

# Kajian Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia dan Pengaruhnya terhadap Organisasi: Sebuah Kasus Manajemen Informasi Perspektif

Oleh:

Hartri Sirait

## I. PENDAHULUAN

Dampak kemajuan teknologi informasi membawa pengaruh kepada kegiatan organisasi, hal ini merupakan suatu hal yang sangat positif untuk dicermati agar pengaruh perkembangannya membawa kebaikan bagi organisasi. Pengaruh positif apa yang dapat diberikan oleh kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, merupakan suatu hal yang perlu dicermati terhadap fungsinya.

Porter dalam konsep *chain activity* organisasi telah mengidentifikasi *value activities* dalam suatu organisasi/perusahaan, meliputi di antaranya pengelolaan SDM dan pengembangan teknologi, yang merupakan aktivitas penting dalam mendukung tercapainya aktivitas utama suatu organisasi<sup>1</sup>.

Dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh personel dalam kegiatan kerja akan timbul distorsi terhadap *performance* kerja, sehingga perlu dicermati faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja personel dalam aktivitas kegiatan organisasi. Apakah ada kaitan antara teknologi informasi dengan faktor-faktor kepemimpinan, kesejahteraan, loyalitas, pembinaan dan karir dalam mempengaruhi kinerja personel (layanan). Hal ini yang perlu pembuktiannya.

## II. KENDALA PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pengembangan teknologi informasi (TI) tidak selalu memberikan suatu kemudahan dalam pelaksanaannya, walaupun dalam kebutuhan nyata sangat diperlukan keberadaannya. Berbagai kajian dicoba untuk memahami gejala yang terjadi, di mana pengembangan TI sepertinya tidak menjadi suatu prioritas dalam mendukung kegiatan operasional organisasi yang berkembang. Sekumpulan alasan-alasan yang telah diselidiki oleh Dell (1998) mengenai kendala-kendala

dalam pelaksanaan implementasi TI dirangkum seperti berikut ini:

- Kurangnya kesadaran (tidak mempercayai) kemampuan teknologi informasi, sebagian menjelaskan kenapa penerapan TI tidak banyak dilakukan;
- Tidak tepatnya metode pengembangan TI akibat tidak jelasnya perencanaan misi organisasi dalam mendisain penerapan TI, sebagian menjelaskan kenapa penerapan TI tidak banyak berfaedah bagi organisasi.

Hal yang dapat disimpulkan dari alasan Dell terhadap pelaksanaan implementasi TI tersebut memberikan petunjuk bahwa:

- Banyaknya penerapan TI pada suatu organisasi akan menyebabkan tingginya tingkat kepercayaan terhadap kemampuan TI dalam mendukung kegiatan organisasi;
- Sebaliknya, sedikitnya penerapan TI yang dilakukan dalam suatu organisasi akan menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap kemampuan TI dalam mendukung kegiatan organisasi.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata mengenai fungsi TI, dan faktor-faktor apa yang mempunyai kaitan langsung dengan peningkatan kegiatan organisasi, maka perlu dilakukan pengamatan terhadap pengaruh dari pengembangan TI tersebut terhadap peningkatan kualitas SDM maupun kegiatan organisasi secara menyeluruh.

## III. GAMBARAN DAN TEMUAN SURVEI

Kegiatan survei yang dilakukan terhadap suatu obyek riset mengenai penggunaan teknologi informasi, SDM dalam mencapai tujuan kegiatan bisnis organisasi memberikan dua kelompok gambaran yang terjadi, yang meliputi gambaran distribusi kelemahan (Gambar 1) dan kebutuhan (Gambar 2) yang terjadi dalam suatu organisasi<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Porter Michael E, 1987, <sup>2</sup> Sirait, H, 2003.

Gambar 1 menggambarkan indikasi yang terjadi pada suatu organisasi yang meliputi besarnya persentase kelemahan (faktor kelemahan) yaitu *performance/* kinerja, kepemimpinan, kesejahteraan, loyalitas, pembinaan dan karir.

Gambar 2 menggambarkan tingginya persentase kebutuhan (faktor kebutuhan) akan perangkat teknologi informasi dalam kegiatan organisasi.

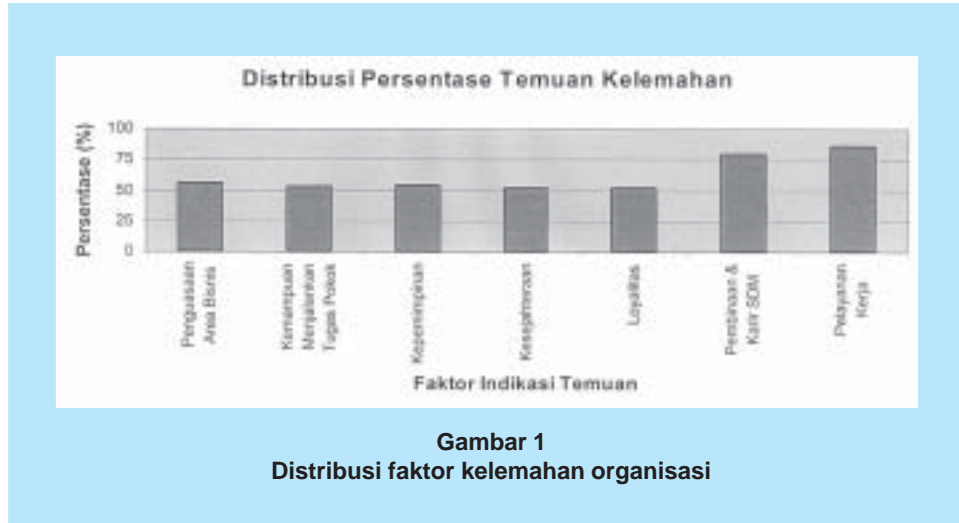
Dari kedua gambaran tersebut, timbul suatu pertanyaan lanjutan, apakah ada kaitan antara faktor kebutuhan dengan faktor kelemahan tersebut. Maksudnya, apakah ada pengaruh antara faktor kebutuhan dan faktor kelemahan dalam mempengaruhi *performance* kerja (kinerja) SDM .

#### IV. ANALISIS TEMUAN

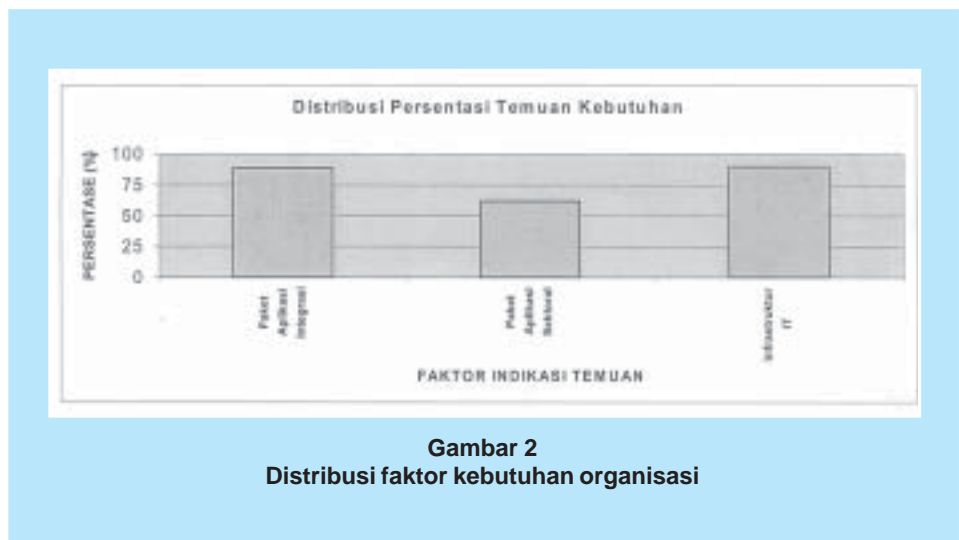
Dari korelasi yang dilakukan terhadap faktor-faktor indikasi kelemahan dengan faktor indikasi kebutuhan didapatkan suatu asumsi karakteristik yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### a. Tingkat kepemimpinan yang memadai akan membutuhkan TI yang sesuai levelnya dalam menopang kemampuan kinerja SDM

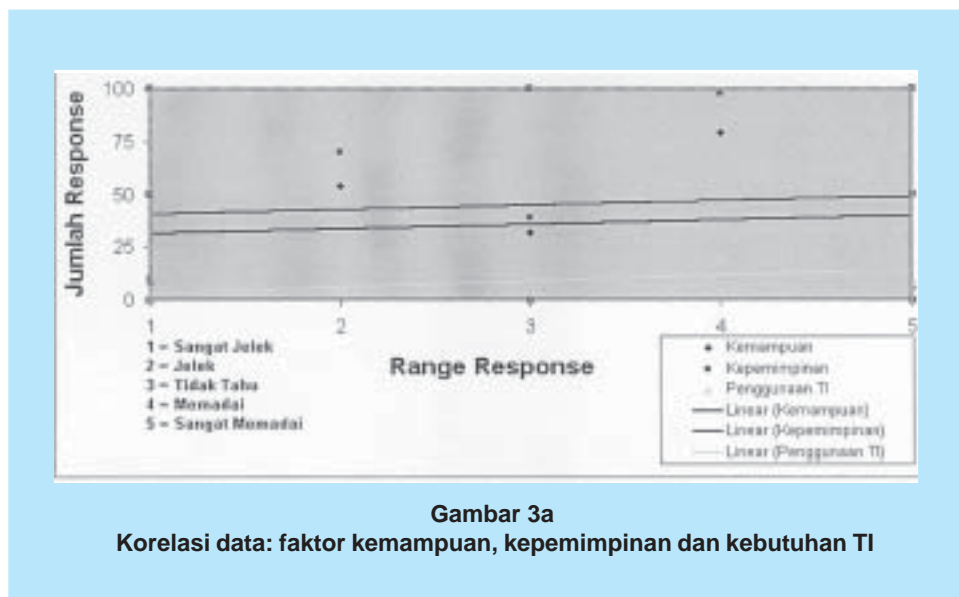
Dari gambaran tersebut di atas, terlihat bahwa grafik tingkat kepemimpinan dan kemampuan SDM akan selalu diikuti secara linier oleh grafik kebutuhan penggunaan TI. Kontribusi peningkatan



Gambar 1  
Distribusi faktor kelemahan organisasi



Gambar 2  
Distribusi faktor kebutuhan organisasi



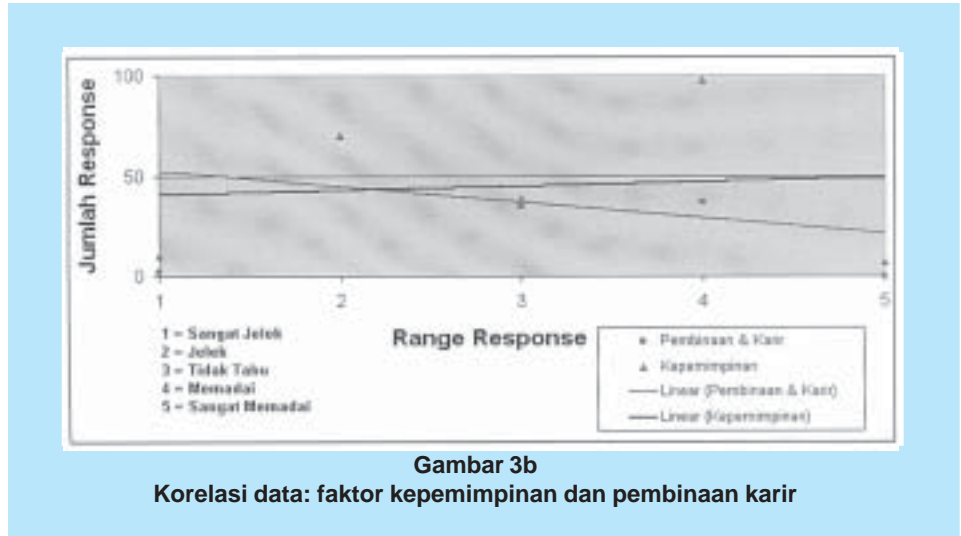
Gambar 3a  
Korelasi data: faktor kemampuan, kepemimpinan dan kebutuhan TI

penggunaan TI tersebut akan membawa pengaruh terhadap peningkatan kemampuan personel dalam menjalankan tugas pokok (tupok) yang dipikulnya. Jadi, ketiga faktor tersebut terlihat saling keterkaitan secara linier. Artinya, kemampuan kepemimpinan akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan personel dalam menjalankan tugas pokoknya. Sementara itu, melalui penggunaan TI pelaksanaan tugas pokok tersebut akan berlangsung efektif dalam menunjang kegiatan kepemimpinan personel tersebut.

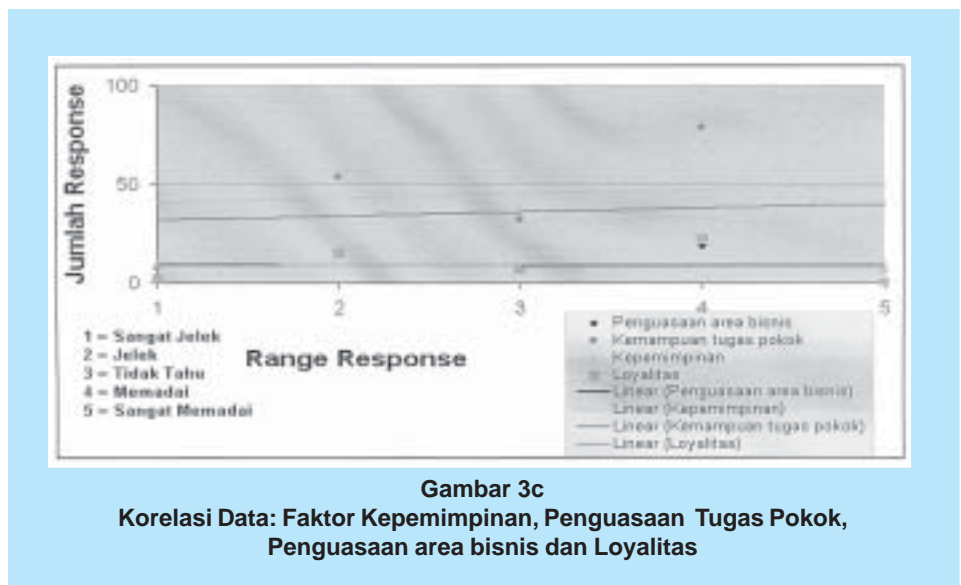
**b. Kemampuan kepemimpinan akan lambat bertumbuh, jika perencanaan dan pembinaan karir tidak berjalan/menurun**

Dari Gambar 3b, terlihat bahwa grafik perencanaan dan pembinaan karyawan yang menurun akan berakibat lambatnya grafik pertumbuhan kepemimpinan. Hal ini memberi pengertian bahwa lambatnya kinerja SDM merupakan akibat dari faktor perencanaan dan pembinaan SDM yang tidak konsisten dan cenderung memburuk.

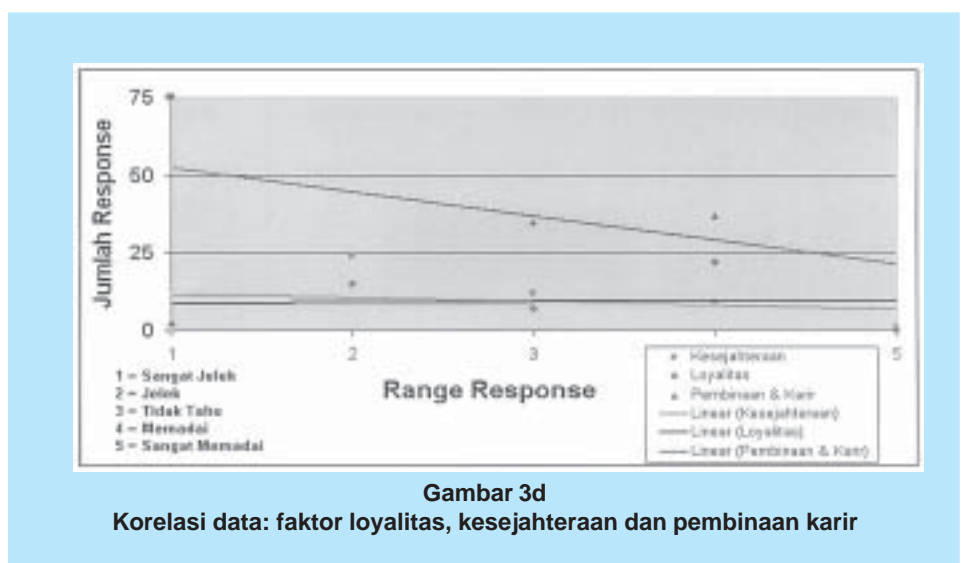
Proses pembentukan SDM berkualitas (pemimpin) yang cenderung buruk akan berakibat mengganggu proses regenerasi yang akan terjadi. Proses regenerasi terganggu karena manajer tidak mempunyai visi yang tepat bagi peningkatan organisasi dan sumber dayanya.



**Gambar 3b**  
Korelasi data: faktor kepemimpinan dan pembinaan karir



**Gambar 3c**  
Korelasi Data: Faktor Kepemimpinan, Penguasaan Tugas Pokok, Penguasaan area bisnis dan Loyalitas



**Gambar 3d**  
Korelasi data: faktor loyalitas, kesejahteraan dan pembinaan karir

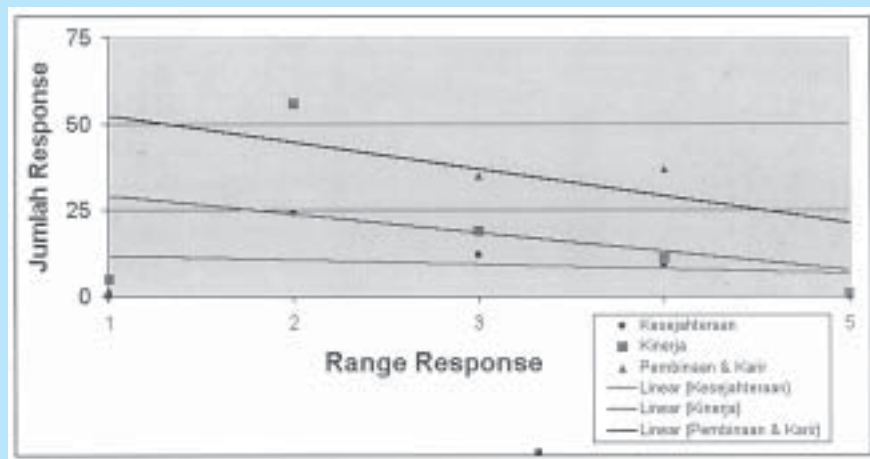
**c. Faktor kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas pokok dan penguasaan bisnis yang mengarah kepada penciptaan kontrol dan loyalitas**

Dalam organisasi, faktor kepemimpinan sangat menentukan dalam meningkatkan kinerja dalam pencapaian obyektifnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dari korelasi antara grafik-grafik faktor kepemimpinan, kemampuan dalam pelaksanaan tugas pokok, penguasaan bisnis, dan penciptaan kontrol dan loyalitas. Di sini terlihat hubungan korelasi yang dihasilkan secara linier, di mana hal tersebut mengandung arti bahwa tingkat kepemimpinan akan memberikan pengaruh kepada kemampuan menjalankan tugas pokok, dan penguasaan bisnis. Semakin meningkat kepemimpinan SDM maka kemampuan untuk menjalankan tugas pokok dan penguasaan bisnis akan turut meningkat. Meningkatnya kemampuan dalam penguasaan area bisnis akan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan pemasukan kontrak proyek. Peningkatan kontrak proyek akan mempengaruhi peningkatan nilai proyek, yang ujungnya adalah peningkatan kesejahteraan yang diperoleh oleh pegawai. Jadi pengaruhnya adalah meningkatnya kepercayaan dan loyalitas pegawai. Karakteristik tersebut dapat dilihat pada Gambar 3c di bawah ini.

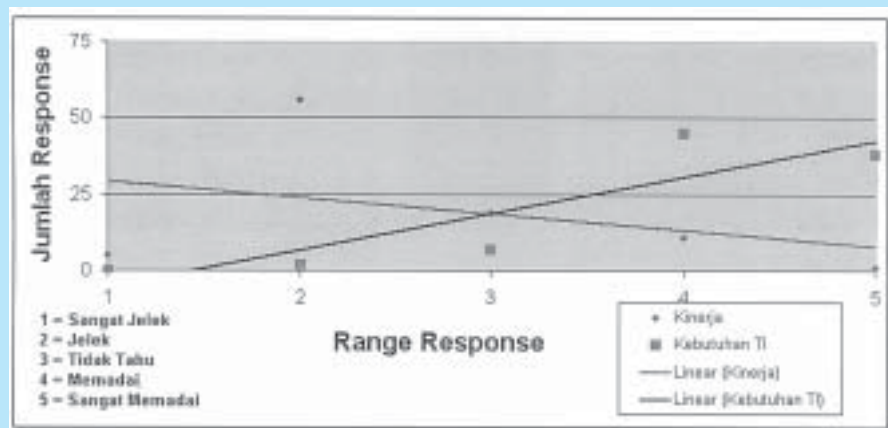
**d. Rendahnya faktor loyalitas bertumbuh dikarenakan kurangnya perhatian pimpinan terhadap faktor kesejahteraan dan pembinaan & karir**

Pada Gambar 3d, terlihat grafik faktor loyalitas terlihat sangat lambat bertumbuh, sementara itu grafik faktor

kesejahteraan yang cenderung rendah dan grafik pembinaan dan karir terlihat sangat curam memberikan gambaran bahwa faktor loyalitas SDM tidak akan tumbuh dengan baik jika kondisi kesejahteraan pegawai dan pembinaan karir pegawai terabaikan. Hal ini dapat diartikan bahwa pembinaan karir pegawai yang disertai dengan kesejahteraan yang baik akan memberikan suatu hubungan interaksi secara langsung dalam peningkatan loyalitas. Hal yang paling mendasar dalam menindaklanjuti korelasi ini bagi manajer/pimpinan adalah bagaimana meningkatkan kesejahteraan agar faktor loyalitas akan bertumbuh dengan baik dalam menunjang kegiatan pencapaian obyektif organisasi.



**Gambar 3e**  
Korelasi data: faktor kinerja, kesejahteraan dan pembinaan karir



**Gambar 3f**  
Korelasi data: faktor tingkat kebutuhan ti dan tingkat kinerja SDM TI

**e. Faktor kinerja SDM (terutama TI) sangat erat kaitannya dengan faktor kesejahteraan dan pembinaan dan karir**

Dari Gambar 3e, terlihat bahwa grafik faktor kinerja SDM akan menurun seiring dengan grafik faktor kesejahteraan dan pembinaan dan karir, yang juga menurun. Artinya bahwa ada suatu korelasi yang saling mempengaruhi antara faktor kinerja SDM dan kesejahteraan dan pembinaan dan karir dalam memberikan kontribusinya di dalam organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bila kinerja SDM (TI) terindikasi buruk, hal ini dapat dipengaruhi oleh turunnya faktor kesejahteraan dan tidak jelasnya sistem pembinaan dan karir personel dalam organisasi. Secara umum hal tersebut juga berlaku bukan hanya pada SDM TI, tetapi mempunyai pengaruh menyeluruh bagi SDM dalam suatu organisasi.

**f. Tingginya faktor kebutuhan TI mengakibatkan semakin kompleksnya pelayanan dan kinerja SDM yang perlu ditangani**

Grafik faktor kebutuhan infrastruktur TI (90%) yang begitu tinggi dan faktor rendahnya pelayanan TI (87% rendah kinerja unit TI) dalam Gambar 3f dapat diartikan bahwa: tingginya kebutuhan perangkat TI harus diikuti dengan kinerja layanan TI yang memadai. Sementara yang terlihat terjadi adalah suatu penurunan kualitas kinerja TI (unit TI) dalam memberikan kontribusi terhadap aktivitas organisasi.

Hal tersebut perlu menjadi perhatian serius dari pimpinan. Kenapa kemampuan sumber daya TI yang dimiliki tidak mampu memberikan dukungan terhadap aktivitas organisasi. Atau apakah memang personel yang menangani TI tidak kompeten dalam kegiatannya. Atau apakah "unit TI" tidak berdaya memberikan dukungan terhadap aktivitas organisasi, akibat struktur wewenang yang diberikan tidak mendukung atau memang ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja SDM tersebut, seperti yang digambarkan pada butir e dari analisis temuan, di mana tingkat kinerja SDM sangat berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan dan pembinaan karir pegawai.

**IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari gambaran hasil temuan analisis data tentang pengaruh sumber daya manusia dan pemanfaatan TI bagi organisasi didapatkan suatu kesimpulan bahwa:

1. Pengembangan TI dalam suatu organisasi akan membawa peningkatan secara langsung terhadap

performansi kerja SDM yang meliputi terhadap kepemimpinan, penguasaan bisnis dalam menjalankan tugas pokok organisasi;

2. Pengembangan TI dalam suatu organisasi akan membawa dampak terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai;
3. Pengembangan TI dalam suatu organisasi akan membawa dampak terhadap peningkatan loyalitas pegawai;

Untuk tercapainya pemberdayaan SDM serta faktor-faktor yang terkait seperti tersebut di atas bagi organisasi maka disarankan untuk dilakukan:

1. Pemberdayaan sumber daya TI (*people, data, aplikasi, teknologi, fasilitas*) melalui dukungan pimpinan/manajemen dengan penempatan kewenangan yang efektif dalam menjalankan tanggung jawab organisasi;
2. Penerapan TI yang efektif melalui pengembangan aplikasi yang bertahap secara sektoral dan terintegrasi guna mendukung kegiatan operasional organisasi;
3. Peningkatan pembinaan & karir pegawai secara konsisten dan berkelanjutan sehingga tercipta suatu budaya organisasi yang profesional.

**KEPUSTAKAAN**

1. Dell, P., 1998, *Proposal to Conduct Research into Industry Acceptance of, and Issues Relating to the Development of Applications for Networks of Workstations*, Unpublished, Curtin University of Technology.
2. Irawan, H, 2002, "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan", Frontier, Elex Media Komputindo, Jakarta.
3. Porter, M. E, 1985, *Competitive Advantage – Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press.
4. Porter, M. E., 1987, *From Competitive Advantage to Corporate Strategy*. Harvard Business Review May/June.
5. Sirait H, 2003, *Kajian Maturitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Tingkat Sumber Daya Manusia di PPPTMGB Lemigas, Lemigas (Edisi Internal)*
6. The IT Governance Institute, *Cobit 3<sup>rd</sup> Edition*, Juli 200, "Management Guidelines", Website: [www.isaca.org/pubs1.htm](http://www.isaca.org/pubs1.htm) •