

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan pada tahun 2025 menjadi sorotan penting di banyak perusahaan, mengingat perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tuntutan pasar yang terus berubah. Menurut survei yang dilakukan oleh (*Forum Stories | World Economic Forum, n.d.*) pada awal 2025, lebih dari 70% perusahaan di Indonesia mengalami peningkatan tantangan dalam mempertahankan produktivitas karyawan, terutama setelah dampak pandemi COVID-19 yang mengubah pola kerja. Saat ini, banyak perusahaan yang mengadopsi sistem kerja *hybrid*, menggabungkan kerja *work from home* rumah (WFH) dan kerja di kantor, yang membuat karyawan menghadapi tantangan baru dalam hal pengelolaan waktu dan konsentrasi.

Di sisi lain, kinerja karyawan kini lebih mengarah pada kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi digital yang digunakan di tempat kerja. Menurut laporan yang dirilis (McKinsey, 2025), Indonesia pada awal tahun ini tercatat bahwa sebanyak 78% perusahaan besar di Indonesia telah menetapkan sistem kerja *hybrid* sebagai model kerja permanen. Angka ini menunjukkan peningkatan yang cukup tajam dibandingkan tahun 2023 yang hanya sebesar 45%, mencerminkan adanya perubahan signifikan dalam budaya kerja di Indonesia.

Seiring dengan perubahan paradigma kerja, pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor yang sangat memengaruhi kinerja karyawan. Teknologi memungkinkan karyawan untuk mengakses informasi secara lebih cepat, berkomunikasi lebih efektif, serta mempermudah pekerjaan melalui sistem otomatisasi yang telah banyak diterapkan di berbagai sektor. Sistem manajemen karyawan berbasis teknologi, aplikasi untuk kolaborasi jarak jauh, serta penggunaan perangkat lunak berbasis *cloud* kini menjadi bagian dari keseharian karyawan dalam bekerja.

Meskipun teknologi informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja karyawan, dampaknya sangat bergantung pada cara teknologi tersebut diterapkan dan sejauh mana karyawan memiliki keterampilan untuk menggunakannya secara maksimal. Pada beberapa perusahaan, meskipun sudah mengadopsi teknologi terkini, kinerja karyawan tetap tidak optimal karena kurangnya pelatihan dan sosialisasi teknologi tersebut. Hal ini menjadi penting karena di tahun 2025, teknologi tidak lagi hanya menjadi alat bantu, tetapi menjadi bagian integral dalam proses kerja yang harus dipahami oleh semua pihak. Di samping pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi SDM juga berperan besar dalam menentukan kinerja karyawan. Saat ini, kompetensi yang dibutuhkan tidak hanya berfokus pada kemampuan teknis, tetapi juga pada keterampilan sosial dan kemampuan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik akan lebih mudah mengelola tugas-tugas yang lebih kompleks, serta berkolaborasi dengan rekan kerja di lingkungan yang serba digital.

Transformasi *digital* yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk beradaptasi, tidak hanya dalam penggunaan teknologi, tetapi juga dalam peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Dalam konteks ini, pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi elemen kunci agar karyawan mampu mengikuti perubahan dan tetap produktif. (Amelia *et al.*, 2023), pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan teknologi terbaru terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan adaptabilitas karyawan dalam menghadapi tantangan era *digital*. Sayangnya, tidak semua organisasi mampu mengelola pelatihan secara tepat, sehingga masih terdapat kesenjangan antara kemampuan teknologi yang dimiliki perusahaan dengan keterampilan karyawan dalam mengoperasikannya. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara pelatihan kompetensi dan kinerja karyawan menjadi penting untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat berjalan optimal di lingkungan kerja.

Hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi internal dengan kinerja karyawan dapat dilihat dari sejauh mana sistem informasi yang digunakan mampu mempermudah pelaksanaan tugas, mempercepat alur kerja, serta meminimalkan kesalahan kerja. Semakin efektif teknologi informasi dimanfaatkan, maka semakin

besar peluang peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja. Kemudian, kompetensi sumber daya manusia juga memainkan peran penting dalam menunjang kinerja. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional menjadi fondasi utama dalam menyelesaikan pekerjaan dengan optimal. Ketika teknologi sudah memadai namun kompetensi SDM rendah, maka teknologi tersebut tidak akan dimanfaatkan secara maksimal. Sebaliknya, SDM yang kompeten namun tidak didukung oleh teknologi akan tetap menghadapi keterbatasan dalam kecepatan dan ketepatan kerja. Maka dari hal itu, hubungan antara ketiga variabel ini saling mendukung dan tidak bisa dipisahkan. Kombinasi antara pemanfaatan teknologi informasi internal yang baik dan kompetensi SDM yang tinggi diyakini mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan secara signifikan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat dikaji yaitu penelitian oleh (Yusnita *et al.*, 2023) hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai uji t yang signifikan adalah 0,004, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian oleh (Alwi *et al.*, 2024) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, mengingat teknologi yang digunakan tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan namun hal tersebut masih membutuhkan pendukung yang memadai untuk karyawan.

Selanjutnya penelitian (Sivanissa & Azizah, 2022) menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, di mana karyawan yang memiliki karakter pribadi, pengetahuan, kemampuan dan lain-lain, membuktikan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kompetensi SDM. Sedangkan penelitian oleh (Koroh *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa kompetensi SDM tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, meskipun kompetensi SDM penting, pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dapat bervariasi tergantung keterlibatan kerja yang mendukung.

PT. Jasa Tally Indonesia merupakan perusahaan yang telah menerapkan sistem informasi internal dalam mendukung berbagai aktivitas operasionalnya.

Implementasi sistem ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Seiring dengan perkembangan tersebut, terdapat peluang untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang sudah ada, khususnya dalam memperkuat integrasi data antar unit serta meningkatkan kapabilitas SDM dalam mengelola sistem secara lebih maksimal. Hal ini menjadi dasar penting untuk mengkaji sejauh mana teknologi informasi internal dan kompetensi SDM memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dicantumkan di atas, terdapat gap yang menunjukkan bahwa pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan masih bervariasi dan tidak dilakukan pada sektor Perusahaan bidang penyedia jasa Tally untuk administrasi pencatatan data cargo/kontainer bongkar-muat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam dan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pemanfaatan Teknologi informasi internal dan kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Tally Indonesia**”.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut dan membantu perusahaan dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan secara lebih efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan di PT. Jasa Tally Indonesia ?
2. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan di PT. Jasa Tally Indonesia ?
3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi internal dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Tally Indonesia ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi hanya pada ruang lingkup internal perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berlokasi di Surabaya atau sekitarnya. Fokus penelitian adalah pada pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan secara internal (bukan sistem eksternal atau pihak ketiga), serta kompetensi SDM yang bekerja pada bagian operasional atau divisi yang terlibat langsung dalam proses bisnis utama.

Penelitian ini tidak membahas aspek eksternal seperti regulasi pemerintah, faktor pasar, atau persaingan industri secara luas. Selain itu, analisis kinerja operasional yang digunakan hanya mengacu pada indikator internal seperti efisiensi, kecepatan layanan, kesalahan prosedur, dan pemanfaatan sumber daya, tanpa membahas kinerja finansial atau kepuasan pelanggan eksternal.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi internal terhadap kinerja karyawan perusahaan di PT. Jasa Tally Indonesia;
2. Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan perusahaan di PT. Jasa Tally Indonesia;
3. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi internal dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan perusahaan di PT. Jasa Tally Indonesia.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya
  - a. Membuka hubungan baik terhadap perusahaan dalam rangka menjaga hubungan antar mitra pendidikan (STIAMAK dengan Perusahaan).
  - b. Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan dan sebagai media publikasi bagi STIAMAK Barunawati Surabaya.

- c. Memberikan referensi yang baru untuk STIAMAK Barunawati Surabaya dan bisa dijadikan bahan materi perkuliahan untuk mahasiswa/i khususnya pada jurusan administrasi bisnis kepelabuhanan dan logistik.
2. Bagi Perusahaan
- a. Memberikan gambaran mengenai sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi internal dan kompetensi SDM berkontribusi terhadap kinerja karyawan perusahaan.
  - b. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam menyusun kebijakan peningkatan efektivitas sistem kerja dan pengembangan SDM.
  - c. Menjadi masukan bagi manajemen untuk mengoptimalkan integrasi sistem dan kapasitas karyawan dalam mendukung proses kinerja karyawan Perusahaan.
3. Bagi Penulis
- a. Memberikan pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian ilmiah berbasis observasi dan data lapangan.
  - b. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menganalisis hubungan antar variabel melalui pendekatan kuantitatif.
  - c. Sebagai sarana aktualisasi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam bentuk karya ilmiah yang aplikatif dan bermanfaat.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun secara sistematis agar memudahkan pembaca dalam memahami alur pemikiran dan isi dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang penelitian yang menjelaskan pentingnya kombinasi pemanfaatan teknologi dan SDM terhadap kinerja karyawan dalam konteks pada perusahaan penyedia jasa *Tally*. Rumusan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam menjawab permasalahan yang diangkat. Pembahasan juga mencakup batasan masalah guna

menjaga fokus penelitian, serta gambaran singkat mengenai sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

## 2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu teknologi informasi internal, kompetensi sumber daya manusia, dan kinerja karyawan. Selain itu, dikemukakan pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung serta menjadi rujukan untuk membangun kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Hubungan antar variabel dijelaskan secara sistematis dalam bentuk kerangka konseptual.

## 3. BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, jenis data, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Penyusunan metodologi dilakukan secara terstruktur agar penelitian ini dapat dilakukan secara objektif dan ilmiah. Bab ini juga memuat penjabaran tentang definisi operasional variabel, instrumen penelitian, serta metode uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik, sigifikansi.

## 4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari pengolahan data yang dikumpulkan dari responden. Analisis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, baik secara parsial maupun simultan. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil temuan dengan teori-teori yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang komprehensif dan bermakna.

## 5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta implikasi yang dapat diberikan. Saran-saran yang diajukan ditujukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik praktisi maupun akademisi, guna perbaikan kinerja karyawan di masa mendatang. Penutup ini juga memberikan arahan untuk penelitian selanjutnya dengan topik serupa.