitas“.⁷

Menurut Dave Willmer, direktur eksekutif Robert Half Technolog, ”Bahkan pernah ada mengatakan pada sebuah studi, dimana jika Menggunakan situs jejaring sosial mungkin mengalihkan perhatian karyawan dari prioritas yang lebih mendesak”⁸ Perusahaan yang melakukan pelarangan menggunakan Facebook, Twitter saat bekerja itu terjadi pada tahun 2011 yang lalu, Namun setelah setahun telah menggunakan larangan untuk menggunakan Jejaring sosial saat bekerja, Peneliti menemukan hal yang mengejutkan, dimana Peneliti dari Vendor jaringan keamanan Palo Alto Networks menemukan bahwa lalu lintas yang menggunakan Facebook, Twitter banyak dari Perusahaan.

Penelitian, yang dilakukan oleh perusahaan keamanan Palo Alto Networks itu telah menemukan bahwa penggunaan Twitter pada tahun 2011 naik 700 persen dari tahun sebelumnya, berdasarkan persentase bandwidth jaringan total yang dikonsumsi. Meskipun Twitter yang paling meningkat digunakan di dalam Perusahaan oleh karyawan, Namun Penggunaan Facebook Apps oleh karyawan juga meningkat 39 persen. Penelitian baru yang diterbitkan oleh Palo Alto Networks TM, menunjukkan bahwa pertumbuhan eksplosif dalam jaringan sosial global dan browser berbasis file sharing pada jaringan perusahaan, dengan peningkatan 300 persen serta aktif dalam jejaring sosial (misalnya, posting,

⁷Dave Willmer. Media Sosial Sering Digunakan Karyawan.2012. [http://Kompasiana.com/Haruskah Pengusaha Kawatir.htm](http://Kompasiana.com/Haruskah_Pengusaha_Kawatir.htm).

⁸*Ibid.*,

aplikasi) dibandingkan dengan aktivitas selama periode yang sama di paruh kedua tahun 2010.⁹ Di seluruh dunia, akun Facebook yang 80 persen lalu lintas media sosial berasal dari perusahaan. Angka-angka ini berasal dari penggunaan jaringan, dimana lebih dari 1.600 perusahaan yang di lacak antara April 2011 dan November 2011.¹⁰

Investasi di bidang teknologi informasi suatu organisasi umumnya dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi dan institusinya. Akuntansi dan teknologi merupakan dua hal yang berbeda namun saling berkaitan, karena teknologi informasi dapat mengubah lingkungan akuntansi dimana banyak pekerjaan akuntan yang dibantu oleh Teknologi Informasi. *American Institute Of Certified Public Accountants* (AICPA) baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Professional* (CITP). CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi informasi dan hubungannya dengan akuntansi. Oleh karena itu penting untuk memasukkan faktor kesesuaian tugas-teknologi dalam memprediksi dampak kinerja individual yang ditimbulkan oleh teknologi informasi.

Penelitian yang relatif belum banyak dilakukan adalah yang menekankan pada aspek kesesuaian antara kesesuaian antara teknologi dengan tugas. Dalam hal ini karakteristik teknologi informasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

⁹ *Ibid.*,
¹⁰ *Ibid.*,

PT BKI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa Sertifikasi Perkapalan dan Konsultasi serta Supervisi yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saat ini PT BKI merupakan perusahaan yang penting di bidang perkapalan karena setiap kapal yang berbendera Indonesia harus mendapatkan sertifikasi dari PT Biro Klasifikasi Indonesia sebelum kapal tersebut beroperasi.

Semenjak perusahaan ini berdiri telah menerapkan unsur teknologi baik dalam proses jasa klasifikasinya maupun dalam proses akuntansi yang menunjang pekerjaan karyawannya. Penerapan teknologi tersebut harus didukung oleh kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam mengoperasikannya. Apabila dalam memanfaatkan teknologi tidak sesuai dengan tugas dan pekerjaannya maka akan berdampak pada rendahnya kinerja karyawan, sebaliknya jika terdapat kesesuaian antara tugas dengan teknologi dalam melaksanakan tugas maka akan berdampak baik pada kinerja karyawannya.

Oleh karena itu, fokus penelitian ini menguji faktor kesesuaian antara teknologi dengan tugas. Karena teknologi akan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individual, jika teknologi tersebut dimanfaatkan sesuai fungsionalitas dengan kebutuhan tugas yang didukungnya. Hal tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian pada perusahaan ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas dapat diidentifikasi bahwa banyak masalah yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan, yaitu antara lain:

1. Lingkungan kerja yang tidak kondusif

2. Kompensasi yang tidak sesuai
3. Motivasi kerja karyawan rendah
4. Disiplin karyawan yang kurang
5. Stres kerja karyawan yang tinggi
6. Absensi kehadiran karyawan yang rendah
7. Kesesuaian tugas-teknologi yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, kinerja seorang karyawan meliputi banyak aspek, dimensi, dan cakupan yang sangat luas. Maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya mengenai masalah “ Kesesuaian Tugas-Teknologi terhadap kinerja karyawan”. Kesesuaian tugas-teknologi terdiri atas indikator: kemampuan individu, kebutuhan tugas, dan fungsi teknologi, Sedangkan kinerja karyawan menggunakan indikator: kemampuan kerja, kemampuan umum, perasaan tanggung jawab, disiplin kerja, kemampuan manajerial.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang dikemukakan di atas, dapat dirumuskan masalah yang lebih spesifik, yaitu: “Apakah terdapat hubungan antara kesesuaian tugas-teknologi dengan kinerja?”.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan berpikir, ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mendalami masalah kesesuaian antara tugas dan teknologi terhadap kinerja.
2. Bagi perusahaan, semoga dapat berguna untuk menambah pengetahuan tentang kesesuaian tugas-teknologi dengan peningkatan kinerja
3. Bagi mahasiswa, semoga dapat berguna untuk menambah pengetahuan, dapat menjadi masukan dan menjadi referensi serta literatur bidang teknologi informasi dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang kaitannya antara kesesuaian tugas-teknologi dan kinerja serta dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, semoga penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat tentang pentingnya kesesuaian tugas-teknologi dalam peningkatan kinerja karyawan.