

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak utama jalannya kegiatan sebuah organisasi, maju mundurnya sebuah organisasi ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Sehingga sumber daya manusia atau pegawai dalam sebuah organisasi menjadi perhatian penting dalam rangka usaha mencapai keberhasilan organisasi. Dalam mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa adanya sumber daya manusia organisasi tidak berarti apa-apa. Oleh karena itu, Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional demi terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan (Sutrisno, 2019:3).

Tercapainya tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih bergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberadaan sumber daya manusia (SDM) di dalam suatu organisasi memegang peran penting, karena tenaga kerja menjalankan aktivitas organisasi. Di jaman yang modern pada saat ini suatu perusahaan sangat bergantung pada peralatan teknologi informasi untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang akan di lakukan oleh karyawan di suatu organisai atau perusahaan.

Pengunaan teknologi informasi telah dilakukan secara menyeluruh pada semua aspek kehidupan. Teknologi informasi telah berkembang dengan pesat

pada saat ini. Menurut pendapat (Sutabri 2014) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu teknologi yang dapat dipergunakan untuk mengelolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara, guna menghasilkan informasi. Informasi yang dimaksud yakni informasi yang baik, akurat, dan tepat waktu, dipergunakan dalam kapasitas aktivitas individu, usaha dan pemerintah (purba, dkk, 2020:3).

Menurut (Sundra, dkk, 2021:75) Penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi atau organisasi. Pemanfaatan dan penerapan teknologi informasi dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja. Dengan adanya teknologi informasi pada suatu organisasi dapat membantu karyawan untuk melakukan tugas pekerjaan dengan cepat dan mudah sehingga tidak lagi dilakukan secara manual. Sejak perkembangan teknologi informasi memudahkan suatu organisasi untuk melakukan aktivitas dan mengakses informasi dimana pun, dan berhubungan dengan aktivitas yang terjadi di keseharian pada organisasi, terutama aktivitas yang ditujukan untuk mengelola data dengan cepat dan tepat akan berdampak pada aktivitas karyawan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

Suatu perusahaan atau organisasi para karyawan tentunya akan melakukan interaksi berkomunikasi satu sama lain, karna pada dasarnya disetiap aspek kehidupan manusia pasti melakukan komunikasi antara satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai atau karyawan,

sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik, apabila tercapainya kinerja yang baik, maka kinerja pegawai atau karyawan akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat tercapai. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang terjadi dalam organisasi adalah proses komunikasi interpersonal. Menurut (Romy dan Ardansyah 2022:68) komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap kinerja pegawai atau karyawan.

Menurut (Sarmiyati, 2019:1) Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka, yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Meski komunikasi antarpribadi menjadi kegiatan yang dominan dalam kehidupan kita sehari-hari, tapi sulit memberi penjelasan yang sesuai yang diharapkan dapat diterima oleh berbagai pihak.

Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Proses komunikasi interpersonal yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi atau perusahaan terutama timbulnya kesalahpahaman. Maka dari itu komunikasi sangat penting untuk mempengaruhi perilaku dan kinerja setiap karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan baik itu saling mengerti dan membantu satu sama lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, di temukan fenomena yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raja Ogan Komering Ulu, rata-rata kinerja karyawan sudah dapat dikategorikan baik sesuai sasaran kinerja karyawan dan semakin terbantu semenjak adanya pemanfaatan teknologi informasi meskipun masih terdapat beberapa karyawan yang masih kurang mahir dalam menggunakan teknologi yang ada untuk mengerjakan tugas sehari-hari, seperti terlihat pada bagian staf kantor yang mana dapat dilihat dari karyawan tersebut masih sering menggunakan buku catatan untuk mencari nama atau berkas pelanggan. Hal ini di sebabkan karyawan tersebut yang masih belum mampu menguasai teknologi komputer yang sekarang ini sudah berkembang pesat. Sehingga jika karyawan tidak mudah mempelajari teknologi komputer yang ada di perusahaan, tentu kuantitas kinerja karyawan akan terganggu dalam bekerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dan ada juga beberapa waktu yang lalu keluhan dari masyarakat oku yang menjadi pelanggan PDAM, tentang kualitas air yang mengalir ke rumah warga tidak jernih atau keruh dan sering mati kalau pun hidup itupun hanya sebentar hal ini di terjadi karena fasilitas yang tersedia tidak dapat dikontrol dengan baik oleh karyawan. Hal ini dapat menyebabkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan akan memburuk dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaan yang dia kerjakan.

Fenomena mengenai komunikasi interpersonal di PDAM ialah ada beberapa karyawan yang mengemukakan bahwa dalam berkomunikasi interpersonal (antarpribadi) antara sesama karyawan, terkadang terjadi perbedaan persepsi dan

kurang jujur dalam menyampaikan informasi atau informasi yang ada tidak sepenuhnya tersampaikan yang salah satunya disebabkan karena kurang keterbukaan karyawan dalam bekerja sesama rekan kerja hal ini di karenakan karyawan tersebut kurang berkomunikasi dan bekerja sama tim sehingga tidak ada keterbukaan dalam melakukan pekerjaan, dan ada juga karyawan yang ketika melakukan komunikasi interpersonal antar sesama rekan kerjanya karyawan tersebut memberikan umpan balik yang tidak sesuai atau daya ekspresi yang kurang menyenangkan hal ini juga akan mempengaruhi kinerja karyawan karena pada saat mereka bertatap muka atau melakukan kerja sama, karyawan itu akan merasa dirinya terabaikan dan akan ada rasa canggung didiri karyawan tersebut untuk melakukan komunikasi, karena merasa ketika karyawan itu menyampaikan pendapat atau berkomunikasi karyawan tersebut tidak dihiraukan, hal ini akan menyebabkan kinerja karyawan akan menurun, dan tentunya berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan.

Berdasarkan fenomena diatas mengenai teknologi informasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan merupakan persoalan yang menarik untuk diteliti, maka muncul keinginan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

Apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut dapat diuraikan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi tentang teknologi informasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, serta sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama diperguruan tinggi dan untuk memperluas wawasan pemikiran.

2) Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan yang bermanfaat bagi tempat penelitian terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal dalam upaya mencapai kinerja karyawan yang baik dan professional.