

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada era digital saat ini semua perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan mudah. Selain itu ada banyak faktor yang mempengaruhi, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna teknologi sistem informasi tersebut. Perbedaan karakteristik pengguna teknologi informasi juga dipengaruhi oleh aspek perilaku dalam Handayani et al., (2018). Perilaku ini dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap teknologi informasi yang secara teoritis dideskripsikan oleh para ahli pengembang teknologi informasi sebagai pengguna dan pengaruhnya terhadap penggunaan teknologi informasi, sehingga dari aspek keperilakuan pengguna akan turut mempengaruhi persepsi dan sikap dalam menerima dan menguasai teknologi informasi (Davis, 1989)

Persaingan bisnis yang meningkat saat ini menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar dapat unggul dalam persaingan. Kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah penciptaan dan penguasaan informasi secara tepat dan akurat. Keberhasilan suatu sistem erat kaitannya dengan kinerja yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut. Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi itu sendiri menurut (Jin, 2003)

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang pesat terkadang tidak diimbangi dengan penyebaran atau sosialisasi di dalam lembaga-lembaga pemakai sistem informasi secara detail dari tahap konsepsi sampai kepada tahapan operasional. Hal ini tentu membutuhkan waktu tersendiri bagi lembaga-lembaga yang baru menerapkannya. Fenomena perkembangan perbankan saat ini merupakan sebuah fenomena yang sangat menarik dan unik, karena fenomena ini terjadi justru di saat kondisi perekonomian nasional berada pada keadaan yang mengkhawatirkan. Meskipun kalau dilihat dari volume usaha perbankan jika dibandingkan dengan total keseluruhan volume usaha perbankan nasional, maka nilainya masih relatif kecil. Menurut (Nengsy, 2018) Teknologi digunakan organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai internal dan eksternal dalam pengambilan keputusan.

Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber daya organisasi Wirawan (2019) dalam Jufrizen & Sitorus (2021). Pencapaian keberhasilan dalam suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, yaitu para pegawai yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik itu dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Hasil survei Global Workforce Study menunjukkan bahwa dalam periode tahun 2012 sampai dengan 2018, kawasan Asia Pasifik diperkirakan mengalami lonjakan terbesar tingkat pergantian karyawan di tahun 2014 yaitu sebesar 21,5 – 25,5% menurut (Watson, 2018). Pengelolaan sumber daya manusia merupakan konsep yang sangat penting karena faktor manusia

sebagai sumber daya dapat menghasilkan keunggulan komparatif bagi organisasi (BYTYQI, 2020) .

Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses kinerja maupun hasil kerja dalam Hidayatullah & Tjahjawati (2018). Artinya dengan pengelolaan, perencanaan dan koordinasi yang baik, sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

Persaingan di dunia industri yang terjadi saat ini membuat perusahaan berada dalam sebuah persaingan yang semakin ketat, sehingga membuat setiap organisasi harus mampu meningkatkan organisasi dengan cara tersusun. Keberhasilan atau pun kegagalan dalam organisasi mampu menjadikan sumber daya manusia menjadi peran strategis dalam menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian kinerja organisasi (Diminica Selviana Siki, 2021). Dalam memperoleh kinerja yang baik manajer sumber daya manusia perlu menjaga hubungan kerja dengan karyawan dan membuat karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya, karena kinerja karyawan mampu menjadikan perusahaan mengalami kemajuan.

Kinerja karyawan berhubungan dengan kondisi lingkungan dalam perusahaan karena lingkungan kerja yang nyaman memiliki peran dalam tugas karyawan, kondisi, dan hasil kerja karyawan. kondisi lingkungan yang nyaman akan meningkatkan semangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya Hayati et al., (2020) dalam Kepemimpinan (2018). Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawan di tempat kerja memberikan pengaruh

positif pada karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan menghasilkan kinerja yang baik, maka lingkungan kerja yang ada mampu menjadikan karyawan merasa nyaman dan tenang saat bekerja. Lingkungan kerja mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja mengarah kepada lingkungan fisik dan lingkungan non fisik, dalam lingkungan fisik terdiri dari tersedianya tempat ibadah, ventilasi udara, keamanan, kebersihan dan tata ruang kerja. Adapun lingkungan non fisik seperti hubungan karyawan yang baik, kekeluargaan dan kekompakan dalam proses menyelesaikan pekerjaan menurut Sunanda (2020). Hal tersebut dapat menunjang kinerja suatu karyawan agar dapat melakukan pekerjaannya secara optimal dan maksimal sehingga dapat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kinerja adalah hasil olah pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya dalam Christy & Amalia (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor internal dan eksternal, faktor internal meliputi: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan motivasi karyawan. Faktor eksternal, meliputi: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut (Rosadi et al., 2013).

Kinerja dapat diketahui ketika memiliki kriteria keberhasilan yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal ini dapat berbentuk target atau tujuan yang akan dicapai. Kinerja dapat dijadikan tolak ukur oleh perusahaan untuk

melakukan penilaian terhadap karyawannya. Menciptakan sumber daya manusia yang menghasilkan kinerja optimal menjadi sebuah kewajiban bagi suatu perusahaan. Menurut Ramadhanty & Djastuti (2020) kinerja dapat diartikan sebagai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi untuk pencapaian tujuan organisasi, baik itu secara positif ataupun negatif. Kinerja karyawan tidak dapat dipastikan akan stabil dalam jangka waktu yang panjang, kemungkinan terburuk dapat terjadi dalam suatu kurun waktu tertentu ketika adanya penurunan kinerja karyawan dan berdampak pada keoptimalan perusahaan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal ini didukung dengan adanya penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut dilakukan oleh (Bagis et al., 2020).

Kepuasan kerja sendiri juga didefinisikan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Studi terdahulu membuktikan bahwa kepuasan berhubungan positif signifikan dengan kinerja karyawan, hal tersebut telah di buktikan dalam penelitian para ahli (Soto & Rojas, 2019). Menurut (Yang & Hwang, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja terkait dengan penilaian kinerja karyawan lebih baik yang dilakukan oleh karyawan.

Menurut hasil penelitian dari Suherna (2021) bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan SKPD Kabupaten Bantul maka tidak memperkuat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan dalam mengelola laporan keuangan pemerintah daerah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosiana & Mahardika, 2017) dalam (Alminanda & Marfuah, 2018) yang menyimpulkan bahwa sumber daya manusia dengan komitmen organisasi sebagai pemoderasi tidak berpengaruh pada kualitas kinerja karyawan dalam mengurus laporan keuangan pemerintah.

Karena sistem teknologi semakin canggih dan terus meningkat, maka perusahaan juga harus siap untuk memperbarui sistem teknologi yang baru agar tidak tertinggal oleh perusahaan yang lain dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas produk serta meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan temuan-temuan diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“ Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada CV. Angkasa Solo “**

## **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan adanya uraian pada latar belakang sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara penggunaan teknologi informasi dengan kinerja karyawan?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dengan kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menganalisis apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Untuk menganalisis apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk menganalisis apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja sebagai pemediasi pada penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja sebagai pemediasi pada kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Percetakan Buku CV. Angkasa Solo.

##### 2. Manfaat Praktis:

- a.) Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penilaian kinerja karyawan ditinjau dari penggunaan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia.
- b.) Bagi masyarakat umum dan mahasiswa dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian mendatang



c.) Bagi penulis dapat diterapkan dalam proses kerja saat ini maupun di masa yang akan datang.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah penyusunan penelitian agar dapat dibaca dengan mudah. Di dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab, yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian yang akan diuji, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori mengenai topik penelitian yaitu tentang teori-teori yang mendukung dan berkaitan dalam penganalisaan tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Selain itu, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III            METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari jenis penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan pada penelitian.

### **BAB IV            HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi responden, analisis data meliputi uji instrumen data, evaluasi *outer model*, analisis model struktural (*inner model*), analisis kelayakan model, analisis uji hipotesis (pengaruh langsung dan tidak langsung) serta pembahasan.

### **BAB V            PENUTUP**

Bagian penutup berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**