

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Telah kita ketahui sebelumnya bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi sebagaimana yang telah ditetapkan **Stoner dan Wankel (1993)**. Ada beberapa jenis Manajemen salah satunya yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya yang utama dalam sebuah perkantoran atau organisasi. Oleh sebab itu SDM harus dibina, dilatih, dan dikembangkan agar menjadi SDM yang berkualitas **Ayunda (2020)**. Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang unggul, sadar akan identitasnya, serta sadar akan wawasan Nusantara. Sumber daya manusia ini terdiri dari beberapa tingkatan dan merupakan suatu keseluruhan yang ada pada manusia yang terdapat dalam organisasi dimana terlihat dalam kegiatan internal dan eksternal organisasi dari level yang paling bawah ke yang paling atas. Dari beberapa tingkat ini, mereka sama-sama memiliki tekanan dimana hal memajukan serta mencapai tujuan organisasi ini dapat dilakukan secara bersama-sama ataupun berkelompok karena jika tidak berkelompok atau bersama-sama, maka berkaitan fatal atau buruk bagi pencapaian tujuan organisasi. Maka dapat dikatakan bahwa berhasil atau tidak berhasilnya suatu organisasi dalam kebutuhan serta mencapai suatu

tujuan tergantung pada keberhasilan yang dapat dari sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Selain itu, SDM pada karyawan juga harus dilatih dengan baik agar kemampuan yang dimiliki para karyawan dapat terus berkembang, sehingga perencanaan yang akan dibuat selanjutnya dengan keinginan yang lebih tinggi dapat tercapai. Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, pengembangan dan pengelolaan karir pada karyawan dapat dilatih melalui pelatihan yang diadakan dalam suatu organisasi. Selain itu dengan diadakannya evaluasi dalam pekerjaan juga dapat membantu karyawan untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM). Kita harus ingat pada Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bahwa manusia itu bukan lah mesin atau alat. Sehingga dalam Manajemen Sumber Daya Manusia ini kita tahu bagaimana cara mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki manusia, sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu perusahaan dimana ia bekerja.

Pada persaingan global saat ini dunia kerja sangat membutuhkan orang yang bisa berfikir untuk maju, cerdas, inovasi, dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi perkembangan zaman. Organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi dengan adanya Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja. Dalam suatu perkantoran atau organisasi, manusia adalah suatu asset yang sangat berharga

dimana mencapai tujuan organisasi. Kaitan antara manusia dengan pencapaian tujuan ini yaitu organisasi perlu memikirkan aspek bagaimana cara pengelolaan sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan Kinerja Karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan Kinerja Karyawan merupakan tantangan Manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja Sumber Daya Manusia yang ada didalamnya.

Menurut **Damayanti (2018)** Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja

merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Perusahaan untuk menang dan unggul dalam persaingan harus menguasai Teknologi Informasi dalam segala bidang usaha. Penerapan Teknologi Informasi terbukti mampu mempermudah aktivitas manusia. Perkembangan sistem informasi sekarang ini semakin pesat. Perkembangan pesat tersebut tidak lepas dari peran pengembang yang menciptakan software maupun hardware yang kian hari semakin canggih dan memiliki nilai guna yang sangat tinggi bagi manusia. Di era yang serba canggih ini, informasi merupakan kebutuhan penting. Pesatnya kebutuhan informasi tidak dapat dipisahkan dari perkembangan teknologi. Salah satu teknologi yang perkembangannya cukup pesat adalah internet dan aplikasi- aplikasi yang diciptakan untuk mempermudah suatu pekerjaan tertentu didalam menggunakan aplikasi tersebut. Salah satunya internet mampu memberikan informasi tanpa batas yang sangat berguna bagi manusia begitu juga aplikasi yang diciptakan untuk mempermudah suatu pekerjaan yang tertentu.

Pertama bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap penggunaan Teknologi Informasi (TI) ini yang telah berkembang dengan pesat pada saat ini. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan

informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi Informasi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai kebutuhan dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Menurut **Purba (2019)** “Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi merupakan suatu gabungan antara Teknologi Informasi dan Teknologi Komputer. Teknologi Komputer merupakan seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Sedangkan kegunaan utama Teknologi Informasi secara global adalah membantu dalam pemecahan masalah dengan kreatifitas tinggi dan membuat manusia semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Menurut **Saputra (2018)** Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi antara dua pihak yakni pengirim informasi (Komunikator) dan penerima informasi (Komunikan) baik secara lisan maupun tulisan atau dengan menggunakan media komunikasi. Dalam perusahaan atasan bisa disebut sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan, dengan adanya komunikasi yang efektif dari atasan kepada bawahan misalnya dalam pemberian tugas dan tanggung jawab ataupun segala bentuk intruksi dengan jelas maka akan tercipta rasa puas dalam diri

karyawan karena mereka mendapatkan pemahaman dari apa yang mereka terima.

Komunikasi juga merupakan bagian yang paling penting dalam suatu perusahaan, sebab Komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan masalah yang akan merugikan perusahaan. Komunikasi yang kurang baik antara atasan dengan bawahan dan bawahan dengan bawahan, membuat terjadinya kesalahan pengiriman barang, kualitas barang kurang bagus dan hal tersebut menyebabkan komplain dari pelanggan yang membuat perusahaan harus memberikan potongan harga (Revisi Harga) atas barang yang kurang baik dan terjadinya retur barang.

Kepuasan Kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Kepuasan Kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. pekerjaan menurut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya. Kepuasan Kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan Kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain.

Kepuasan Kerja adalah hal yang sangat penting bagi karyawan perusahaan. Banyak sekali kasus menurunnya kinerja perusahaan dikarenakan menurunnya Kepuasan Kerja Karyawan. Contohnya adalah karyawan pabrik yang tidak puas dengan kerja karena minimnya upah yang diterima melakukan aksi mogok kerja dan menuntut kenaikan UMP. Karena kepuasan kerja dianggap penting maka banyak pakar manajemen yang mencoba merumuskan pengertian dari kepuasan kerja.

Menurut **Nabawi (2019)** bahwa Kepuasan Kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan kerja atau bekerja.

Koperasi Keluarga Besar Semen Padang merupakan bagian dari PT. Semen Padang, didirikan KKSP ini dimaksudkan agar bisa membantu penjualan produk Semen Padang pada konsumen. Dengan skala perusahaan yang terbilang besar PT Semen Padang diperlukannya pengelolaan untuk keuangan dan penjualan semen nya kepada konsumen. KKSP sendiri mempunyai beberapa unit yang 1. Unit toko, 2. Unit transportasi, 3. Unit simpan pinjam, 4. Unit pabrik kantong semen, 5. Unit kontraktor, 6. Unit SPBU dan masih banyak unit yang lainnya. Sumber daya manusia yang handal dan kompeten merupakan pendorong untuk tempat karyawan bekerja. Pengembangan sumber daya manusia menjadi sangat penting sebagai salah satu faktor kepercayaan untuk mencapai visi dan melaksanakan misi. Pengelolaan sumber daya manusia diperlukan untuk efektivitas sumber daya

manusia dalam suatu organisasi. Tujuan dari pengelolaan sumber daya manusia adalah untuk memberikan kepada organisasi suatu kerja yang efektif untuk mencapai tujuan kantor, bagaimana seharusnya kantor dapat mengembangkan, menggunakan dan membina karyawan dalam kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Oleh karena itu pihak manajemen kantor harus memahami bagaimana cara terbaik dalam mengelola anggota yang berasal dari keahlian dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga anggota dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan jenis pekerjaan yang diberikan. Kinerja personil yang tinggi sangatlah diharapkan oleh setiap kantor, semakin banyak anggota yang mempunyai kinerja yang tinggi, maka produktivitas kantor secara keseluruhan akan meningkat.

Berikut ini adalah data presentasi kinerja karyawan pada periode tahun 2017-2019 :

Tabel 1.1
Hasil Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang pada tahun 2017-2020

No	Tahun	Hasil Kinerja Karyawan			
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
1	2017	-	Memuaskan	-	-
2	2018	Sangat	-	-	-
3	2019	-	Memuaskan	-	-
4	2020	-	-	Kurang Memuaskan	-

Sumber : Data Hasil Kinerja pegawai di kantor Koperasi Keluarga Besar Semen Padang tahun 2017-2020

Tabel 1.1 memperhatikan bahwa fenomena yang terjadi pada karyawan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang memiliki hasil kinerja karyawan kurang memuaskan, karena kinerja nya tidak sesuai dengan kemampuan terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Pada tahun 2017 kinerja karyawan memuaskan. Pada tahun 2018 terjadinya peningkatan dengan hasil kinerja karyawannya sangat memuaskan. Pada tahun 2019 kinerja karyawan memuaskan dan pada tahun 2020 kinerja karyawan kurang memuaskan karena terjadinya masalah eksternal yaitu adanya virus covid19 ini berakibatkan produksi terhambat sehingga transaksi untuk impor masih jalan tapi laba yang didapatkan kurang memuaskan. Untuk ekspor juga terhambat karena terjadinya lockdown sehingga tidak adanya penjualan untuk ekspor.

Menurut **Pastor (2019)** dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Wilayah Badan Pertahanan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan mengatakan terdapat pengaruh positif signifikan antara teknologi terhadap kinerja pegawai dan terdapat pengaruh positif signifikan antara teknologi informasi yang dimoderasi kepuasan kerja. Sedangkan menurut **Ardiansyah (2016)** dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung mengatakan komunikasi terhadap kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif yang signifikan. Sedangkan menurut **Muzakki (2016)** dengan judul Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Pusat

Divisi V Surabaya mengatakan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan dan persial.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penulis mengkaji tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja sebagai variabel intervening dalam karya ini, penulisan mencoba membahas mengenai : **“PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KOPERASI KELUARGA BESAR SEMEN PADANG, KOTA PADANG”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan
2. Masih adanya target pertahun yang belum tercapai oleh perusahaan karena ada hambatan dari virus covid19
3. Menurunnya laba pada tahun 2020 karena adanya virus covid19
4. Tidak adanya pembayaran Jasa Produksi (Jasprod) pada tahun 2020 karena tidak adanya laba yang dihasilkan oleh perusahaan
5. Banyaknya karyawan yang telat sehingga adanya pemotongan gaji
6. Kepuasan kerja belum optimal
7. Banyaknya karyawan yang cuti tanpa keterangan pada tahun 2020
8. Kualitas kerja belum memenuhi harapan.
9. Kinerja pegawai belum optimal

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang dan batasan diatas maka penulis membatasi masalah penelitian ini hanya mengenai Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas , maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang
2. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang
3. Bagaimanakah pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang
4. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang
5. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang , Kota Padang

6. Bagaimanakah Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang.
7. Bagaimanakah Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang
2. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang
5. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang

6. Untuk mengetahui dan mengestimasi Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang.
7. Untuk mengetahui dan mengestimasi Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang, Kota Padang.

1.6 Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam perusahaan untuk masa yang akan datang khususnya dalam hal keterliatan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pemahaman mengenai keterliatan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. serta dapat menjadi bahan pengembangan ilmu dan literatur yang berguna sebagai bahan referensi dalam penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dan memberi kontribusi dalam

bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang keterlibatan kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai.