

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya efektivitas kerja pegawai merupakan permasalahan yang sering kita jumpai di setiap perusahaan dalam dinamika dunia bisnis yang penuh dengan persaingan, padahal efektivitas kerja pegawai merupakan kekuatan strategis yang perlu dibina dan dikembangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif. Pada dasarnya efektivitas organisasi tidak terlahir dengan sendirinya, tetapi diperjuangkan dengan berbagai upaya yang dapat dan harus dilakukan oleh semua pihak yang ada dalam organisasi. Jika diperhatikan lebih jauh efektivitas organisasi hanyalah efek dari efektivitas kelompok dan efektivitas kelompok merupakan akumulasi dari efektivitas individu. Efektivitas individu dan kelompok merupakan instrumen bagi pencapaian prestasi organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya banyak ditentukan oleh unsur manusia yang ada didalam organisasi dengan tidak mengesampingkan unsur-unsur lainnya. Oleh karena itu, manusia dengan segala potensinya perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Malayu S.P. Hasibuan (2003:10) berpendapat “Karyawan adalah kekayaan utama yang dimiliki perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan, rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai”. Hal ini mengisyaratkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang

bekerja secara efektif sangat diperlukan demi terciptanya efektivitas pegawai yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Namun dalam pelaksanaannya masih ada perusahaan yang belum dapat mencapai efektivitas kerja pegawai yang sesuai dengan harapan perusahaan.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menghadapi fenomena masih rendahnya efektivitas kerja pegawai. Penelusuran awal menunjukkan rendahnya efektivitas kerja pegawai disebabkan belum efektifnya pelayanan informasi yang dapat menunjang kerja pegawai, padahal informasi merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan dalam organisasi baik bagi karyawan maupun pimpinan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Staf pada Bagian Administrasi Sumber Daya Manusia (ASDM) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bahwa efektivitas kerja karyawan belum mencapai suatu titik yang optimal. Hal ini tercermin dari gejala yang terjadi berikut ini:

1. Penyediaan layanan informasi dan kelengkapan informasi bagi karyawan dirasakan kurang efektif karena untuk mendapatkan informasi antara fungsi manajemen, karyawan tidak dapat secara langsung menampilkan informasi dalam komputer tetapi harus meminta kepada karyawan yang bersangkutan. Keadaan ini mengakibatkan terlambatnya proses pekerjaan, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya karena kurangnya informasi yang dibutuhkan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi sebagai salah satu sumber daya yang menunjang pekerjaan pegawai, kurang memadai, yang

menyebabkan kerja pegawai menjadi terhambat, karena tidak tersedianya informasi yang dibutuhkan.

2. Data tidak terintegrasi pada satu induk/pusat sehingga data tersebar pada file-file di berbagai bagian dan setiap bagian memiliki file sendiri-sendiri sehingga menimbulkan keraguan pada saat data tersebut digunakan dan juga sering terjadi duplikasi data.

Berdasarkan informasi di atas, dapat diketahui situasi yang terjadi adalah penyediaan informasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten belum dilakukan secara optimal, kurang optimalnya penyediaan informasi inilah yang menyebabkan rendahnya efektivitas kerja pegawai, sehingga hal ini berdampak terhadap hasil kerja pegawai. Berikut disajikan data penilaian hasil kerja pegawai. Hasil penilaian kerja pegawai yang dilaksanakan selama ini menunjukkan hasil yang kurang memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan dalam SIMANUK (Sistem Manajemen Unjuk Kerja), seperti tampak pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penilaian Sistem Manajemen Unjuk Kerja Pegawai Pada Bagian**  
**SDM dan Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten**  
**Tahun 2005-2008**

Kriteria Penilaian	Nilai Skala	Tahun 2005		Tahun 2006		Tahun 2007		Tahun 2008	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
MSE	c'	9	23	7	21	7	19	5	14
KSE	c	30	74	25	75	28	76	28	76
SDE	b	1	3	1	4	2	5	2	5
TME	a	0	0	0	0	0	0	2	5
Jumlah		40	100	33	100	37	100	37	100

Sumber: Bidang Adminitrasi Sumber Daya Manusia (ASDM) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Keterangan:

TME	: Tidak Memenuhi Ekspektasi
SDE	: Sesuai Dengan Ekspektasi
KSE	: Konsisten Sesuai Ekspektasi
MSE	: Memenuhi Ekspektasi

Tabel 1.1 menunjukkan pada tahun 2008 hasil penilaian manajemen unjuk kerja pegawai yang memenuhi standar ekspektasi mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya (tahun 2007), hal ini mengindikasikan prestasi kerja karyawan mengalami penurunan, rendahnya prestasi kerja karyawan mengisyaratkan dugaan tentang rendahnya efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sangat beralasan.

Indikasi lain yang menunjukkan rendahnya efektivitas kerja pegawai dapat dilihat dari kurang optimalnya penggunaan waktu kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan, yang menyebabkan peningkatan rata-rata absen kerja pegawai, seperti tampak pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Persentase Absensi Jam Kerja Pegawai**  
**Bulan Januari-Mei 2009**

	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>
Jam kerja seharusnya	<b>146 jam</b>	<b>135 jam</b>	<b>174 jam</b>	<b>160 jam</b>	<b>160 jam</b>
Rata-rata absen jam kerja	<b>20 jam</b>	<b>25 jam</b>	<b>31 jam</b>	<b>44 jam</b>	<b>42 jam</b>
Presentase rata-rata absen jam kerja	<b>13,7%</b>	<b>18,5%</b>	<b>17,8%</b>	<b>27,5%</b>	<b>26,2%</b>

Sumber: Bidang Administrasi Sumber Daya Manusia (ASDM) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Tabel 1.2 menunjukkan selama 5 bulan terakhir yaitu bulan Februari-Mei 2009 tingkat absen pegawai yang tidak memenuhi jam kerja mengalami

peningkatan antara 13,7% sampai 27,5% hal ini jelas menunjukkan bahwa pegawai PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat tidak dapat menggunakan waktu kerja dengan baik, ini berarti pegawai belum dapat bekerja efektif.

Fenomena Rendahnya efektivitas kerja pegawai yang terjadi di PT PLN (Persero) tidak dapat dibiarkan begitu saja oleh perusahaan, jika hal ini dibiarkan dikhawatirkan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki dua misi yaitu misi bisnis (untuk mencari laba/keuntungan) dan misi sosial, yaitu sebagai pelaksana pembangunan nasional dan bersifat sosial dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui penyediaan tenaga listrik. Dalam melaksanakan kedua misinya tersebut PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berusaha memberikan pelayanan yang optimal baik secara eksternal kepada para pelanggannya maupun internal kepada para pegawainya, oleh karena itu perusahaan harus senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan efektivitas kerja pegawainya.

Untuk bekerja secara efektif tidak semata-mata tergantung kepada cara kerja saja, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu faktor ekstern seperti suasana kerja, pimpinan, lingkungan kerja dan perlengkapan kerja. Faktor intern seperti keinginan kerja, kemampuan kerja, dan kemahiran kerja. Rendahnya efektivitas kerja pegawai yang terjadi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten disebabkan karena kurangnya pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh

karyawan. Padahal informasi sangat menunjang kehidupan organisasi, tanpa adanya informasi maka organisasi tidak akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Kedudukan informasi dalam suatu organisasi digambarkan oleh Moerdick dkk (1993) sebagai aliran darah dalam tubuh manusia. Analogi ini memperlihatkan betapa pentingnya informasi bagi kehidupan organisasi. Sebagai “darah” organisasi, informasi adalah salah satu unsur penting yang memberi kemungkinan hidup, berkembang dan memperlancar kegiatan organisasi baik pada tingkat pembuat kebijakan maupun pada tingkat operasional. Selanjutnya dijelaskan oleh Parker (1989:12) “informasi merupakan salah satu sumber daya utama organisasi yang menghendaki tindakan manajemen yang memadai terhadapnya”. Artinya aliran dari satu unit ke unit yang lain dalam organisasi memungkinkan unit-unit tersebut dapat berfungsi dan bertindak atas dasar pijakan informasi yang sama. Dengan demikian keberadaan informasi dengan jumlah dan mutu yang memadai adalah suatu kebutuhan demi kelangsungan hidup organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli jelaslah bahwa informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi, oleh karena itu informasi harus dikelola semaksimal mungkin agar dapat menunjang efektivitas kerja pegawai.

Upaya peningkatan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan memberikan kesadaran bagi para pimpinan perusahaan akan pentingnya pengelolaan sistem informasi yang andal, sebab suatu organisasi di era globalisasi ini mutlak membutuhkan sistem informasi untuk tetap dapat *survive* dalam menghadapi persaingan dan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang dapat menghasilkan informasi yang

berkualitas, yaitu informasi yang akurat, lengkap, tepat waktu dan relevan. Pengelolaan sistem informasi juga berguna untuk lebih menjamin tersedianya informasi yang berguna setiap kali informasi itu dibutuhkan, karena informasi tidak boleh dianalisa hanya pada saat informasi tersebut dibutuhkan. Segala macam data dan fakta yang diperlukan harus terus dikumpulkan agar pada saat pegawai akan memberikan pelayanan informasi dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang *up to date*.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten senantiasa berusaha meningkatkan sistem informasinya baik dari segi *Hardware*, *software* maupun *brainware* nya dalam rangka pencapaian efektivitas kerja pegawai yang tinggi. Pengelolaan sistem informasi saat ini didukung dengan berbagai kemajuan teknologi informasi yang canggih. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi memberi kesempatan kepada semua orang untuk mengetahui apa saja yang ingin mereka ketahui dengan segera. Teknologi informasi mengarah pada pemanfaatan teknologi komputer dalam mengintegrasikan suatu data, gambar, grafik dan suara sehingga menghasilkan informasi secara komprehensif. Informasi yang dihasilkan tersebut dapat di transfer ke tempat lain melalui suatu jaringan (*networking*).

Peningkatan sistem informasi, sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah dengan pemanfaatan sistem informasi yang dapat mengintegrasikan fungsi-fungsi bisnisnya, untuk meningkatkan kerja sama diantara pegawai, serta peningkatan pelayanan informasi demi terciptanya

efektivitas kerja pegawai yang tinggi. Sistem informasi yang dapat mendukung pengintegrasian sumberdaya yang ada di perusahaan adalah sistem informasi dengan menggunakan prinsip/konsep *Enterprise*. Dalam konsep *Enterprise*, organisasi secara keseluruhan dianggap sebagai satu sistem dan bagian-bagian yang ada dalam organisasi dianggap sebagai subsistem. Semua informasi yang berkaitan dengan organisasi disimpan secara terpusat (*sentralisasi*) dan tersedia bagi semua bagian dalam perusahaan, yang selanjutnya disebut sebagai sistem informasi *ERP*.

Abdul Kadir (2002:95) menyatakan “Sistem informasi *ERP* merupakan sistem informasi yang tidak terletak pada masing-masing departemen, melainkan berupa sebuah sistem terpadu yang dapat dipakai oleh sejumlah departemen secara bersama-sama”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf pengelolaan data administrasi SDM yaitu Bapak Udan yang penulis temui pada tanggal 10 Desember 2008, beliau mengatakan:

Penggunaan sistem informasi *ERP* dimaksudkan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang sering terjadi pada sistem terdahulu, dimana sebelum digunakan sistem informasi *ERP*, sistem informasi yang ada di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten masih terkotak-kotak, setiap bagian memiliki sistem informasi masing-masing, sekarang sistem informasi itu digabung menjadi satu kesatuan, dikelola secara terpadu dalam perusahaan dengan nama sistem informasi *ERP*. Data-data yang ada dikelola dan disimpan pada satu induk/pusat,

sehingga data lebih terintegrasi pada satu induk/pusat, serta dapat menghindari terjadinya duplikasi data.

Penerapan sistem informasi *ERP* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bermanfaat dalam menunjang efektivitas kerja pegawai, karena dengan adanya sistem informasi *ERP* setiap bagian yang ada di dalam perusahaan akan saling bekerja sama dan berintegrasi karena sistem ini merupakan satu kesatuan serta dikelola secara terpadu, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap yang dapat menunjang kerja pegawai. Dijelaskan oleh Sondang P. Siagian (2003:115) “Informasi sebagai *resources* organisasi bermanfaat dalam proses manajemen, informasi tersebut harus memiliki ciri kemutakhiran, kelengkapan, keandalan, akurasi, dapat dipercaya, serta tersimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri kembali.

Bertitik tolak dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten”.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Informasi merupakan aktiva (*asset*) penting dalam organisasi/perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan, untuk itu informasi harus dikelola dengan baik. Azhar Susanto (2004:2) mengemukakan “Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya paling utama yang dimiliki oleh

organisasi, informasi sebagaimana sumber daya lainnya harus dikelola dengan baik”.

Organisasi baik pemerintah maupun swasta senantiasa dihadapkan pada berbagai masalah, diantaranya rendahnya efektivitas kerja pegawai. Organisasi sangat membutuhkan pegawai yang efektif dalam bekerja karena seseorang yang efektif dalam bekerja akan memperoleh hasil kerja yang optimal, sehingga suatu pekerjaan akan terselesaikan dengan baik. Penyebab terjadinya permasalahan efektivitas kerja pegawai dikarenakan kurang optimalnya penyediaan informasi sebagai penunjang kerja pegawai, sehingga arus informasi menjadi terhambat yang menyebabkan kerja pegawai menjadi kurang efektif.

Upaya untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai adalah dengan pemanfaatan sistem informasi yang dapat mengintegrasikan fungsi-fungsi bisnis yang ada di dalam perusahaan. Sistem informasi yang dimaksud adalah sistem informasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang dapat membantu pengintegrasian sumber daya perusahaan. Dengan adanya sistem informasi ini, seluruh sumber daya di dalam perusahaan merupakan satu kesatuan yang terdiri dari sub sistem yang saling bekerja sama, berkorelasi, serta berintegrasi untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat bagi pencapaian efektivitas kerja pegawai. Dengan pemanfaatan sistem informasi *ERP* penyediaan informasi yang menunjang kerja pegawai menjadi lebih akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Sehingga dapat mendukung tercapainya efektivitas kerja pegawai yang tinggi, demi terwujudnya tujuan organisasi.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas sistem informasi *ERP* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
3. Adakah pengaruh sistem informasi *ERP* terhadap efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

### **C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai sistem informasi *ERP* dan efektivitas kerja pegawai. Data ini dijadikan bahan analisis apakah sistem informasi *ERP* berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai atau tidak.

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

1. Menggambarkan tingkat kualitas sistem informasi *ERP* yang diterapkan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Menggambarkan tingkat efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
3. Mengukur pengaruh tingkat kualitas sistem informasi *ERP* terhadap tingkat efektivitas kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

##### **1. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dalam pengembangan ilmu sistem informasi, khususnya mengenai sistem informasi *ERP* dan ilmu manajemen sumber daya manusia tentang efektivitas kerja pegawai.

##### **2. Secara praktis**

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi PT PLN (Persero) atau bagi pihak lain, khususnya dalam pelaksanaan sistem informasi *ERP* yang berperan penting untuk tercapainya efektivitas kerja pegawai dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi untuk menambah dan meningkatkan cakrawala berpikir 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.