

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia usaha sedang berada pada masa transisi dari era persaingan industri ke persaingan informasi. Persaingan abad industri telah bergeser kepada persaingan dalam lingkungan yang lebih bergolak, dan para manajer senior perlu menerima umpan balik dari strategi yang lebih kompleks. Strategi yang direncanakan, walaupun dimulai dengan maksud yang baik dengan informasi serta pengetahuan terbaik yang tersedia, mungkin tidak lagi sesuai atau *valid* untuk kondisi saat ini.

Dalam lingkungan yang terus berubah, setiap perusahaan perlu memiliki SDM yang profesional dan memiliki daya saing yang cukup tinggi sehingga akan menjadi pusat keunggulan perusahaan dalam beroperasi dan sekaligus dapat berperan sebagai pendukung perusahaan dalam mengikuti tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling menentukan berhasil tidaknya pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Pada awalnya perusahaan pernah salah dalam memposisikan sumber daya manusia, dimana posisinya sebagai objek yang berfungsi sebagai penghasil barang atau jasa, sehingga tidak berbeda perlakuannya terhadap faktor produksi lainnya seperti modal, mesin, informasi, teknologi dan lain-lain. Padahal apabila diperhatikan dengan teliti sumber daya manusia (SDM) ini merupakan faktor penting yang menggerakkan segala kegiatan dalam perusahaan yang semestinya harus terus dibina dan dikembangkan supaya dapat terus memberikan

manfaat positif bagi perusahaan. Apapun jenis sumber-sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sumber daya manusia tetaplah menempati kedudukan yang paling utama diantara sumber-sumber daya lainnya. Sumber daya manusia adalah yang mengalokasikan dan mengelola segenap sumber daya yang ada di dalam perusahaan tersebut. Seperti pendapat Malayu S.P Hasibuan (2003:12) bahwa "karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai."

Oleh karena itu, perusahaan akan selalu berupaya agar tenaga kerja yang terlibat dalam operasional perusahaan dapat bekerja secara prima agar kinerja karyawan yang optimal dapat tercapai. Kenyataannya, masih ada perusahaan yang mengalami rendahnya kinerja karyawan.

Masalah kurang optimalnya kinerja karyawan juga terjadi pada PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat. Fakta dan data didapat dari penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis. Adapun dari data dibawah ini dapat kita lihat bahwa tidak ada karyawan yang berkinerja unggul maupun baik, ini menggambarkan bahwa kinerja karyawan belum maksimal. Walaupun sebagian besar karyawan dalam kriteria berkinerja cukup, akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Sunarto (Pelaksana Bidang SDM dan Umum) pada tanggal 4 Januari 2008, beliau mengatakan bahwa karyawan kurang maksimal dalam mengerjakan tugas tambahan yang seharusnya dapat dikerjakan juga. Adapun data kinerja karyawan yang dimaksud sebagai berikut.

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat
Tahun 2007

No.	Jabatan Struktural	Nilai		
		Hasil Kerja	Kompetensi	Akhir
1	Ka. Bid. SDM dan Umum	5,00	5,00	5,00
2	Ka. Bid. Informasi dan Perencanaan	5,00	5,00	5,00
3	Ka. Bid. Keuangan dan Akuntansi	5,00	5,00	5,00
4	Ka. Bid. Askes Sosial	5,00	5,00	5,00
5	Ka. Bid. Kepesertaan dan Pelayanan JK-PBI	4,94	4,50	4,76
6	Ka. Bid. Askes Komersial	5,00	5,00	5,00
7	Asmen SMM Bid. IP	5,00	5,00	5,00
8	Asmen Informasi Bid. IP	4,95	5,00	4,97
9	Asmen PKBL Bid. Keuangan dan Akuntansi	4,93	5,00	4,95
10	Asmen Bid. SDM dan Umum	4,60	4,90	4,68
11	Pelaksana Bid. SDM dan Umum	4,55	4,43	4,52
12	Pelaksana Bid. SDM dan Umum	4,80	4,43	4,70
13	Pelaksana Bid. SDM dan Umum	4,75	3,86	4,53
14	Pelaksana Bid. SDM dan Umum	4,80	4,43	4,70
15	Pelaksana Bid. Keuangan dan Akuntansi	4,93	5,00	4,95
16	Pelaksana Bid. Keuangan dan Akuntansi	4,97	5,00	4,98
17	Pelaksana Bid. Keuangan dan Akuntansi	4,96	5,00	4,97
18	Pelaksana Bid. Askes Sosial	4,79	4,89	4,82
19	Pelaksana Bid. Askes Komersial	4,93	5,00	4,95
20	Pelaksana Bid. JK-PBI	4,91	5,00	4,93
21	Pelaksana Bid. IP	4,97	5,00	4,97
22	Pelaksana (Dasar) Askes Komersial	4,96	5,00	4,97
23	Staf Khusus Bid. SDM dan Umum	4,90	4,70	4,80
24	Pelaksana Bidang Askes Sosial	4,97	5,00	4,98

Standar Penilaian :

- | | | | |
|---------------------|-------------|----------------------|-------------|
| - Berkinerja Unggul | : 6,1 – 7,0 | - Perlu Peningkatan | : 3,1 – 4,0 |
| - Berkinerja Baik | : 5,1 – 6,0 | - Kurang Berprestasi | : 2,0 – 3,0 |
| - Berkinerja Cukup | : 4,1 – 5,0 | - Berkinerja Buruk | : 0,0 – 1,9 |

Sumber : Bidang SDM dan Umum PT ASKES (Persero) Regional V Jawa Barat

Selain itu, penulis juga mendapatkan data mengenai *monitoring* sasaran mutu/hasil kerja PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat pada periode tahun 2007, yang ternyata ada beberapa pencapaian kerja yang tidak sesuai dengan target yang diharapkan, diantaranya:

Pada periode tahun 2007, pencapaian tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterima sebesar 83,78%, sedangkan target yang diharapkan adalah 86,5%. Aktualisasi tingkat kepuasan PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan, seperti; rumah sakit, puskesmas, apotik, dan lain-lain) terhadap pelayanan Askes Sosial sebesar 84,65%, sedangkan target yang diharapkan adalah 86,5%. Penyusunan RKAKR dianggap kurang tepat waktu karena seharusnya dapat diselesaikan pada tanggal 31 Juli 2007, akan tetapi pada kenyataannya selesai pada tanggal 26 Agustus 2007. Begitu pula dengan laporan manajemen mengalami keterlambatan, karena yang seharusnya dapat diselesaikan pada tanggal 28 Februari 2007, pada pencapaiannya diselesaikan pada tanggal 3 Maret 2007.

Target tingkat kepuasan peserta maupun PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) Askes Komersial adalah 86%, akan tetapi yang dapat tercapai adalah sebesar 82,43% untuk peserta dan 77,54% untuk PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan). Penerbitan kartu peserta JKPBI hanya terpenuhi sebesar 52,4% dari 100% yang diharapkan. Dan sosialisasi tingkat propinsi dapat diselesaikan sebesar 50% dari 100% yang ditargetkan. Untuk *entry* data peserta Askeskin baru dapat diselesaikan 71% dari 100% yang diharapkan. Serta pendistribusian kartu peserta Askeskin masih kurang sebesar 3%. Adapun yang dimaksud dapat dilihat di bawah ini.

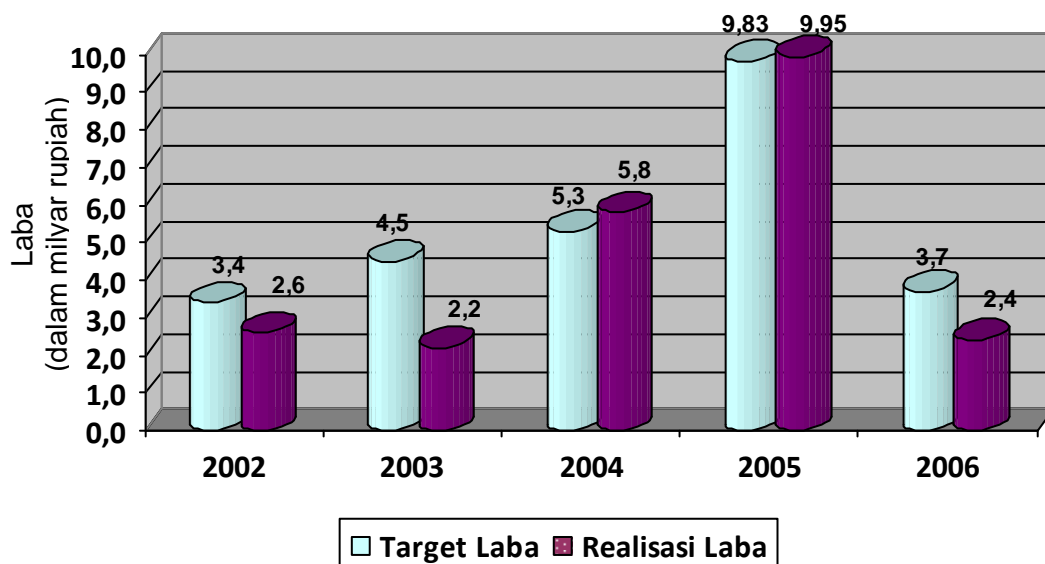
Tabel 1.2
Monitoring Sasaran Mutu/Hasil Kerja PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat
Periode Tahun 2007

No.	Uraian	Target			Pencapaian		
		%	Cara Penilaian	Ukuran	Bulan Januari s/d Juni 2007		
					%	Cara Penilaian	Ukuran
1.	Tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterima	86,5%	Hasil Survey CS		83,78%	Hasil Survey CS	
2.	Tercapainya kepuasan PPK terhadap pelayanan Askes Sosial	86,5%			84,65%		
3.	Penyusunan RKAKR	100%	- Penyampaian (40%) - Kelengkapan dan akurasi data (50%) - Penampilan (10%)	31 Juli 2007	100%		26 Agustus 2007
4.	Laporan manajemen selesai tepat waktu	100%		28 Februari 2007	100%		3 Maret 2007
5.	Tercapainya kepuasan peserta As-Kom	86%	Hasil Survey		82,43%	Hasil Survey	
6.	Tercapainya kepuasan PPK As-Kom	86%	Hasil Survey		77,54%	Hasil Survey	
7.	Penerbitan kartu peserta JKPBI	100%	$\frac{\text{Jumlah kartu terbit}}{\text{Jumlah peserta}} \times 100\%$		52,4%	$\frac{4.868.217}{9.294.510} \times 100\%$	
8.	Sosialisasi tingkat propinsi (PIL, media massa)	100%	$\frac{\text{Jumlah sosialisasi}}{\text{Target sosialisasi}} \times 100\%$		50%	$\frac{2}{4} \times 100\%$	
9.	Entry data peserta Askeskin	100%	$\frac{\text{Jumlah data peserta dientry}}{\text{Jumlah peserta (Quota)}} \times 100\%$		71%	$\frac{6.594.178}{9.294.510} \times 100\%$	
10.	Pendistribusian kartu peserta Askeskin	100%	$\frac{\text{Jumlah kartu terdistribusi}}{\text{Jumlah kartu tercetak}} \times 100\%$		97%	$\frac{4.694.042}{4.845.447} \times 100\%$	

Sumber : Bidang Informasi dan Perencanaan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat

Data pendukung lain yang penulis dapatkan adalah grafik mengenai keadaan laba Askes Komersial Regional V Jawa Barat periode tahun 2002-2006, yang secara tidak langsung menggambarkan kinerja karyawan dari PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat pada periode tahun tersebut. Adapun data yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Profil Laba Askes Komersial Regional V Jawa Barat
Periode Tahun 2002 s/d 2006



Sumber : Bidang Informasi dan Perencanaan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat

Dari grafik diatas dapat kita lihat bahwa realisasi laba tahun 2002, 2003, dan 2006 tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Pada tahun 2002 target laba yang ditetapkan oleh PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat adalah sekitar Rp. 3,4 milyar, sedangkan yang dapat dicapai adalah Rp. 2,6 milyar. Bahkan pada tahun 2003 realisasi laba yang dicapai hanya setengah dari target laba yang ditetapkan, yaitu dari target laba sebesar Rp. 4,5 milyar yang dapat tercapai hanya Rp. 2,2 milyar. Begitu pula pada tahun 2006, dari target laba yang diharapkan sebesar Rp. 3,7 milyar, hanya terealisasi sebesar Rp. 2,4 milyar.

Selain itu, terjadi penurunan target maupun realisasi laba yang sangat signifikan dari tahun 2005 ke tahun 2006. Pada tahun 2005 laba yang ditargetkan adalah sebesar Rp. 9,83 milyar, sedangkan pada tahun 2006 target laba turun menjadi sebesar Rp. 3,7 milyar. Begitupun pada realisasinya, pada tahun 2005 sekitar Rp. 9,95 milyar sedangkan pada tahun 2006 hanya Rp. 2,4 milyar.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat harus ditingkatkan. Bagaimanapun juga masalah rendahnya kinerja karyawan berawal dari kurang optimalnya mengelola SDM. Untuk itu perlu perhatian khusus dari perusahaan akan masalah ini. Karena dengan bekerja secara optimal, berbagai *benefit* akan diraih oleh perusahaan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi, seperti yang diungkapkan oleh Sondang P. Siagian (2003:114) sebagai berikut :

Pemanfaatan teknologi informasi bukan lagi merupakan kemewahan akan tetapi sudah merupakan keharusan. Efisiensi, efektivitas, dan kinerja organisasi atau perusahaan, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun pada tingkat organisasi atau perusahaan sebagai keseluruhan dapat ditingkatkan dengan pemanfaatan teknologi tersebut.

Pesatnya perkembangan *information and communication technology (ICT)* yang diikuti semakin beragamnya varian produk yang dihasilkannya, telah merubah paradigma berfikir dan bertindak masyarakat global secara menyeluruh. Perubahan-perubahan ini menciptakan era baru yakni era dunia tanpa batas (*borderless*). Bahkan, saat ini pemanfaatan ICT telah menyentuh berbagai bidang kehidupan.

Keuntungan bagi perusahaan dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini, yaitu manajemen informasi yang lebih handal, terstruktur, dan fleksibel untuk dapat dimaksimalkan sesuai dengan fungsi

bisnis dalam mencapai visi perusahaan. Kemudahan dan fitur-fitur dari teknologi informasi itu sangat bermanfaat untuk membantu memperlancar penyelesaian tugas. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, pada umumnya pada setiap perusahaan terdapat sebuah sistem yang berguna sebagai pendukung kegiatan operasional bisnis, yaitu sistem informasi manajemen.

Akan tetapi, hasil pra-penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berbasis komputer di PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat penerapannya masih kurang efektif. Hal ini diperlihatkan masih kurang terlatihnya *brainware* dalam memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer di perusahaan. Selain itu, untuk perusahaan sebesar Askes, khususnya kantor Regional V Jawa Barat Jawa Barat, lalu lintas data dari setiap cabang masih dilakukan secara manual/tradisional. Perusahaan yang memiliki kemampuan untuk melipat-gandakan efektivitas, efisiensi serta kinerjanya akan mampu bertahan dan tumbuh dalam lingkungan bisnis yang kompetitif (Mulyadi, 2001:54). Perjalanan menuju masa depan yang lebih kompetitif, padat teknologi, dan ditentukan oleh kapabilitas tidak dapat dicapai semata-mata melalui pemantauan dan pengendalian berbagai ukuran kinerja masa lalu saja, akan tetapi dibutuhkan juga adaptasi perusahaan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai sistem informasi manajemen terutama yang berbasis komputer dengan kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat”**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Setiap lembaga atau instansi dalam menjalankan kegiatannya akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya semaksimal mungkin, tentunya dalam batas-batas kemampuan yang dimiliki lembaga/instansi tersebut. Salah satu langkah untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Tujuan utamanya adalah agar perusahaan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, serta agar perusahaan mampu beroperasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam sistem informasi manajemen perusahaan dapat memberikan pengaruh yang baik bagi tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam rangka memberi arah dan tujuan yang jelas tentang masalah yang diteliti, penulis mengemukakan beberapa batasan dari permasalahan yang ada, yaitu :

1. Bagaimana gambaran sistem informasi manajemen berbasis komputer di PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat?
3. Bagaimana pengaruh sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap kinerja karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai sistem informasi manajemen berbasis komputer dan kinerja karyawan PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat. Data ini dijadikan bahan analisis apakah sistem informasi manajemen berbasis komputer memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan atau tidak.

Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran sistem informasi manajemen berbasis komputer di PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat.
2. Gambaran kinerja karyawan di PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat.
3. Pengaruh sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap kinerja karyawan di PT Askes (Persero) Regional V Jawa Barat.

1.3.2. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis.

1.3.2.1. Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu sistem informasi manajemen dan ilmu manajemen sumber daya manusia tentang kinerja karyawan.

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis komputer yang berperan penting untuk optimalisasi kinerja karyawan dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.