

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dibahas latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian yang akan dilakukan.

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin lama semakin cepat terjadi baik pada teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, maka para pengguna informasi semakin mudah memperoleh informasi yang mereka perlukan. Teknologi dalam bidang informasi sekarang ini sudah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas baik dari teknologi yang paling sederhana sampai dengan teknologi yang paling modern. Mengutip pendapat Turban, Mc Lean, dan Wetherbe (1999) dari buku yang ditulis oleh Abdul Kadir (2003:12-13) mengungkapkan bahwa, 'Ada yang menggunakan istilah teknologi informasi untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen'.

Kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi sangat mendukung segala aktifitas manusia dalam berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah dalam bidang perkantoran. Perkantoran yang ada di Indonesia bahkan luar negeri pun selalu bersangkutan dengan informasi. Agar perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan bisnis globalisasi, maka para karyawannya harus memiliki

**Ira Purnamawati, 2012**

Pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada divisi manajemen sumber daya manusia di PT. INTI ( persero ) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi akan mendapatkan banyak keuntungan seperti dapat mengefektifkan waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Alter (1992) yang dikutip oleh Abdul Kadir (2003:13) mengatakan bahwa:

Teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, atau menampilkan data.

Contoh kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi yang akan penulis sampaikan adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi di PT. INTI (Persero) Bandung pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, pada hari Senin tanggal 13 Februari 2012 dengan Ka Urs. PK & Karir pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu Bapak Herda, teknologi informasi yang digunakan oleh Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung yaitu komputer yang dilengkapi oleh jaringan internet dan intranet. Komputer tersebut digunakan untuk mengerjakan segala tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab para karyawan mulai dari membuat laporan harian, mingguan, bulanan sampai dengan mengirimkan laporan tersebut ke divisi lain dan untuk browsing yang bersangkutan dengan pekerjaan. Intensitas pemakaian komputer tersebut hampir setiap jam kerja digunakan oleh seluruh karyawan yang ada pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung mulai dari pagi, siang, dan sore sehingga seluruh karyawan menggunakan teknologi informasi tersebut. PT. INTI (Persero) Bandung telah mempunyai web sendiri

**Ira Purnamawati, 2012**

Pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada divisi manajemen sumber daya manusia di PT. INTI (persero) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sehingga dapat di akses oleh pihak luar dan ada pula yang khusus untuk kalangan sendiri. Seluruh karyawan yang ada pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung mampu menggunakan teknologi informasi yang ada karena para karyawan telah terbiasa menggunakan teknologi informasi tersebut dalam kegiatan sehari-hari.

Akan tetapi, efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung masih belum optimal. Hal tersebut sejalan dengan apa yang Bapak Herda sampaikan sebelumnya. Bapak Herda pun mengatakan, ”para karyawan belum sepenuhnya bekerja dengan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya karena masih ada pekerjaan yang dikerjakan di akhir mendekati waktu yang ditetapkan. Belum optimalnya efektivitas kerja disebabkan pula oleh kelalaian, kesalahan, dan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan”. Menurut beliau, apabila dipresentasikan maka efektivitas kerja karyawan yang ada pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia sekitar 72%.

Uraian di atas didukung oleh data yang diperoleh penulis yaitu data penilaian kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Divisi MSDM PT. INTI (Persero) Bandung**

Nilai Skala	Tahun 2005		Tahun 2006		Tahun 2007		Tahun 2008	
	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
91 – 120	22	31	19	26	25	29	25	28
61 – 90	45	65	49	68	59	68	58	66
31 – 60	3	4	3	4	2	3	6	6
1 – 30	0	0	1	2	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Sumber: Divisi MSDM PT. INTI (Persero) Bandung

Ira Purnamawati, 2012

Pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada divisi manajemen sumber daya manusia di PT. INTI (persero) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Penetapan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas :

1. Bila jumlah nilai  $\geq 61$  : memenuhi standar kerja
2. Bila jumlah nilai  $< 61$  : kurang memenuhi standar kerja

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa karyawan yang memiliki nilai kurang dari 61 maka dinyatakan kurang memenuhi standar kerja. Dari tahun ke tahun jumlah karyawan yang kurang memenuhi standar kerja mengalami perubahan yaitu pada tahun 2005 sebesar 4%, tahun 2006 sebesar 6%, tahun 2007 sebesar 3% dan pada tahun 2008 sebesar 6%. Tabel 1.1 di atas merupakan cerminan dari kualitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung karena tabel tersebut merupakan gabungan dari beberapa penilaian sasaran kinerja individu sebesar 70%, pengembangan sebesar 10%, pelatihan sebesar 10% dan kehadiran sebesar 10%.

Data pada tabel 1.1 di atas didukung pula oleh data rekapitulasi matriks kompetensi karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Matriks Kompetensi Karyawan Divisi MSDM PT. INTI**  
**(Persero) Bandung**

Nilai	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008
	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan
90 – 100	0	0	0	0
80 – 89	5	3	9	10
70 – 79	50	44	40	43
60 – 69	8	20	32	34
< 60	7	5	5	2
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>86</b>	<b>89</b>

Sumber: Divisi MSDM PT. INTI (Persero) Bandung

Penetapan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas :

3. Bila jumlah nilai  $\geq 80$  : mampu melaksanakan tugas
4. Bila jumlah nilai  $< 80$  : kurang mampu melaksanakan tugas

Ira Purnamawati, 2012

Pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada divisi manajemen sumber daya manusia di PT. INTI (persero) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dianalisis bahwa karyawan mayoritas masih kurang mampu dalam melaksanakan tugas, dimana karyawan akan dinyatakan mampu melaksanakan tugasnya apabila nilainya  $\geq 80$ . Pada tabel 1.2 tersebut terlihat bahwa karyawan yang mampu melaksanakan tugas pada tahun 2005 hanya 5 orang karyawan, tahun 2006 hanya 3 orang karyawan, tahun 2007 hanya 9 orang karyawan dan pada tahun 2008 hanya 10 orang karyawan. Dengan keadaan tersebut sangat jelas akan mengurangi keefektifan untuk mencapai tujuan dari perusahaan dan sangat merugikan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung masih belum optimal karena masih ada pekerjaan-pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan baik serta tidak memanfaatkan waktu dan teknologi semaksimal mungkin untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik.

Mencermati masih belum optimalnya efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung yang ditunjukkan oleh tabel 1.1 dan tabel 1.2 di atas, maka sudah selayaknya dicari faktor-faktor yang menyebabkan efektivitas kerja karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung masih belum optimal sehingga perlu segera diatasi.

Banyak faktor yang menyebabkan belum optimalnya efektivitas kerja karyawan, mulai dari struktur organisasi dan teknologi, lingkungan kerja, peranan manajemen sampai pada karakteristik individunya (Steers, 1985:209).

Kondisi seperti ini tidak boleh terlalu lama dibiarkan karena dapat menurunkan citra perusahaan karena dianggap tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu, perlu dicari cara penyelesaiannya yaitu salah satunya dengan memaksimalkan kemampuan menggunakan teknologi informasi pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung untuk mendukung segala aktivitas yang akan dikerjakan.

Dalam upaya memahami dan memecahkan masalah fenomena belum optimalnya efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung dan hubungannya dengan kemampuan menggunakan teknologi informasi, maka diperlukan pendekatan tertentu untuk memecahkan masalah tersebut, dan pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan ilmiah untuk menjawab masalah-masalah yang berhubungan dengan kemampuan menggunakan teknologi informasi dan efektivitas kerja karyawan yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Menurut Richards M. Steers (1985:206), kriteria yang harus diperhatikan dalam mencapai efektivitas kerja pegawai, salah satunya yaitu kemampuan menyesuaikan diri.

Kemampuan menyesuaikan diri yaitu suatu kemampuan dan kesanggupan yang dimiliki oleh setiap pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya, yang salah satunya ialah pengetahuan untuk mempergunakan mesin-mesin atau teknologi yang digunakan dalam lingkungan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Menggunakan Teknologi

Informasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan, diantaranya struktur organisasi, teknologi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan lain sebagainya, maka diambil satu faktor yang paling dominan yaitu faktor teknologi dimana pada penelitian ini difokuskan kepada teknologi informasi. Alasan diambilnya faktor tersebut dikarenakan oleh hasil kajian secara empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung, diduga faktor determinan yang paling berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan adalah masalah kemampuan menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, masalah efektivitas kerja karyawan dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif kemampuan menggunakan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, fokus masalah dalam penelitian ini adalah, pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas kemampuan menggunakan teknologi informasi pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung?
3. Adakah pengaruh positif dari kualitas kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap tingkat efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung?

### 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penulisan skripsi sebagai salah satu syarat menempuh ujian tingkat Sarjana Strata 1 pada program Pendidikan Manajemen Perkantoran pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengaruh kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung.



Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas kemampuan menggunakan teknologi informasi pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dari kualitas kemampuan menggunakan teknologi informasi terhadap tingkat efektivitas kerja karyawan pada Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan di atas tercapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Secara teoritis, bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, mengenai bagaimana teori-teori kemampuan menggunakan teknologi informasi dan efektivitas kerja yang diaplikasikan di lapangan. Sedangkan bagi program studi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan keilmuan ataupun tambahan skripsi terutama yang membahas mengenai kemampuan menggunakan teknologi informasi dan efektivitas kerja karyawan. Adapun bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan

untuk mengoptimalkan kemampuan menggunakan teknologi informasi yang telah diterapkan di perusahaan dan meningkatkan efektivitas kerja para karyawannya.

Secara praktis, hasil penelitian ini diantaranya berguna:

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang selama ini telah penulis pelajari di bangku kuliah.
- 2) Bagi program studi, hasil penelitian ini dapat dijadikan basis untuk penelitian selanjutnya bagi adik-adik kelas yang akan membahas mengenai kemampuan menggunakan teknologi informasi dan efektivitas kerja karyawan.
- 3) Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. INTI (Persero) Bandung mengenai bagaimana kemampuan menggunakan teknologi informasi dengan efektivitas kerja karyawan sehingga perusahaan dapat memaksimalkan kemampuan menggunakan teknologi informasi secara efektif.