

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori – teori yang dipakai sebagai dasar penjelasan hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan Teknologi Informasi. Pembahasan dalam bab ini adalah pengertian dan definisi tentang stres, stres kerja, aspek- aspek stres kerja dan gejala stres kerja. Dalam bab ini juga akan dijelaskan tentang kinerja, aspek- aspek kinerja dan pengukuran kinerja serta hubungan antara stres kerja dengan kinerja. Selain itu bab ini akan menjelaskan pengertian tentang Teknologi Informasi dan karyawan.

2.1 Stres

Akan dibahas pengertian tentang stres, definisi stres, definisi stres kerja, gejala, dampak dan efek stress kerja, sumber sumber penyebab stres kerja dan alat ukur stress kerja.

2.1.1. Pengertian stres

Topik stres telah menjadi menarik banyak peneliti untuk mempelajari stres dalam kaitannya dengan berbagai aspek kehidupan manusia. Stres pada umumnya terjadi karena seseorang menerima sebuah kondisi yang tidak diharapkan dari lingkungannya, sehingga menimbulkan reaksi-reaksi tertentu. Hal ini seperti diungkapkan Baron (1998: 506), bahwa stres adalah sebuah proses multifaset yang muncul sebagai reaksi terhadap kejadian (*event*) atau situasi dalam lingkungan yang diistilahkan sebagai *stressor* (kejadian-kejadian atau situasi-situasi dalam lingkungan yang menyebabkan stres). Lebih dari itu, stres adalah suatu tanggapan penyesuaian, yang diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individual dan/atau proses psikologis, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang (Gibson, Ivancevich & Doannelly, 1996: 339).

Menurut Robbins dan Judge (2007: 596), stres merupakan kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada kesempatan, tuntutan atau sumber daya yang berkaitan dengan apa yang dikehendaki oleh individu yang hasilnya dilihat sebagai tidak pasti dan penting. Stres juga terkait dengan tekanan emosional. Hal ini sebagaimana dijelaskan Hariandja (2002: 303) yang mengatakan bahwa stres adalah suatu ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Stres sendiri dapat dipandang dalam dua cara, yakni sebagai stres baik dan stres buruk. Stres yang baik disebut sebagai stres positif yaitu situasi atau kondisi apapun yang dapat memotivasi atau memberikan inspirasi. Sedangkan stres buruk adalah stres yang dapat menyebabkan marah, tegang, bingung, cemas, merasa bersalah, atau kewalahan (National Safety Council, 2004: 3-4). Hans Selye membedakan antara distress yaitu yang negatif, dan *eustres* yaitu yang merupakan kekuatan positif (Munandar, 2001: 374).

2.1.2 Definisi stres

Beberapa ahli yang pernah mendefinisikan stres dan dikemukakan sebagai berikut:

“ a pattern of emotional state and psychological reactions ocuring in situations where individual perceive threats to their important goals in which they maybe unable to meet”

(Greenberg and Baron, 1993 : 129)

Menurut Greenberg dan Baron, stres adalah suatu pola reaksi emosi dan fisik yang muncul ketika individu mempersepsi adanya ancaman terhadap tujuan yang akan dicapai. Menurut Kahn, Wolfe, Snoek dan Rosenthai (1964, dalam Jamal 1984 :47), stres adalah reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan yang dianggap mengancam.

Definisi yang lain dari stres pernah dikatakan oleh Sarafino, yaitu :

”the condition that results when person-environment transactions lead the individual to perceived a discrepancy –whether real or not- between the

demands of a situation and the resources of the person's biological, psychological or social system"

(Sarafino, 1998 : 70)

Stres adalah kondisi yang dihasilkan ketika transaksi antara seseorang dengan lingkungan membuat individu tersebut mempersepsikan suatu kesenjangan. Kesenjangan yang dimaksud ialah antara tuntutan dari suatu situasi dan sumber daya yang dimiliki seseorang tersebut, baik dari segi biologis, psikologis, atau sistem sosial. Kesenjangan ini dapat merupakan kesenjangan yang nyata, dapat juga tidak nyata.

Dari ketiga definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa stres adalah suatu pola reaksi emosi dan fisik yang timbul ketika individu bereaksi terhadap adanya tuntutan dari suatu situasi dan sumber daya yang dimiliki seseorang tersebut terhadap lingkungannya yang dipersepsi mengancam tujuannya. Definisi ini sesuai dengan pengertian distres yang dikemukakan oleh Hans Selye 1956 dalam (National Safety Council, 2004: 3-4), yaitu stres yang mempunyai pengaruh negatif pada aspek – aspek kehidupan manusia, dalam hal ini stres yang mengancam tujuan individu.

2.1.3 Definisi Stres Kerja

Definisi stres kerja oleh beberapa ahli dapat dikemukakan sebagai berikut:
"Work stress is an individual's response to work related environmental stressors. Stress as the reaction of organism, which can be physiological, psychological, or behavioural reaction"

(Selye, dalam Beehr, et al., 1992: 623)

Berdasarkan definisi di atas, stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

“a condition wherein job related factors interact with the worker to change(disrupt or enhance) his or her psychological condition such that the person is forced to deviate from normal fuctioning”

(Beehr and Newman, 1978 : 670).

Definisi tersebut melihat stres kerja adalah kondisi dimana tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan pekerja menghadapinya sehingga menyebabkan terganggunya fungsi normal fisik maupun psikologis sang pekerja. Bunk et al (1998: 85) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu hasil dari ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan individu dan apa yang disediakan oleh pekerjaannya, atau ketidakseuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan pekerja. Ross dan Altmeir (1994: 227) mengatakan bahwa stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dan karakteristik pekerja, dimana tuntutan dari pekerjaan melebihi kemampuan yang dimiliki oleh pekerja untuk menghadapinya.

Dari keempat definisi stres kerja diatas dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja adalah sumber dari hasil ketidaksesuaian individu dengan lingkungannya dikarenakan kondisi dimana tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan pekerja menghadapinya.

2.1.4. Sumber-sumber penyebab stres kerja (*Stressor*)

Stres dapat disebabkan oleh banyak faktor. Menurut Luthans (2008: 298 – 302), sumber-sumber stres kerja meliputi : (i) Sumber stres diluar organisasi, terdiri dari: adanya perubahan sosial dan teknologi, keadaan ekonomi, pindah rumah, perbedaan ras dan keadaan masyarakat. (ii) Sumber stres dari organisasi, yaitu: (a) Kebijakan Organisasi yang meliputi penilaian kinerja kerja yang tidak adil, sistem penggajian yang tidak adil, peraturan yang kaku, prosedur yang tidak jelas, sering berpindah pekerjaan, serta deskripsi pekerjaan yang tidak realistis. (b). Struktur yang berupa kurangnya kesempatan mengembangkan diri, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, situasi yang sangat formal, departement yang tidak memiliki otoritas, konflik atasan terhadap bawahan. (c). Kondisi fisik, seperti: kurangnya privasi, cuaca yang tidak baik, kebisingan bahaya radiasi, situasi kerja yang berbahaya, pencahayaan yang kurang.

(iii). Sumber stres kelompok seperti kurangnya dukungan sosial, konflik interpersonal, dan konflik kelompok dan (iv). Sumber stres individual, seperti: konflik peran, ambiguitas, perubahan, kehidupan dan karier.

Stessor kerja bisa datang dari tempat kerja, *stressor* tersebut adalah: (i). Kondisi kerja, yang termasuk dalam kondisi kerja adalah: (a). Beban kerja yang berlebihan yaitu beban kerja dapat bersifat kuantitatif, beban dapat muncul ketika tuntutan fisik dari pekerjaan melebihi kemampuan yang dimiliki oleh pekerja. Secara kualitatif, beban muncul ketika pekerjaan terlalu kompleks atau sulit dan kemampuan teknis atau ketampilan yang dimiliki oleh pekerja tidak dapat memenuhi tuntutan tersebut. (b). *Work underload*, yaitu suatu kondisi dimana pekerjaan dinilai tidak menantang dan tidak menarik minat ataupun perhatian pekerja. Hal ini dapat terjadi karena pekerja tidak menuntun digunakannya seluruh kemampuan yang dimiliki oleh individu. Pengulangan pekerjaan, dimana pekerjaan harus melakukan pekerjaan yang sama berulang-ulang kali. Dapat menimbulkan kebosanan dan lama-kelamaan menyebabkan stres kerja. Keadaan ini sering disebut dengan *assembly-line hysteria* dan sering kali terjadi pada orang yang bekerja dibidang perakitan atau di suatu organisasi dengan birokrasi yang rumit. (c). Kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung. Kondisi kerja yang berbahaya juga dapat memenuhi stres kerja. Tempat kerja yang bising adalah salah satu contoh keadaan yang dapat memicu stres kerja. Selain itu penggunaan teknologi yang terbatas juga dapat memicu stres kerja (Ross & Altmaeier, 1994). (ii). Ambiguitas peran merupakan suatu hal yang sering dikatakan berkaitan dengan stres kerja (Rice, 1999). Rice mengatakan bahwa ambiguitas peran terjadi ketika individu tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh perusahaan dan dirinya. Selain itu ambiguitas peran dapat dialami ketika terdapat ketidakjelasan tujuan dari suatu pekerjaan atau batas-batas yang dimiliki oleh pekerja. (iii) Hubungan interpersonal ditempat kerja merupakan suatu bagian penting dari kepuasan kerja. Hubungan interpersonal dapat membantu individu dalam menghadapi stres (Rice, 1999). (iv) Pengembangan karir yakni, harapan pekerja terhadap pekerjaannya namun terkadang hal tersebut tidak dapat dicapai oleh sebagian pekerja sehingga menimbulkan stres kerja (Rice, 1999). (v). Struktur organisasi yakni, keluhan

pekerja tentang adanya struktur organisasi yang kaku, politik yang berlaku ditempat kerja, atau pengawasan yang kurang memadai dari manajemen sehingga dapat menimbulkan stres kerja (Rice, 1999)

Sejalan dengan faktor di atas dikemukakan juga oleh Sarafino, Sutherland & Coper (1990: 72) yang mengidentifikasi sumber stres, lima diantaranya berasal langsung dari pekerjaan, sedangkan yang keenam berasal dari interaksi antara lingkungan sosial dengan pekerjaan. Stressor meliputi : (i). Stressor yang ada dalam pekerjaan itu sendiri, meliputi : beban kerja, fasilitas kerja yang kurang, proses pengambilan keputusan yang lama. (ii). konflik peran: peran didalam kerja yang tidak jelas, tanggung jawab yang tidak jelas. (iii). Masalah dalam hubungan dengan orang lain adalah stressor yang potensial, seperti : hubungan dengan atasan, rekan sejawat, dan pola hubungan atasan-bawahan. (iv). Perkembangan karier: *under/over-promotion*, juga keselamatan kerja (v). Iklim dan struktur organisasi, adanya pembatasan-pembatasan perilaku bagaimana iklim budaya didalam organisasi dan (v). Adanya konflik antara tuntutan kerja dengan tuntutan keluarga.

2.1.5. Gejala stres kerja

Behr dan Newman (1978 : 665-669) menemukan adanya tiga jenis gejala pribadi yang muncul pada para pekerja akibat adanya stres kerja. Gejala – gejala tersebut adalah:

- (a). Gejala psikologis yaitu masalah emosi dan kognitif yang muncul dalam kondisi stres kerja. Yang termasuk didalam gejala psikologis antara lain: Kecemasan, ketegangan, rasa bingung, perasaan frustrasi dan marah, kebosanan, ketidakpuasan kerja, kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual dan kurang konsentrasi dan menurunnya kepercayaan diri.
- (b). Gejala fisik yaitu penurunan kesehatan fisik secara bertahap. Yang termasuk dalam gejala fisik antara lain: Peningkatan detak jantung, tekanan darah dan potensi terkenan penyakit jantung, kelainan pencernaan, kelelahan fisik, masalah pada pernafasan, kelainan pada kulit, sakit kepala, sakit pinggang dan ketegangan pada otot.
- (c). Gejala perilaku yaitu perilaku yang timbul akibat adanya stres kerja. Yang termasuk didalam gejala perilaku antara lain. Menunda dan menghindari pekerjaan serta perilaku

absen, kinerja dan produktivitas rendah, peningkatan konsumsi alkohol serta obat – obatan terlarang dan perbuatan merusak.

Baron (1998: 515-517) berpandangan bahwa stres yang terjadi pada individu dapat menimbulkan berbagai dampak. Pada masalah kesehatan, dapat berwujud gangguan psikosomatis, yaitu gangguan fisik di mana emosi diduga memiliki peranan penting. Istilah “psikosomatik” berasal dari bahasa Latin *psyche* (“pikiran”) dan *soma* (“tubuh”) (Atkinson dkk., 2004: 359). Rangsangan berlebihan (*overarousal*) jangka panjang sistem simpatetis atau sistem korteks adrenal dapat menyebabkan kerusakan pada arteri dan sistem organ. Selain itu stres juga memiliki efek langsung pada kemampuan sistem kekebalan tubuh untuk melawan penyakit (Atkinson dkk., 2004: 361).

Sejalan dengan identifikasi atas gejala-gejala stres di atas, (Everly dan Girdano dalam Munandar, 2001: 379). mengajukan daftar tanda-tanda adanya *distres* yang meliputi: suasana hati (*mood*), otot kerangka (*musculoskeletal*), dan organ-organ dalam badan (*visceral*). Tanda-tanda *distres* yang berdampak pada suasana hati dapat berupa *overexcited*, cemas, merasa tidak pasti, sulit tidur pada malam hari, menjadi mudah bingung dan lupa, menjadi sangat tidak enak (*uncomfortable*) dan gelisah (*ill at ease*), dan menjadi gugup (*nervous*). Tanda-tanda *distres* yang berdampak pada otot kerangka (*musculoskeletal*) manifestasinya bisa berupa jari-jari dan tangan gemetar, tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat, mengembangkan *tic* (gerakan tidak sengaja), kepala mulai sakit, merasa otot menjadi tegang atau kaku, gagap jika berbicara, dan leher menjadi kaku. Sedangkan tanda-tanda *distres* yang berdampak pada organ-organ dalam badan (*visceral*) dapat berupa perut terganggu, merasa jantung berdebar, banyak berkeringat, tangan berkeringat, merasa kepala ringan atau akan pingsan, mengalami kedinginan (*cold chills*), wajah menjadi “panas“, mulut menjadi kering, mendengar bunyi berdering dalam kuping, dan mengalami “rasa akan tenggelam“ dalam perut (*sinking feeling*).

2.1.6 Alat ukur stres kerja

Alat ukur stres kerja yang akan digunakan pada skripsi ini adalah *Job Stress Survey (JSS)*. Alat ukur ini diciptakan oleh Spielberg dan merupakan dari alat ukur stres kerja yang diciptakan sebelumnya dengan mempergunakan teori *Person-Environment fit (PE-fit)*. Teori ini telah membuat peneliti membuat banyak konstruk-konstruk baru untuk mengukur perilaku organisasi, karakteristik kerja, stres kerja dan status kesehatan (e.g., Beehr & Newman, 1978; Cooper, Kirkcaldy, & Brown, 1994; Sharit & Salvendy, 1982 dalam : Spielberg & Vagg, 1998). Karena definisi stres dalam penelitian ini mempergunakan teori dari Beehr & Newman, 1978 dan alat ukur *JSS* ini merupakan perkembangan dari teori Beehr & Newman maka alat ukur ini dapat dipergunakan untuk mengukur stres kerja.

JSS terdiri dari 30 item pernyataan yang merupakan *stressor* spesifik yang mungkin akan dialami oleh pekerja tingkat manajerial, professional, klerikal dari berbagai bidang dan atau lapangan pekerjaan.. Selain itu, penggunaan *JSS* pernah dilakukan oleh berbagai peneliti di berbagai Negara, seperti Amerika untuk mengukur tingkat stress kerja di kalangan karyawan dan senior militer. di Amerika (Spielberg & Reheiser, 2005) dan penelitian di Turkey untuk mengukur tingkat stres pada menejerial dan karyawan hotel. Di Indonesia *JSS* pernah dipergunakan oleh Sunarwito (1996) dalam tesisnya untuk mengukur stress kerja pada karyawan auditor dan dealer yang bekerja di bank.

2.2. Kinerja

Akan dibahas mengenai definisi kinerja dan tehnik pengukuran kinerja karyawan.

2.2.1. Definisi Kinerja

Definisi kinerja oleh beberapa ahli dapat dikemukakan sebagai berikut:

“Behavior in which an organism engages in response to a task or activity which leads to result which modifies the environmental someway”.

(Wolman ,1975 : 117)

Adanya respon sesuai dengan tuntutan tugas yang diberikan.

“ Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

(Mangkunegara, 1995 : 45)

”Variabel individual yaitu variabel yang berasal dari dalam diri individu yang bersangkutan, seperti kemampuan, kepentingan, dan kebutuhan-kebutuhan tertentu; sedangkan yang dimaksud dengan variabel situasional adalah variabel yang bersumber dari situasi pekerjaan yang lebih luas (lingkungan organisasi) seperti pelaksanaan supervisi, iklim organisasi, hubungan dengan rekan sekerja, dan sistem pemberian imbalan”.

(Tiffin & McCormick 1979: 22)

Menurut mereka kinerja individu berhubungan dengan variabel individual dan variabel situasional. Mereka berpendapat bahwa perbedaan individu akan menghasilkan kinerja yang berbeda pula.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kinerja adalah variabel dalam diri individu yang dapat menghasilkan respon kerja secara kualitas dan kuantitas baik itu baik atau buruk sesuai dengan tuntutan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada individu tersebut.

2.2.2. Teknik Pengukuran Kinerja Karyawan.

Beberapa teknik pengukuran kinerja karyawan menurut Gomes (2001 : 137-142) antara lain : (i). Penilaian kinerja berdasarkan hasil (*Result-based Performance Appraisal/evaluation*), teknik penilaian ini merumuskan kinerja berdasarkan pencapaian tujuan organisasi atau mengukur hasil akhir. Teknik penilaian kinerja berorientasi masa depan ini berfokus pada kinerja masa mendatang dengan mengevaluasi potensi karyawan atau menetapkan sasaran – sasaran kinerja di masa yang akan datang. Contoh: penilaian sendiri dan penilaian psikologis. (ii). Penelitian kinerja berdasarkan perilaku karyawan (*Behavior-based Performance Appraisal/evaluation*), teknik penilaian kinerja ini mengukur proses pencapaian sasaran dan bukan hasil akhir. Contoh: daftar pernyataan dan skala penilaian grafis.(iii). Penilaian kinerja berdasarkan judgement (*Judgement-*

based Performance Appraisal/evaluation), yaitu teknik penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan dengan mengevaluasi kinerja bawahan berdasarkan pertimbangan deskripsi perilaku yang spesifik, seperti: (a). *Quantity of work*, jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. (b). *Quality of work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat- syarat kesesuaian dan kesiapannya. (c) *Job knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya. (d). *Creativness*, keaslian gagasan- gagasan yang dimunculkan dan tindakan- tindakan untuk menyelesaikan persoalan – persoalan yang timbul. (e). *Cooperation*, kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesame anggota organisasi). (f). *Dependability*, kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja. (g). *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas- tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya. Dan (h). *Personal qualities*, menyangkut kepribadian , kepemimpinan keramahan dan integritas pribadi.

Alat ukur kinerja yang dipergunakan adalah alat ukur kinerja berupa questioner yang dipergunakan oleh PT X,. Dalam hal ini questioner yang dipergunakan mengikuti teori teknik penilaian kinerja berdasarkan judgment (*Judgement-based Performance Appraisal/evaluation*), yaitu teknik penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan dengan mengevaluasi kinerja bawahan berdasarkan pertimbangan deskripsi perilaku yang spesifik. (Gomes, 2001: 142-144). Data didapatkan dari HRD PT X dan merupakan data sekunder yaitu data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan (Umar, 1999:42). Dikarenakan data hanya bisa diambil setiap 6 bulan sehingga membuat peneliti menggunakan data skunder..

2.3. Hubungan stres kerja dengan kinerja

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini seperti terlihat dalam penelitian AbuAlrub (2005:76) yang menyimpulkan bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja. Hal ini dapat terjadi karena stres yang tinggi dapat menyebabkan penyempitan perspektif dalam berpikir, penurunan kapasitas memori, penurunan daya evaluasi terhadap pilihan alternatif, dan hasil kerja yang memburuk

(Kontogianis, 1999: 9). Bahkan kajian Motowidlo dkk dan Steers (dalam Baron, 1998: 515) menunjukkan adanya penurunan kinerja seseorang walaupun tingkat stresnya rendah atau moderat. Dengan demikian jelas sekali, bahwa stres kerja memiliki hubungan kinerja.

2.4. Definisi karyawan

Definisi karyawan menurut McMillan English Dictionary (2002: 128) adalah :orang yang dibayar secara teratur kepada sebuah perusahaan atau kepada seseorang.

2.4.1. Status karyawan

Status karyawan dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: (i) Karyawan tetap yaitu karyawan yang telah mempunyai masa kerja tiga tahun atau karyawan yang telah melewati masa percobaan di dalam suatu perusahaan dan sudah mengalami masa pengangkatan dan diberikan kepastian keberlangsungan masa kerjanya (Aliminsyah, 2004: 46). (ii) Karyawan kontrak yaitu karyawan yang dipekerjakan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang meningkat karena hal tertentu seperti adanya karyawan yang cuti, berhenti kerja dan sebagainya. Tidak ada jaminan keberlangsungan masa kerjanya.

Karyawan kontrak mendapatkan gaji dari perusahaan berdasarkan lamanya kontrak. Beberapa perusahaan mempekerjakan karyawan kontrak untuk menghindari efek dari kelebihan karyawan dan efek dari pemutusan hubungan kerja pada karyawan tetap. (Cascio, 1998:dalam Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright (2000): 258-259).

Dalam Penelitian ini diketahui bahwa karyawan yang bekerja pada PT X adalah karyawan yang memiliki status sebagai karyawan tetap yaitu terdiri dari project manager, supervisor dan karyawan PT. X dan karyawan yang memiliki status sebagai karyawan kontrak, dalam hal ini karena pengangkatan sebagai karyawan tetap pada PT X adalah karyawan kontrak yang telah bekerja maksimal 2 tahun.

2.5. Teknologi Informasi

Pembahasan mengenai pengertian teknologi informasi, definisi teknologi informasi, bidang pekerjaan Teknologi Informasi.

2.5.1. Pengertian Teknologi Informasi

Richard (1995, dalam Bass, 1999: 16) mengungkapkan pengertian pekerjaan pada bidang TI sebagai pekerjaan yang mengatur prasarana teknologi dan komputer yang dapat menggerakkan sistem bisnis organisasi. Pekerjaan bidang TI ini mempunyai karyawan kompeten dan profesional secara teknis. Banyak perusahaan menggunakan komputer, jika terjadi masalah pada komputernya (tidak dapat menjalankan program, printer tidak bekerja), mereka memanggil pekerja TI untuk menuntaskan masalah teknisnya. Tergantung dari permasalahannya, pekerja TI dapat membantu pengguna komputer melalui telepon atau mengirimkan teknisi.

2.5.2. Definisi Teknologi Informasi

Defenisi dari istilah ini diantaranya adalah sebagai berikut :

“Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara ataupun video. Teknologi informasi ini merupakan subsistem dari sistem informasi. Terutama dalam tinjauan dari sudut pandang teknologinya”.

(Williams dan Sawyer, 2006: 23)

Salah satu ciri khusus dari bidang ilmu Teknologi Informasi adalah fokus perhatian bidang ilmu tersebut yang lebih bersifat aplikatif. Bidang ilmu Teknologi Informasi lebih mengarah pada pengelolaan data dan informasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi kerja lainnya, dengan pemanfaatan teknologi komputer dan komunikasi data serta lebih menekankan pada teknik pemanfaatan perangkat-perangkat yang ada untuk meningkatkan produktifitas kerja. Dalam perkembangannya sejalan dengan paradigma ekonomi baru, maka teknologi informasi menjadi senjata yang handal dalam meningkatkan komunikasi antar perusahaan atau organisasi kerja.

“Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”

(Natakusumah, 2002:19).

“Information Technology (IT) the handling of information by electric and electronic (and microelectronic) means. Here handling includes transfer. Processing, storage and access, IT special concern being the use of hardware and software for these tasks for the benefit of individual people and society as a whole”

(Eric1, 1991:42)

Kebutuhan manusia didalam mengambil dan memindahkan , mengolah dan memproses informasi dalam konteks social yang menguntungkan diri sendiri dan masyarakat secara keseluruhan.

Dari definisi- definisi Teknologi Informasi oleh beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi Teknologi Informasi adalah teknologi untuk membantu kebutuhan manusia mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan dengan cara menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara ataupun video.

2.5.3. Pekerjaan Teknologi Informasi pada PT.X

Terdapat perbedaan- perbedaan bidang kerja TI pada PT.X terutama pada status karyawannya. Jam kerja pada karyawan kontrak dilakukan dengan cara

bergantian secara *shift*. Dalam hal ini karyawan kontrak diwajibkan masuk kerja bergantian selama 24 jam. Hari masuk dan libur kerja juga berbeda dengan karyawan tetap, yaitu 3 hari masuk dan 1 hari libur dan selalu dilakukan pergantian shift untuk karyawan kontrak, yaitu shift 1 masuk jam 6:30 pagi sampai jam 15.30 lalu dilanjutkan dengan shift 2 yaitu jam 15:30 sampai jam 22.30 kemudian dilanjutkan oleh shift 3 yaitu jam 22.30 dilanjutkan sampai jam 6.30 pagi. Pekerjaan karyawan kontrak adalah pada divisi *intrust* yaitu monitoring (mengamati) dan mengecek server-server klien PT. X dari Belanda dengan menggunakan program *Microsoft server*. Berbeda dengan status karyawan tetap. Jam kerja karyawan kontrak 8 jam sehari dari senin sampai jumat dengan jam kerja masuk jam 9.00 pagi sampai jam 17.00 sore. Bidang pekerjaannya juga berbeda karena karyawan tetap sudah bisa berada di divisi yang lain selain *intrust*, yakni divisi SAP yaitu divisi yang bekerja dengan program *Software Solution Application (SAP)* untuk klien – klien PT. X yang menggunakan program SAP, divisi *Integrated Support (IS)* dimana tugasnya adalah menginstall server- server klien-klien PT. X atau maintenance klien – klien PT. X di Jakarta. Divisi selanjutnya adalah divisi *Cisco* tugas dari divisi ini adalah bekerja menggunakan program *Cisco* bagi klien – klien PT. X yang menggunakan program ini. Divisi yang terakhir adalah divisi *helpdesk* dimana pekerjaan pada divisi ini adalah membantu divisi *intrust* karena sebagai penghubung antara Indonesia dan Belanda. Jadi pekerja divisi ini harus mengerti bahasa Belanda.

Jabatan untuk karyawan tetap juga berbededa sehingga tugas juga berbeda. Untuk tugas sebagai staff hanya menegerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh supervisor. Tugas supervisor berbeda karena memastikan dan bertanggung jawab untuk pekerjaan staff. Kemudian project manager yang memastikan bahwa tugas supervisor berjalan dengan baik dan harus mempunyai kemampuan membuat tim proyek agar tetap berjalan, mampu memonitor dan mengontrol *budget* serta mempunyai kemampuan analisis resiko yang baik terhadap proyek bagi divisinya.. (Hasil wawancara dengan kepala HRD PT X bapak Toni Simangunson 10 Desember 2008).