

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Menghadapi persaingan baru serta tuntutan standar sistem manajemen mutu (ISO), diperlukan adanya pengelolaan yang lebih efektif dalam semua bidang kegiatan di perkantoran guna menjalankan fungsi dan mencapai tujuan organisasi. Hal ini perlu didukung oleh peningkatan mutu sumber daya manusia, perbaikan sistem kerja, juga peningkatan dalam penerapan dan penguasaan teknologi.

Penguasaan teknologi dapat dilakukan dengan memanfaatkan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) oleh para pegawai untuk mempermudah proses pekerjaan sehingga berkiblat kepada efisiensi, guna meningkatkan kinerja para pegawai. Oleh sebab itulah ditekankan bahwa Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) digunakan untuk membantu sejauh mana dapat berfungsi secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan oleh pegawai agar dalam penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) ini menjadi semakin efisien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah dengan disediakannya aplikasi teknologi informasi yang memudahkan pekerjaan, yaitu Sistem Otomatisasi Kantor (SOK). Dengan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) maka semua data *Processing* termasuk pekerjaan-pekerjaan perkantoran (mencatat, menyimpan, mengambil kembali, memperbanyak dan menyampaikan keterangan) dapat diselesaikan dengan sedikit mungkin mengikutsertakan pikiran dan tangan manusia yang bisa lupa, keliru, dan lambat.

Selain itu, dengan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) arus data yang cepat masuknya dan luar biasa banyaknya dapat ditangani, sedangkan informasi yang diinginkan dapat disediakan dengan seketika ditempat petugas yang memerlukan dan dalam bentuk maupun dengan susunan yang tepat.

Dalam era persaingan memiliki kinerja tinggi bagi perusahaan maupun instansi pemerintahan merupakan suatu keharusan yang tidak dapat dihindarkan. Perubahan lingkungan bisnis saat ini menuntut setiap perusahaan untuk bersikap responsif terhadap lingkungan, artinya perusahaan harus dapat bekerja dengan cepat, tepat sasaran dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti telah dijelaskan di atas, bahwa Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada dalam suatu perusahaan maupun instansi pemerintahan. Oleh karena itu, dengan adanya Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) merupakan kebutuhan bagi perusahaan maupun instansi pemerintahan, tanpa kinerja yang tinggi dari pegawainya memungkinkan perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta sulit bagi perusahaan untuk memiliki daya saing. Kinerja pegawai yang rendah memungkinkan dapat mengecewakan pihak lain, sebab pada hakekatnya setiap pihak yang terkait dengan perusahaan menuntut mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan objektif. Di saat tuntutan mereka tidak dapat terpenuhi secara optimal, maka suatu kerugian besar bagi perusahaan. Secara tepat mereka tidak akan tinggal diam, bahkan tidak akan segan-segan mempublikasikan kekecewaannya kepada pihak lain. Oleh karena itu, memperoleh hasil kerja yang baik merupakan keharusan bagi setiap pegawai karena bagaimana pun juga

pekerjaan yang ditugaskan merupakan amanah yang wajib dipertanggungjawabkan, bukan saja kepada orang/pimpinan tetapi juga kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Rendahnya kinerja pegawai merupakan suatu permasalahan yang terjadi di Indonesia terutama di instansi pemerintahan. Seperti informasi yang dikemukakan oleh Gunawan melalui berita [Online] www.sinarharapan.co.id/berita/0702/01/opi_01.html, Kamis, 01 Februari 2007 menjelaskan bahwa sekarang ini, jumlah PNS sudah mencapai 3,7 juta orang. Menurut Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (MenegPAN) Taufik Effendi 55 % dari total pegawai negeri sipil berkinerja buruk. Para pekerja ini hanya mengambil gajinya tanpa berkontribusi berarti terhadap pekerjaannya. Beberapa tahun lalu Feisal Tamin, ketika itu juga menjabat Meneg PAN, mengatakan hanya 60% PNS yang bekerja efektif dan selebihnya bisa dikatakan kurang produktif. Tak pelak, PNS divonis sebagai organ birokrasi yang paling tidak efektif, lamban, korup, dan inefisien. Cara pelayanan publik digambarkan dengan prosedur yang memakan waktu lama dan berbiaya mahal.

Data di atas membuktikan bahwa di instansi pemerintahan masih terjadi masalah kinerja yg kurang baik, diantaranya ada beberapa pegawai yang kurang memberikan kontribusi berarti terhadap pekerjaannya.

Masalah belum optimalnya kinerja para pegawai juga terjadi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi. Di tempat tersebut, kinerja para pegawai bisa dikatakan belum maksimal, dalam artian belum sesuai dengan kriteria ideal yakni 100%.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Data dan Informasi, Bapak Drs. Shulhani AS, MM., pada tanggal 15 Mei 2011, diperoleh informasi bahwa Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) baru diterapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Dengan penerapan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) diharapkan dapat membantu pegawai dalam meningkatkan efisiensi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja para pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi. Berikut ini data tentang ukuran efisiensi dilihat dari perbandingan antara *input* dan *output* pekerjaan. Data tersebut dapat dibuktikan dengan tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1
Ukuran Output dan Input Efisiensi dengan Menggunakan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK)

No.	JENIS PEKERJAAN	UKURAN							
		INPUT				OUTPUT			
		W	B	T	J	W	B	T	J
1	Mengirim pesan dengan <i>e-mail</i>	2 menit	Rp. 0,-	1 orang	0 meter	15-30 menit	Rp. 0,-	2 orang	100 meter
2	Menelepon dengan <i>voice mail</i>	2 menit	Rp. 0,-	1 orang	0 meter	15-30 menit	Rp. 1000,- /menit	1-2 orang	100 meter
3	Pembuatan dokumen dengan <i>word processing</i>	15 menit	Rp. 0,-	1 orang	0 meter	1 jam	Rp. 300,-	2 orang	100 meter

Sumber : *The Liang Gie (78:2000)*

Keterangan:

W = Waktu T = Tenaga
B = Biaya J = Jarak

Tiga jenis pekerjaan pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Output* pekerjaan mengirim pesan dengan *e-mail* tidak berjalan dengan efisien disebabkan karena pegawai tidak *stand by* di depan komputer atau tidak membuka *mail-box*nya sehingga pesan dibuka dalam waktu yang lebih lama.

2. *Output* pekerjaan menelepon melalui *voice mail* tidak berjalan dengan efisien disebabkan karena pegawai tidak *stand by* di depan komputer atau tidak membuka *mail-box*nya sehingga pesan dibuka dalam waktu yang lebih lama.
3. *Output* pekerjaan pembuatan dokumen dengan *word processing* tidak berjalan dengan efisien disebabkan karena karyawan tidak dapat menggunakan otomatisasi kantor dengan baik. Seharusnya dokumen dapat di *attach* dari komputer lain yang terhubung dalam satu jaringan komputer, tetapi karena tidak semua pegawai tidak dapat mengoperasikannya maka dokumen tersebut dibuat hard copy dalam cetakan printer sehingga dibutuhkan biaya yang lebih mahal dari yang seharusnya.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), Bapak Drs. Jaja Sumiarja, MM., pada tanggal 15 Mei 2011 diperoleh informasi bahwa masalah lain yang menyebabkan masih kurangnya tingkat efisiensi kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kinerja disebabkan karena masih terdapat kelalaian, kesalahan dan keterlambatan dalam pelaksanaan pekerjaan disebabkan karena kurangnya penguasaan dalam menggunakan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Adapun dalam penerapan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang berguna untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas kantor terdapat ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dengan pekerjaan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan data rekapitulasi matriks kompetensi beberapa pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Matriks Kompetensi Beberapa Pegawai Badan Pelayanan Perizinan
Terpadu (BPPT) Tahun 2010

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Standar	Kompetensi Staf	Nilai	Keterampilan	Keterangan
1.	RH	L	Kasubbag Tata Usaha	S1	S2	8,75	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
2.	EY	L	Kasubbag Perencanaan	S1	S1	8,15	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
3.	JL	P	Pelaksana Subbag Perencanaan	SMA	SMA	7,5	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
4.	MS	P	Pelaksana Subbag Perencanaan	SMA	SMA	6,5	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
5.	ES	P	Kasubbag Keuangan	S1	S1	8	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
6.	NK	P	Pelaksana Subbag Keuangan	SMA	SMA	6,35	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
7.	N	P	Pelaksana Subbag Keuangan	SMA	S1	7,45	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
8.	IR	P	Pelaksana Subbag Keuangan	SMA	S1	7,5	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
9.	JS	L	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	S1	S2	8,25	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
10.	LSM	P	Pelaksana Subbag Umum dan Kepegawaian	SMA	S1	7,7	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
11.	MB	L	Pelaksana Subbag Umum dan Kepegawaian	SMA	SMA	7	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
12.	N	P	Kepala Bidang Pelayanan	S1	S2	8,5	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
13.	AS	P	Pelaksana Bidang Pelayanan	SMA	S1	7,35	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
14.	DM	L	Pelaksana Bidang Pelayanan	SMA	SMA	7	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
15.	IS	L	Kepala Bidang Pemrosesan	S1	S2	8	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
16.	IN	P	Pelaksana Bidang Pemrosesan	SMA	S1	7,5	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
17.	H	L	Pelaksana Bidang Pemrosesan	SMA	SMA	6,75	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
18.	RB	P	Pelaksana Bidang Pemrosesan	SMA	S1	7,8	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
19.	SAS	L	Kepala Bidang Data dan Informasi	S1	S2	8,7	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
20.	IN	P	Pelaksana Bidang Data dan Informasi	SMA	S1	8,2	Menguasai penggunaan SOK	Mampu melaksanakan tugas
21.	YS	L	Pelaksana Bidang Data dan Informasi	SMA	D3	7,45	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
22.	S	L	Pelaksana Bidang Data dan Informasi	SMA	SMA	7,2	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
23.	HM	L	Kepala Bidang Evaluasi dan Pengendalian	S1	S1	7,8	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
24.	MM	L	Pelaksana Bidang Evaluasi dan Pengendalian	SMA	SMA	6,25	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas
25.	M	L	Pelaksana Bidang Evaluasi dan Pengendalian	SMA	S1	7,8	Belum menguasai penggunaan SOK	Kurang mampu melaksanakan tugas

Sumber : Bagian Kepegawaian BPPT Kab. Bekasi 2010

Keterangan:

Penetapan kemampuan melaksanakan tugas

1. Bila jumlah nilai ≥ 8 : mampu melaksanakan tugas
2. Bila jumlah nilai < 8 : kurang mampu melaksanakan tugas

Rekapitulasi matriks kompetensi pegawai di atas membuktikan bahwa:

1. Masih ada pegawai yang belum bisa menguasai Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) dalam bekerja bahkan adapula pegawai yang belum bisa mengoperasikan media berbasis teknologi. Seperti yang telah di sebutkan sebelumnya bahwa hal tersebut disebabkan karena ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dengan pekerjaan serta ketidakmauan pegawai tersebut untuk menggunakan teknologi/ Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Masih terdapat pegawai yang kurang mampu melaksanakan tugas, yaitu apabila jumlah nilainya kurang dari 8. Jika pegawai tersebut kurang mampu melaksanakan tugas berarti kualitas sumber daya manusianya masih rendah, maka pekerjaan yang dilaksanakan tidak berjalan dengan efektif, tidak ekonomis, pelaksanaan kerja kurang dapat dipertanggung jawabkan, sehingga terjadi inefisiensi kerja pada pegawai tersebut yang mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja para pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Melihat fenomena seperti itu maka salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja para pegawai yaitu dengan penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang baik guna membantu mempermudah komunikasi dan koordinasi sehingga proses pekerjaan pegawai dapat dilaksanakan dengan tepat, cepat, mudah, ringan, dekat dan murah, serta tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif. Oleh karena itu, potensi pegawai harus diselaraskan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman.

Dengan semakin berkembangnya suatu organisasi dalam menghadapi persaingan global, maka masalah-masalah yang dihadapi akan semakin kompleks terutama yang berkaitan dengan penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang membantu memberikan dukungan dalam bentuk koordinasi dan komunikasi dari seseorang ke orang lain baik dari dalam maupun luar perusahaan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi salah satunya yaitu efektivitas dan efisiensi kerja pegawai yang tinggi dengan pemanfaatan teknologi yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja para pegawai dalam suatu organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi dalam mencapai efisiensi kerja pegawainya yaitu dengan penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK).

Berkenaan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memfokuskan permasalahan pada “ **Pengaruh Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi** ”.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang akan menjadi kajian utama dalam penelitian ini adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai dalam suatu organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jika tujuan suatu organisasi dapat dicapai, maka kinerja pegawai pada organisasi tersebut dapat dikatakan baik. Kinerja yang baik dapat didukung oleh Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) untuk membantu dan mempermudah para pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaannya.

Organisasi baik pemerintah maupun swasta senantiasa dihadapkan pada berbagai masalah, diantaranya masalah kinerja yang dicapai oleh para pegawai dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi membutuhkan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) dalam setiap aktivitas pekerjaannya, karena dengan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang baik akan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga diharapkan akan meningkatkan hasil kerja yang baik pula sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tentang Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.
2. Bagaimana gambaran tentang Kinerja Pegawai yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.
3. Seberapa besar pengaruh Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran tentang Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.

2. Untuk memperoleh gambaran tentang Kinerja Pegawai yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) terhadap kinerja pegawai yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi.

4. Kegunaan Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin diperoleh, maka hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai:

4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Bekasi atau bagi pihak lain, dalam memberikan informasi serta bahan masukan yang dapat digunakan sebagai salah satu alternatif pengembangan untuk perbaikan-perbaikan yang dilakukan pada masa mendatang, terutama dalam meningkatkan kinerja para pegawai dengan penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK).

4.2. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam sistem informasi manajemen dan penelitian ini dapat juga dijadikan dasar bagi peneliti lainnya yang merasa tertarik mengenai permasalahan yang sama.