

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, perkembangan teknologi saat ini sangat berkembang pesat terutama dengan adanya perkembangan komputerisasi berbasis teknologi. Perkembangan komputerisasi tersebut akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya yang dapat memberikan kesuksesan terhadap komputerisasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai komputerisasi. Perusahaan yang memiliki peraturan dan kebijakan yang memberikan kebebasan bagi para kreatifitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih mengutamakan kesuksesan pengembangan komputerisasi.

Dewasa ini, perkembangan teknologi diiringi dengan perkembangan komputerisasi yang berbasis teknologi. Dampak dari globalisasi terasa berbagai aspek terlebih dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi.

Komputerisasi merupakan salah satu strategi bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui penghematan waktu, tenaga dan biaya dalam jangka panjang. Masalah yang ada pada waktu perusahaan akan menerapkan teknologi komputerisasi adalah kesiapan sumberdaya

manusia yang dimiliki perusahaan dalam menggunakan teknologi. Masalah akan muncul karena teknologi komputerisasi tidak akan memberikan manfaat apabila sumberdaya manusia di dalam perusahaan tidak mampu menggunakannya.

Penerapan teknologi komputerisasi dalam sebuah perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai komputerisasi sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan karyawan sebagai pemakai teknologi komputerisasi tersebut. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi komputerisasi yang diterapkan dalam perusahaan sering tidak tepat atau tidak digunakan secara maksimal oleh karyawan sehingga penerapan tersebut kurang memberikan manfaat dalam peningkatan kinerja individual.

Seorang karyawan akan berusaha untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengoperasikan komputer sesuai dengan strategi yang diterapkan dalam perusahaan agar tetap dapat bertahan di perusahaan tersebut. Hal tersebut jelas akan mendorong perusahaan untuk dapat memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat melalui bantuan teknologi komputerisasi.

Partisipasi karyawan bagi perusahaan dapat dinilai dari kinerja seorang karyawan. Kinerja seorang karyawan pada dasarnya sangat penting bagi perusahaan. Karena kinerja suatu perusahaan merupakan akumulasi kinerja semua karyawan yang bekerja didalamnya. Sehingga, upaya peningkatan kinerja perusahaan adalah melalui peningkatan kinerja.

Keberhasilan suatu penerapan teknologi komputerisasi juga bergantung pada kemudahan dan pemanfaatan teknologi yang digunakan oleh pemakai sistem karena teknologi komputerisasi digunakan suatu perusahaan untuk membantu individu dalam menyelesaikan tugas. Penerapan teknologi dalam perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai komputerisasi sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi penting artinya karena berkaitan dengan pencapaian kinerja individual yang tinggi. Kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Kepercayaan terhadap teknologi komputerisasi dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa komputerisasi yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi komputerisasi agar pemakai tersebut merasa bahwa teknologi komputerisasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan.

Namun dalam upaya untuk meningkatkan kinerja bukan sesuatu hal yang mudah. Hal ini mencakup bagaimana mendorong karyawan untuk dapat bekerja dengan semangat disertai dengan kemampuan yang maksimal agar menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi. Sehingga pemimpin perusahaan harus peka terhadap kejadian-kejadian yang terjadi setiap hari di dalam perusahaan, terutama yang berkaitan dengan karyawan. Banyak faktor yang mempengaruhi serta mendukung tercapainya kinerja karyawan. Faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan kerja, kompensasi, fasilitas kerja, lingkungan kerja dan kecocokan tugas teknologi.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Motivasi merupakan dorongan yang ada di dalam diri seseorang sehingga menyebabkan orang tersebut mengambil tindakan. Apabila motivasi karyawan tinggi maka akan berdampak pada pencapaian tugas yang lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Adakalanya karyawan merasa jenuh ketika melaksanakan tugasnya, hal ini akan berpengaruh terhadap rendahnya motivasi sehingga karyawan tidak bisa bersikap kreatif dan inovatif dalam melaksanakan pekerjaan dan berakibat pada penurunan kinerja. Pada kenyataannya perusahaan kurang menyadari bahwa memotivasi karyawan sangat penting untuk dilakukan, jika karyawan tidak diberi motivasi maka kinerja akan menurun.

Setiap perusahaan pasti menginginkan karyawan yang handal dan kompeten di bidangnya. Program pelatihan memang diadakan untuk menambah pengetahuan dan keahlian karyawan agar menghasilkan kinerja kerja yang tinggi. Program pelatihan merupakan salah satu faktor pendorong bagi kemampuan sumberdaya manusia dalam meningkatkan, melaksanakan serta mengembangkan sikap, tingkah laku, pengetahuan dan keterampilan karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Kurangnya pelatihan yang diadakan oleh perusahaan menyebabkan lambatnya perkembangan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan fungsinya yang berdampak pada penurunan kinerja.

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Kompensasi kerja harus sesuai dengan kuantitas dan kualitas kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja kerja. Namun terkadang perusahaan masih kurang menyadari pentingnya kompensasi dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan. Pada kenyataannya, seringkali perusahaan tidak seimbang dalam memberikan balas jasa berupa kompensasi kepada para karyawannya, dimana idealnya kompensasi yang diterima oleh karyawan harus sesuai dengan tingkat kualitas dan kuantitas karyawan ketika menyelesaikan tugas pekerjaannya. Apabila ini diabaikan maka akan berdampak buruk pada kinerja seorang karyawan, sehingga akan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Fasilitas kerja yang kurang memadai merupakan salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja seorang karyawan. Fasilitas kerja harus sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Dalam hal ini seorang karyawan memerlukan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan ketika mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Bekerja dengan fasilitas kerja yang memadai sangat diharapkan oleh para karyawan, karena selain karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien dan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pada khususnya dan kinerja perusahaan pada umumnya.

Lingkungan kerja yang kondusif merupakan lingkungan yang mendukung terciptanya suatu pelaksanaan kerja yang aman dan nyaman. Seperti suhu udara yang tidak terlalu panas atau dingin, tata ruang kantor yang dirancang sesuai dengan kebutuhan, cahaya yang cukup, ruang kerja yang

tidak sempit, serta terhindar dari kebisingan. Bekerja dalam lingkungan kerja yang kondusif sangat diharapkan oleh setiap karyawan, karena selain dapat membuat seseorang merasa nyaman untuk bekerja, sehingga dapat membantu karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan lancar dan berdampak pada peningkatan kinerja seorang karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kecocokan tugas teknologi. Kecocokan tugas teknologi merupakan kemampuan fungsi teknologi komputerisasi dalam mendukung kebutuhan tugas yang dikerjakan oleh individu disertai pula dengan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi tersebut untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dikerjakannya. Sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik dan maksimal.

Kecocokan tugas teknologi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan antara penggunaan teknologi komputerisasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu dalam memproses input menjadi output. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Sebagai alat yang mendukung pelaksanaan tugas, karakteristik teknologi komputerisasi yang dikembangkan adalah sifat dan jenis sistem komputer yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, data dan jasa pendukung yang meliputi pelatihan dan panduan pemakai.

Penggunaan teknologi komputerisasi oleh karyawan diharapkan dapat mendukung tugas-tugas yang dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan

kinerja karyawan yang menggunakan teknologi tersebut. Dalam hal ini jenis tugas tertentu memerlukan fungsi dari kemampuan teknologi tertentu. Kesenjangan antara kebutuhan tugas dengan fungsi teknologi akan mempengaruhi kecocokan antara keduanya. Apabila ada perubahan kebutuhan tugas, maka akan berhubungan pula dengan perubahan jenis teknologi yang dibutuhkan untuk mendukung tugas tersebut. Selain itu, kebutuhan tugas juga dipengaruhi oleh karakteristik dari karyawan yang menggunakan teknologi tersebut.

Kecocokan tugas teknologi berhubungan dengan lokabilitas data yang berkaitan dengan kemudahan dalam menemukan data yang dibutuhkan, otoritas dalam mengakses data, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kemudahan dalam mengoperasikan sistem dan reliabilitas sistem. Pencapaian kinerja individual berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi komputerisasi yang ada. Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak fungsi dari teknologi komputerisasi terhadap efektivitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan karyawan lebih produktif dan kreatif.

Untuk mengatasi berbagai masalah di atas baik dari segi kecocokan tugas teknologi, kinerja karyawan, pelatihan kerja, kompensasi, fasilitas kerja dan lingkungan kerja dalam suatu perusahaan, maka kinerja seorang karyawan harus diperhitungkan demi tercapainya tujuan perusahaan. Kecocokan tugas teknologi perlu diperhatikan dan diimplementasikan guna mendorong terciptanya kinerja seorang karyawan yang tinggi.

Evaluasi pemakai atas kecocokan teknologi komputerisasi dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pemakai, maka akan memberikan dorongan pemakai memanfaatkan teknologi. Oleh sebab itu, evaluasi pemakai akan digunakan sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan dan kualitas jasa komputerisasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas-tugas dengan teknologi. Ada dua model yang diajukan, yaitu:

1. Hubungan karakteristik tugas, teknologi dan individual kepada evaluasi pemakai dan interaksi karakteristik / hubungan kecocokan tugas / teknologi kepada evaluasi pemakai.
2. Hubungan evaluasi pemakai dengan kinerja individual.

Kepercayaan terhadap teknologi komputerisasi baru dalam evaluasi kinerja individu. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif kepercayaan terhadap teknologi komputerisasi baru dalam peningkatan kinerja individu.

Penggunaan kecocokan teknologi komputerisasi telah menjadi hal yang umum bagi organisasi bisnis, namun hanya sebagian kecil fungsi teknologi informasi yang dimanfaatkan dari keseluruhan kemampuan teknologi informasi dalam dunia usaha. Pada prinsipnya teknologi informasi yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi yang menggunakannya. Perusahaan tidak harus selalu memakai teknologi yang baru selama kebutuhan organisasi terhadap teknologi informasi yang telah ada sudah terpenuhi. Selain itu, investasi di bidang teknologi informasi dalam suatu organisasi perusahaan umumnya untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi.

Pada perusahaan PT. Telkomsel, Tbk perencana mempunyai jenis pekerjaan yang membutuhkan banyak perhitungan dan analisis konstruksi. Sedangkan pada saat ini banyak program program yang mempermudah dalam perhitungan dan analisis konstruksi. Hal ini akan sangat membantu jika penggunaan teknologi informasi diterapkan dengan baik oleh perusahaan konsultan perencana.

Perusahaan PT. Telkomsel, Tbk telah menerapkan teknologi komputerisasi untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Hal tersebut telah menjadi kebijakan dari perusahaan agar dapat memenuhi seluruh pesanan dari pelanggan dan dapat bersaing secara kompetitif dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama. Namun kebijakan perusahaan untuk menerapkan teknologi komputerisasi harus didukung oleh kemampuan sumberdaya manusia di dalam perusahaan sebagai elemen yang mengoperasikan teknologi dan sistem aplikasi tersebut. Dalam hal ini perusahaan perlu juga memperhatikan fungsi dari kemampuan teknologi yang diterapkan untuk mendukung kebutuhan tugas yang akan dikerjakan oleh para karyawannya, selain itu karyawan perlu juga memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan fungsi teknologi komputerisasi untuk membantu mereka dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Apabila fungsi teknologi komputerisasi tidak mampu mendukung kebutuhan tugas yang akan dikerjakan oleh karyawan maka akan berdampak pada rendahnya kinerja dari seorang karyawan. Sebaliknya jika fungsi teknologi komputerisasi mampu mendukung kebutuhan tugas yang akan dikerjakan oleh karyawan maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja dari seorang karyawan. Hal tersebut

yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian pada perusahaan ini.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu pada tujuan penelitian. Peneliti sebelumnya hanya menguji pengaruh variabel kepercayaan dan pemanfaatan teknologi komputerisasi terhadap kinerja individu karyawan, oleh karena itu peneliti sekarang akan menguji **“Hubungan Antara Kecocokan Tugas Teknologi dengan Kinerja pada Karyawan PT. Telkomsel, Tbk”**.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Motivasi kerja karyawan rendah
2. Kurangnya pelatihan bagi karyawan
3. Kompensasi yang kurang sesuai
4. Fasilitas kerja yang kurang memadai
5. Lingkungan kerja yang tidak kondusif
6. Kecocokan tugas teknologi yang kurang sesuai

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah identifikasi masalah diatas, maka peneliti akan membatasi masalah mengenai **“Hubungan antara kecocokan tugas teknologi dengan kinerja pada karyawan PT. Telkomsel, Tbk Jakarta”**.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas maka masalah dapat dirumuskan menjadi “Apakah terdapat hubungan antara kecocokan tugas teknologi dengan kinerja pada karyawan PT. Telkomsel, Tbk Jakarta?”

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa hasil dari penelitian yang diperoleh dapat berguna antara lain untuk:

1. Kegunaan Teoretis

Untuk menambah wawasan berpikir dan ilmu pengetahuan tentang kecocokan tugas teknologi dengan kinerja pada karyawan untuk peneliti, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

Dapat dijadikan masukan dan referensi dalam memecahkan masalah bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan PT. Telkomsel, Tbk Jakarta untuk lebih memahami pentingnya kecocokan tugas teknologi dengan kinerja karyawan pada perusahaan.