

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah/Penelitian

Pada dasarnya perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan didukung beberapa sumberdaya yang diperlukan salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Manusia merupakan salah satu elemen terpenting dalam perusahaan guna mencapai produktivitas dan efisiensi yang diharapkan perusahaan.

Pada kenyataannya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia relatif tertinggal dibanding negara-negara tetangga dalam percaturan pasar global. Indonesia masih lemah dalam menghasilkan karya-karya bermutu sebagai hasil dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, hal ini perlu dicermati apa yang menjadi penyebabnya. Salah satu indikator rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah rendahnya produktivitas kerja karyawan.

Organisasi merupakan kumpulan daripada sejumlah aktivitas manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu. Keberadaan manusia dalam suatu organisasi dirasa sangat berperan penting dibanding dengan sumber daya lain. Meskipun organisasi memiliki teknologi yang begitu canggih, tetapi tanpa didukung oleh faktor manusia yang berkualitas teknologi tersebut tidak memiliki guna lagi.

Selain mempunyai kualitas karyawan yang tinggi, perusahaan juga membutuhkan karyawan yang bekerja produktif, karena dengan didukungnya tenaga kerja yang produktif, suatu pekerjaan akan terselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sehingga suatu tujuan perusahaan pun dapat tercapai secara maksimal. Oleh karena itu produktivitas kerja karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, adapun pengertian produktivitas menurut Muchdarsyah Sinungan (2005:17) “Produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi”.

Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung menetapkan suatu tujuan perusahaan secara umum dan menjabarkannya lagi kebagian lain secara spesifik. Pencapaian sasarannya dijabarkan dalam tiga kategori sasaran pokok yakni sasaran operasional dengan orientasi pada kepuasan konsumen melalui upaya peningkatan mutu pelayanan, sasaran SDM dengan fokus pada peningkatan kualitas dan produktivitas karyawan yang dapat meningkatkan nilai perusahaan, sasaran keuangan dengan fokus kepada peningkatan nilai perusahaan melalui pencapaian kinerja keuangan yang akan dapat mendukung tingkat kinerja perusahaan. Namun yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu masalah-masalah produktivitas kerja karyawan pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.

Masalah produktivitas kerja menurut Bambang Kusriyanto (1991:2) dapat dilihat dari faktor:

Tingkat pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen, kesempatan berprestasi, kebijakan pemerintah di bidang produksi, investasi, perizinan, teknologi, moneter, fiscal, harga, distribusi, dan lain-lain.

Permasalahan yang dihadapi perusahaan sekarang ini mengalami penurunan produktivitas kerja karyawan. Gejala yang dapat dilihat dari rendahnya produktivitas kerja karyawan antara lain disiplin, tingkat pendidikan yang tidak sesuai dengan penempatan dan sikap kerja yang tidak mendukung perusahaan seperti kerja yang bermalasan- malasan ataupun korupsi jam kerja yang semestinya. Jika kondisi tersebut dibiarkan terus-menerus maka perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar bahkan mampu membuat perusahaan mengalami kemunduran dan kemungkinan perusahaan jatuh pailit.

Salah satu langkah nyata untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja yakni dilakukannya *Performance Appraisal* (Penilaian Kinerja). Penilaian kinerja adalah salah satu bagian dari manajemen kinerja, yang merupakan proses di mana kinerja perseorangan dinilai dan dievaluasi . Sebagaimana diungkapkan oleh Henry Simammora (2001:416)

Penilaian kinerja (*performace appraisal*) adalah proses dengannya organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja (*performance feedback*) memungkinkan karyawan mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Hotel Puteri Gunung merupakan salah satu perusahaan yang mengaplikasikan sistem penilaian kinerja dengan cukup baik hal ini dapat dilihat dari

tersedianya informasi mengenai penilaian kinerja para karyawannya yang di audit selama 3 kali dalam satu tahun yaitu periode triwulan (4bulan).

Berikut hasil penilaian kinerja karyawan Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung pada periode Juli-September 2008:

Tabel 1. 1
Hasil *Performance Appraisal* (Periode July-Sept 2008)
Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung

Kategori	Jumlah Pegawai (orang)	Persentase (%)
Baik sekali	0	0
Baik	67	40
Cukup	44	26
Kurang	51	30
Tidak dinilai	7	4
Jumlah	169	100

Sumber: Bagian HRD Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung

Dari hasil *Performance Appraisal* (penilaian kinerja) pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung di atas sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Tonny Bakri S.H (2008) sebagai *Director of Human Resources Department* (Manajer Departemen Sumber Daya Manusia) bahwa hasil tersebut mengindikasikan terjadinya penurunan kinerja karyawan di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung. karena hanya sekitar 40% karyawan yang berada dalam kategori

“BAIK” sementara 60% ada dalam kategori lainnya. Adapun kriteria penilaian yang digunakan oleh Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung tersebut yaitu : (1) Disiplin, (2) Teknik Kerja, (3) Kemampuan Kerja ,(4) Tanggung Jawab, dan (5) Kepribadian.

Selain dilihat dari hasil penilaian kinerja, indikator produktivitas juga dapat dilihat dari tingkat pendidikannya. Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung perlu memperhatikan tingkat pendidikan masing-masing pegawai, karena penempatannya tidak sesuai dengan jenjang pendidikannya. Dimana jumlah karyawannya kebanyakan lulusan SMA yang berjumlah 100 orang. Hal ini bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan
di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung

No	Bagian	Pendidikan Umum					Jml
		SD	SMA	D1	D3	SI	
1.	<i>A&G</i>	1			2		3
2.	<i>Accounting</i>	3	4	5	6	3	21
3.	<i>Sales & Marketing</i>	1	2	1	2	1	7
4.	<i>HRD</i>	1		1	1	1	4
5.	<i>Front Office</i>		20	6	2		28
6.	<i>POMEC</i>	7	10	1		3	21
7.	<i>House Keeping</i>		64		2		66
8.	Agro Taman	19					19
JUMLAH		32	100	14	15	8	<u>169</u>

Sumber: Bagian HRD Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung

Dari data hasil penilaian kerja dan data jumlah pegawai berdasarkan pendidikan di atas dapat diketahui bahwa produktivitas kerja karyawan di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung tersebut masih belum optimal. Belum optimalnya produktivitas kerja karyawan akan membawa dampak yang tidak menguntungkan bagi perusahaan yaitu akan terjadi inefisiensi dan inefektivitas, dengan terjadinya inefisiensi dan inefektivitas akan membawa dampak rendahnya daya saing yang pada gilirannya akan berpengaruh terhadap daya hidup perusahaan.

Menyadari akan masalah tersebut, maka pihak perusahaan harus segera mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya. Untuk mengatasi masalah tersebut, Hotel Puteri Gunung mengambil kebijakan dan strategi salah satunya dengan mengaplikasikan fasilitas teknologi informasi perkantoran. Sebagaimana diungkapkan Sutermeister (1976:7) dari tiga puluh dua faktor yang mempengaruhi produktivitas ada dua hal yang berpengaruh secara langsung yaitu (1) perkembangan teknologi, (2) kinerja sumber daya manusia. Adanya pengaruh aplikasi teknologi terhadap produktivitas dapat ditemukan dari pandangan dan pendapat para ahli sebagai berikut Pace & Faules (2002:230) "Teknologi Informasi baru dapat dilihat sebagai sarana tambahan yang akan meningkatkan kemampuan organisasi dan kemampuan mereka yang bekerja disana untuk berkomunikasi secara efektif". Selanjutnya Komaruddin (1986:112) dan Serdamayanti (1995:72) yang mengatakan

bahwa tinggi rendahnya suatu produktivitas kerja karyawan salah satunya dipengaruhi oleh faktor teknologi.

Penjabaran di atas terlihat cukup ironi, satu sisi kemajuan teknologi telah menjanjikan suatu hasil pekerjaan yang efektif dan efisien serta *on-line*, dengan sistem teknologi yang semakin pesat, sistem-sistem informasi pun begitu mudah diperoleh, semakin akurat, dan cepat, tetapi bagaimanapun pesatnya kemajuan teknologi, peranan manusia masih menduduki peringkat terpenting, karena teknologi hanyalah berupa alat bantu berupa hardware, sedangkan manusia itu sendiri adalah yang mengoptimalkannya, hal-hal yang menyangkut perasaan, pertimbangan kebijakan tidak dapat dilakukan oleh teknologi.

Aplikasi Teknologi Informasi dapat diterapkan pada kegiatan bisnis, kegiatan perkantoran, kegiatan komunikasi, kegiatan pelatihan dan kegiatan lain yang berbasis komputer. Penilaian kinerja salah satunya difasilitasi oleh teknologi informasi sebagaimana diungkapkan Turban *et al* alih bahasa Dewi Fitria (2006:37) bahwa para manajer di bagian sumber daya manusia menggunakan teknologi Informasi untuk memilih pelamar kerja, melakukan uji kinerja para karyawan, dan memonitor produktivitas karyawan.

Jaringan yang berbasis teknologi informasi adalah internet, intranet, dan ekstranet yang merupakan sarana modern dan dapat digunakan untuk saling bertukar data. Dengan melalui internet, intranet, dan ekstranet dapat membangun kerjasama dan berintegrasi satu dengan lainnya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Terbentuknya kerjasama dan terintegrasi akan meningkatkan kompetensi SDM dalam penyelesaian tugas.

Salah satu kegiatan yang memungkinkan menerapkan teknologi informasi adalah kegiatan perkantoran dimana sistem perkantoran digunakan untuk meningkatkan efisiensi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan adapun teknologi informasi akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan sistem perkantoran tersebut sebagaimana menurut Komaruddin (2001:73) bahwa salah satu dari lima masalah dari teknologi informasi dalam kegiatan perkantoran adalah untuk meningkatkan produktivitas perseorangan.

Dengan demikian adanya teknologi informasi perkantoran seyogyanya memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan terutama pada tingkat efektivitas dan efisiensi perusahaan yang didukung tingkat produktivitas kerja karyawan yang tinggi, namun ketidaksiapan manusia (karyawan) dalam menerima perubahan teknologi tersebut dapat menjadi masalah yang nantinya berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan. Dari pemaparan di atas maka penulis akan menguji kebenarannya dengan melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Aplikasi Teknologi Informasi Perkantoran terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung**”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Produktivitas kerja karyawan memiliki arti yang sangat penting karena akan menentukan daya saing perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi Produktivitas

kerja karyawan salah satunya yaitu perubahan teknologi yang mana menuntut karyawan untuk beradaptasi dengan segala perubahannya. Produktivitas kerja karyawan yang tinggi akan turut mempengaruhi produktivitas perusahaan, banyak strategi yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan salah satunya dengan mengaplikasikan teknologi informasi perkantoran guna menunjang para karyawan dalam menyelesaikan segala tanggung jawab pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah produktivitas kerja karyawan ditinjau dari aplikasi teknologi informasi perkantoran, maka secara terperinci rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai Efektivitas Aplikasi Teknologi Informasi Perkantoran di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.
2. Bagaimana gambaran tentang Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.
3. Adakah pengaruh Efektivitas Aplikasi Teknologi Informasi Perkantoran terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan karena mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai sejauhmana Efektivitas Aplikasi Teknologi Informasi Perkantoran pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran tentang sejauhmana Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Efektivitas Aplikasi Teknologi Informasi Perkantoran terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan pada Hotel Puteri Gunung Lembang Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat/kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi Manajemen dan penelitian ini dapat juga dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan yang sama.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan dan perubahan yang diperlukan oleh objek peneliti.