

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Abad 21 ditandai dengan episode perjalanan hidup umat manusia yang spektakuler yaitu penemuan teknologi tinggi berbasis informasi dan aplikasi dalam penyelesaian *business problems* serta berbagai teknologi informasi yang sangat membantu setiap lini kehidupan manusia. Tidaklah mengherankan jika Martin et al. (1999) menyatakan bahwa abad ini sebagai awal dari abad informasi dimana informasi (*knowledge*), dan bukan *raw material* atau *human labor* yang muncul sebagai faktor terpenting dalam faktor produksi.

Meskipun tidak diketahui secara pasti kapan peristiwa penemuan manusia yang dianggap menandai titik awal abad informasi, namun ada persetujuan yang luas bahwa revolusi informasi telah terjadi. Berbelanja barang elektronik misalnya, tidak hanya bisa dilakukan melalui cara konvensional seperti secara fisik mendatangi toko elektronik, namun sudah menjadi hal yang umum bahwa cara lain juga bisa dilakukan yaitu melalui *cyberspace*. Menjual atau membeli berbagai macam barang bisa dilakukan di etalase *Word Wide Web* (WWW) sebagai bagian *hypertext* internet.

Keunggulan kompetitif *information technology* semakin dapat dilihat dari penggunaan IT tersebut, terutama oleh organisasi-organisasi besar di Amerika. IT dapat digunakan untuk menciptakan produk baru dan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Citibank mulai menggunakan ATM (*Automatic Teller Machines*) untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, yang kemudian diikuti oleh jaringan bank di seluruh dunia. Demikian juga American Airlines yang memperkenalkan SABRE (*Semi-Automated Business Research Environment*) dalam reservasi tiket bagi para penumpang sehingga bisa *on line*.

Para calon penumpang dimudahkan dalam pemesanan tiket, sedangkan

pihak manajemen sangat dimudahkan terutama dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan ketersediaan kursi. *SABRE* dari American Airline dikenal luas sebagai contoh perusahaan yang paling awal menerapkan IT untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Bharadwaj et al., 1999).

Kemampuan IT juga dapat dilihat dalam kehidupan organisasi baik pada perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Sebagai contoh, aplikasi komputer untuk bidang produksi dan operasi bisa menurunkan *inventory*, mengurangi biaya gudang dan pada akhirnya biaya operasi perusahaan secara keseluruhan. Teknologi informasi makin memudahkan organisasi baik dalam hal menjalin hubungan dengan para *supplier* yang tersebar maupun dalam berhadapan dengan konsumen yang tersebar luas.

Penelitian ini berusaha mengamati lebih dalam hubungan antara penerapan IT (*information technology*) dengan kinerja organisasi, dimana seiring dengan perkembangan teknologi yang makin *user friendly*, ada kecenderungan penggunaan IT makin banyak dilakukan oleh organisasi-organisasi baik yang berbasis profit maupun non profit.

Penelitian tentang hal tersebut sangat penting, terutama di negara berkembang seperti Indonesia karena dalam tahapan sekarang ini, Indonesia sedang memasuki era sadar IPTEK yang ditandai dengan makin masal-nya penggunaan komputer dan mulai muncul wacana bagaimana menggunakan IT sebagai media pencapaian keunggulan. Selama ini penelitian yang memfokuskan bidang tersebut banyak dilakukan berdasarkan *case studies* atau dalam perspektif konsultan IT, bukan penelitian yang menggambarkan penggunaan IT dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi secara umum.

Meskipun semakin banyak organisasi yang menggunakan IT sebagai basis untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, namun fakta menunjukkan juga masih banyak keraguan untuk berinvestasi dibidang tersebut. Bahkan beberapa peneliti percaya bahwa hanya ada sedikit bukti, investasi di bidang IT

secara sistematis menciptakan nilai bagi organisasi (Bharadwaj, 1999).

Manajemen dihadapkan pada sebuah dilema, di satu sisi kecenderungan penggunaan IT yang meluas diyakini akan meningkatkan kinerja organisasi namun di sisi yang lain ada ketidakpastian yang besar terhadap *value* organisasi karena menyangkut investasi yang tidak sedikit. Rupanya kekhawatiran yang berkaitan dengan investasi di bidang IT bukan tanpa alasan. Banyak bukti yang menunjukkan perlunya unsur kehati-hatian sehingga menjadikan perusahaan cenderung pasif karena fakta-fakta negatif penggunaan IT.

Statistik proyek IT sangat mengejutkan karena data penelitian menunjukkan bahwa satu dari empat proyek mengalami kegagalan. Banyak buku yang sekarang ini juga membahas kegagalan penerapan proyek IT. Sebagai contoh, pada tahun 1995 Standish Group melaporkan hasil studi di 8000 proyek pengembangan *software*, dimana hanya 16% proyek yang bisa tepat waktu dan tepat biaya. Di luar yang gagal, kebanyakan proyek walaupun berhasil memenuhi tenggat waktu dan sesuai anggaran (*budget*), biasanya fungsi dan spesifikasinya tidak sesuai dengan apa yang tertuang dalam perencanaan awal (Keil et al., 2000).

Oleh karena itu perlu dicari penyebab berbagai kegagalan proyek IT tersebut. Kegagalan perusahaan menciptakan organisasi berbasis informasi menurut penelitian adalah kegagalan perusahaan dalam mengelola *politics of information*, meskipun perusahaan sudah menyiapkan aspek teknisnya. Sebuah keputusan menyangkut penerapan IT perlu dilihat dalam aspek politisnya karena menyangkut nasib banyak pihak. Keputusan penerapan IT banyak dipengaruhi proses *bargaining* dan *negotiation* antar pihak karena bila hal tersebut tidak terselesaikan dengan baik akan menimbulkan sikap penolakan (*resistance to change*), yang menghambat adopsi penggunaan IT (Martin, 1999).

Kegagalan-kegagalan proyek IT menunjukkan bahwa persoalan IT

bukan hanya menyangkut aspek yang bersifat teknis saja karena terbukti bahwa penerapan *IT resources* jika tidak dibarengi dengan kompetensi-kompetensi bidang lain yang terkait, *IT resources* tidak bisa menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Ketertarikan tentang manfaat infrastruktur teknologi informasi dalam perusahaan memunculkan berbagai penelitian. Tujuan dari penelitian-penelitian tersebut adalah untuk menguji hubungan antara infrastruktur teknologi informasi dengan manfaat dari investasi dalam infrastruktur teknologi informasi baik dilihat dari tingkat inovasi maupun kinerja organisasi. Penelitian penelitian tersebut antara lain; (1) penelitian dari Siegel dan Griliches dalam Brynjolfsson (1996) yang hasil penelitiannya memperlihatkan adanya korelasi positif antara tingkat investasi dalam komputer dengan multifaktor dari pertumbuhan produk inital; (2) penelitian yang dilakukan oleh Johannessen et al. (1999), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara penggunaan teknologi informasi dengan kinerja; (3) penelitian yang dilakukan oleh Melville et al. (2004), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *information technology is valuable*, dimana teknologi informasi dapat memberikan keuntungan potensial bagi fleksibilitas, peningkatan kualitas untuk pengurangan biaya dan menambah produktivitas.

Lebih lanjut Melville et al. (2004) mengemukakan bahwa ada sinergi yang dihasilkan dari paduan sumberdaya teknis dan sumber daya manusia dari teknologi informasi yaitu tercapainya *competitive advantage*; (4) Roach dalam Brynjolfsson (1996), yang hasil penelitiannya mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat pengeluaran untuk teknologi informasi akan mengakibatkan produktivitas semakin rendah dan (5) penelitian yang dilakukan oleh Bharadwaj (1995), hasil penelitiannya mengemukakan bahwa tingginya tingkat investasi dalam teknologi informasi akan menimbulkan pemborosan yang mengakibatkan tingginya biaya *overhead* per-unit output yang melebihi rata-rata *selling and general administration expenses*.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut di atas terlihat da perdebatan tentang manfaat investasi dalam teknologi informasi, dimana sebagian peneliti menemukan bahwa investasi dalam teknologi informasi memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan sedangkan sebagian peneliti lainnya menemukan bahwa investasi dalam teknologi informasi itu memunculkan istilah *productivity paradox* teknologi informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa *productivity paradox* teknologi informasi merupakan kontroversi nilai bisnis dari investasi teknologi informasi, apakah investasi dalam teknologi informasi akan meningkatkan inovasi dan kinerja atau hanya akan memperbesar biaya. *Productivity paradox* teknologi informasi ini merupakan perdebatan yang terus menerus berkembang diantara dua kubu yaitu para peneliti dan pakar tentang manfaat teknologi informasi.

Dengan adanya *productivity paradox* teknologi informasi yang masih menjadi perdebatan sampai saat ini, meskipun sudah banyak penelitian yang dilakukan, maka peneliti tertarik untuk menguji kembali tentang manfaat dari investasi di bidang infrastruktur teknologi informasi. Fokus penelitian ini adalah dampak *human resources*, *business resources*, dan *technology information (IT) resources* terhadap kinerja organisasi.

IT memainkan peran strategis dan pada industri jasa pendidikan khususnya perguruan tinggi. Kemajuan di bidang IT di beberapa perguruan tinggi dipercaya dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, alumni, karyawan dan sivitas akademika sehingga pada gilirannya mampu meningkatkan kinerja (keunggulan bersaing) masing-masing perguruan tinggi swasta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang “hal-hal yang mendorong atau argumentasi pentingnya dilakukan penelitian” ini, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: apakah terdapat pengaruh *human resources*, *business*

resources, dan *technology information (IT) resources* terhadap kinerja organisasi pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dibawah KOPERTIS Wilayah VI Jawa Tengah?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *human resources*, *business resources* dan *IT resources* terhadap kinerja organisasi;
- b. Menguji faktor dominan apa yang menyebabkan kegagalan penerapan IT dan mendapatkan kejelasan secara umum;
- c. Mengetahui mengapa suatu organisasi mendapatkan keunggulan kompetitif dari penerapan IT dan apa penyebabnya, organisasi lain gagal mendapatkan keunggulan kompetitif tersebut.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa kontribusi sebagai berikut:

- a. bagi perguruan tinggi, pihak manajemen mampu melihat dengan jeli faktor-faktor yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi;
- b. bagi manajemen PTS, melalui penelitian ini dapat dijadikan bahan tambahan pertimbangan dalam memutuskan perlu tidaknya investasi besar-besaran di bidang IT;
- c. Kontribusi bagi dunia pengembangan ilmu sumber daya manusia, melalui penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan untuk studi perbandingan serta dapat menambah referensi bagi penelitian pada bidang yang sama di masa mendatang.