

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen

Perekonomian merupakan suatu sektor yang penting bagi kehidupan suatu bangsa, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan manajemen yang baik. Manajemen merupakan ilmu dan seni memproses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (I Komang Ardana, 2012). Menurut James Stoner dalam (I Komang Ardana, 2012) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang merupakan upaya anggota organisasi dan memproses sumberdaya dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut G. R. Terry dalam (I Komang Ardana, 2012) manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu yang dimaksudkan untuk mengelola perusahaan baik sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan. Dengan definisi tersebut maka manajemen tidak akan berjalan tanpa bantuan dari orang lain dalam pencapaian tujuan, Oleh karenanya semakin banyak orang yang

terlibat dalam suatu organisasi maka peranan sebuah manajemen akan besar pula. Sebagai suatu ilmu manajemen berarti dapat di jadikan sebagai suatu pengetahuan dan dapat dipelajari untuk diterapkan dalam menghadapi persoalan-persoalan dalam suatu perusahaan sehingga dapat meminimalisir permasalahan organisasi dan dapat mencapai tujuannya. Sedangkan seni dalam manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang pemimpin untuk memengaruhi orang lain dalam mencapai tujuannya.

Dalam melaksanakan manajemen yang baik seseorang harus memiliki jiwa kepemimpinan dan mempunyai pengetahuan yang cukup memadai dalam bidang manajemen. Selain penjelasan diatas manajemen juga harus melaksanakan empat fungsi dasar dari manajemen berikut penjelasannya menurut Umi Farida (2015):

1. Perencanaan

Perencanaan yakni proses menetapkan daftar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga tujuan yang ditetapkan akan lebih jelas alurnya dan dapat dicapai.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh anggota perusahaan dalam pencapaian tujuan

3. Pengarahan

Pengarahan merupakan fungsi manajemen yang memberikan bimbingan, saran, dan intruksi kepada bawahan agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memberi penilaian, pencocokan, dan pemeriksaan terhadap suatu pekerjaan yang telah dilakukan apakah sudah sesuai rencana awal atau belum.

1.1.2 Manajemen Sumberdaya Manusia.

Suatu organisasi terdiri dari beberapa orang dengan peran formal yang diberikan untuk saling bekerjasama dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Tanpa peran dari orang-orang tersebut maka perusahaan tidak akan dapat berjalan. Orang yang bertugas mengelola dan menjalankan sasaran organisasi disebut sebagai manajer, dengan bantuan orang lain maka semua hal ini akan tercapai. Menurut (Dessler, 2015) berpendapat bahwa pengelolaan melibatkan lima fungsi yang meliputi:

- a) Perencanaan. Menetapkan aturan dan standar yang akan dicapai oleh perusahaan.

- b) Pengorganisasian. Memberikan spesifikasi tugas bawahan dan mengkoordinasikanya.
- c) Penyusunan staf. Menetapkan tipe karyawan, merekrut, menetapkan standar kinerja karyawan, mengevaluasi prestasi, memberikan konseling, melatih dan mengembangkan karyawan.
- d) Kepemimpinan. Memberikan arahan untuk menyelesaikan pekerjaan kepada bawahan dan memotivasi mereka.
- e) Pengendalian. Menetapkan standar –standar perusahaan dan mengambil tindakan korektif sesuai kebutuhan serta melakukan evaluasi.

Fungsi-fungsi tersebut merupakan fungsi penyusunan staf manajemen personel atau manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia (*Human Resource Management*) adalah proses untuk mendapatkan, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi terhadap karyawan, dan untuk mengurus hubungan ketenaga kerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, serta keadilan dengan keadilan terhadap karyawan (Dessler, 2015). Menurut (I Komang Ardana, 2012) sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, komunikasi, cara bertindak, dan moral untuk melaksanakan

baik bersifat teknis maupun manajerial. Sedangkan menurut Umi Farida (2015) manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang mengkususkan pada bidang personalia/ SDM/ ketenagakerjaan yang merupakan suatu bidang ilmu yang mempelajari bagaimana mengatur proses memanfaatkan sumberdaya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan dapat memuaskan semua pihak. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang mempelajari kemampuan manusia dalam mengelola karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu sektor penting di dalam suatu perusahaan , organisasi dapat berjalan dengan beberapa peran penting dari sumber daya manusia. Di sini manusia dapat diatur sedemikian rupa untuk menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan sehingga semua pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut I Komang Wardana (2012, 5)

beberapa paradigma MSDM sebagai berikut:

- a. Manusia memerlukan organisasi dan sebaliknya organisasi memerlukan manusia sebagai motor penggerak agar organisasi dapat berfungsi untuk mencapai tujuan.

- b. Potensi psikologis seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan bersifat abstrak dan tidak jelas batas-batasnya sehingga pimpinan berkewajiban menggali, menyalurkan, membina, dan mengembangkan potensi yang dimiliki karyawan dalam rangka meningkatkan produktifitas.
- c. Sumber daya finansial perlu disediakan dan dipergunakan dalam jumlah yang cukup untuk keperluan mengelola SDM dan untuk meningkatkan kualitas SDM.
- d. Memperlakukan karyawan secara manusiawi untuk mendorong partisipasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Perlakuan secara manusiawi juga berarti bahwa karyawan harus dihormati, dihargai, dan diperlakukan sesuai dengan hak-hak asasi manusia sehingga akan berkembang perasaan ikut memiliki, perasaan ikut bertanggung jawab, dan kemauan untuk bekerjasama demi kemajuan perusahaan.

Selain paradigma diatas dalam mempelajari manajemen sumber daya manusia yang memfokuskan pada unsur SDM, menurut I Komang Wardana (2012, 17) tiga aspek utama dari manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi Manajerial MSDM

Fungsi manajerial adalah fungsi yang mempunyai wewenang kepemimpinan terhadap SDM lain. Dengan demikian manajer

SDM atau kepala bagian personalia adalah seorang manajer yang harus menjalankan fungsi-fungsi manajemennya yaitu:

- a. Perencanaan (*planing*). Bagi manajer SDM perencanaan berarti menentukan lebih dahulu program-program yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan, untuk itu diperlukan keterlibatan SDM sesuai keahliannya.
- b. Pengorganisasian (*organizing*). SDM membentuk suatu organisasi dengan merancang struktur hubungan antara jabatan, personalia, dan faktor fisik. Karena rumitnya hubungan tersebut maka pimpinan perusahaan mengharapkan agar manajer memberikan saran untuk organisasi secara keseluruhan.
- c. Penggerakan (*actuating*). Fungsi ini sangat penting karena merupakan “*starter*” untuk menggerakan, mengarahkan, memotivasi, mengusahakan tenaga kerja bekerja sesuai dengan yang ditargetkan.
- d. Pengawasan (*controlling*). Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang menyangkut masalah pengaturan berbagai kegiatan SDM yang dirumuskan berdasarkan analisis dan tujuan perusahaan.

2) Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia

- a. Pengadaan SDM (*rekrutment*), adalah kegiatan memperoleh SDM yang tepat, sesuai dengan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Pengembangan SDM, Pengembangan karyawan sangat penting karena perkembangan yang pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengembangan merupakan proses pendidikan jangka panjang dimana karyawan manajerial mempelajari konsep-konsep dan teori secara otomatis.
- c. Pemberian kompensasi atau balas jasa. Fungsi balas jasa merupakan pemberian langsung, baik dalam bentuk material maupun non material atau non finansial yang adil dan layak kepada karyawan atas kontribusi mereka dalam pencapaian tujuan perusahaan.
- d. Pengintegrasian karyawan. Fungsi pengintegrasian perusahaan untuk memperoleh keamanan kepentingan individu karyawan, perusahaan, dan masyarakat.
- e. Pemeliharaan karyawan. Fungsi pemeliharaan berkaitan dengan usaha-usaha untuk mempertahankan kesinambungan dari keadaan yang telah dicapai dari fungsi sebelumnya.

- f. Pemutusan hubungan kerja. Fungsi pemutusan hubungan kerja artinya mengembalikan karyawan ke masyarakat asalnya.
- 3) Peranan MSDM dalam mencapai tujuan perusahaan
 - a. Memberikan informasi dan interpretasi mengenai permasalahan yang terkait dengan masalah SDM.
 - b. Memenuhi tanggung jawab akan bisnis perusahaan dalam membina hubungan pelanggan, terbuka untuk memberikan layanan bagi orang lain.
 - c. Pemantau implementasi kebijakan-kebijakan personalia.
 - d. Sebagai motivasi yang mencakup pengembangan dan penelitian inovatif terhadap masalah-masalah SDM.
 - e. Melakukan adaptasi atau penyesuaian dengan teknologi

1.1.3 Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi menurut Jhon M. Ivanevich (2006) merupakan studi perilaku, sikap, dan kinerja manusia dalam suatu lingkungan organisasi; didasarkan pada teori, metode, dan prinsip dari berbagai disiplin, seperti psikologi, sosiologi, ilmu politik, dan antropologi budaya, untuk mempelajari individu, kelompok, struktur, dan proses. Perilaku organisasi kini dianggap sangat penting untuk dipahami karena menjadi perhatian penting bagi setiap manajemen seperti: produktifitas karyawan, kualitas

pekerjaan, tekanan pekerjaan, dan kemajuan karir. Menurut (Jhon M. Ivancevich, 2006) pandangan multidisiplin dari perilaku organisasi mengilustrasikan sejumlah poin penting:

a. Perilaku organisasi merupakan cara berfikir.

Ketika kita mempelajari perilaku organisasi, kita harus mengidentifikasi dengan jelas tingkat analisis yang digunakan individu, kelompok, dan atau organisasi.

b. Perilaku organisasi adalah multi disiplin.

Studi perilaku organisasi bukanlah disiplin atau ilmu yang dapat diterima secara umum dengan pondasi teoritis yang matang. Studi ini merupakan bidang yang baru-baru ini mulai tumbuh dan mengalami perkembangan tahapan dan dampak.

c. Terdapat orientasi humanistik yang tampak jelas dalam perilaku organisasi.

Orang dan sikap, persepsi, kapasitas pembelajaran, perasaan, dan tujuan mereka merupakan hal yang penting bagi organisasi.

d. Bidang perilaku organisasi berorientasi pada kinerja.

Bidang ini merupakan persoalan penting yang dihadapi seorang manajer dalam praktik kerjanya, bagaimana kinerja dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi.

- e. Bidang perilaku organisasi sangat bergantung pada disiplin yang diakui, peran metode ilmiah dalam mempelajari variabel dan hubungan dianggap penting.

Seorang manajer/pemimpin perusahaan merupakan salah satu bagian terpenting dalam perilaku organisasi. Pemimpin harus bekerja lebih efektif dan efisien dalam menghadapi perubahan yang sangat cepat dalam dunia usaha. Selain menghadapi karyawan menurut Jhon M. Ivanevich (2006) pimpinan juga harus memikirkan bagaimana menghadapi tuntutan konsumen. Sejalan dengan semakin meningkatnya keragaman tenaga kerja dan tuntutan konsumen, para pimpinan harus mengikuti perubahan di pasar domestik maupun global.

1.1.4 Stress Kerja.

Pengalaman stress dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan pekerjaan sudah bukan lagi merupakan hal baru. Stress sudah terjadi sejak zaman dahulu, hanya saja perubahan zaman yang membedakan stress pada zaman dahulu dan saat ini. Menurut McGarth dan Tarafdar dalam (Tri Effiyanti, 2014) stress merupakan suatu kondisi yang dialami individu ketika mereka dalam lingkungan yang memiliki situasi yang digambarkan sebagai bentuk yang mengancam dengan dan melebihi kapasitas dan sumber daya yang dimiliki oleh seseorang tersebut untuk

menghadapinya dalam kondisi dimana ia mengharapkan substansi yang berbeda dalam penghargaan dan pengorbanan dengan keadaan ia mendapatkan atau tidak. Selain devinisi tersebut stres menurut (Jhon M. Ivanevich, 2006) juga dapat diartikan sebagai suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang.

Adanya stress dapat memunculkan stressor, dimana stressor tersebut merupakan suatu peristiwa eksternal atau situasi yang dapat membahayakan seseorang. Menurut Jhon M. Ivanevich (2006) stressor pekerjaan dibagi menjadi 3 Yakni:

1. Stressor Individual.

Stressor individual disini lebih mengarah pada konflik peran dimana konflik tersebut muncul saat seseorang menerima pesan yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan.

Selain itu yang paling berpengaruh dari semua stressor dalam individu adalah perubahan yang semakin pesat yang merupakan bagian dari kehidupan saat ini.

2. Stressor tingkat kelompok

Stressor tingkat kelompok ini sering kali disebabkan oleh perilaku manajerial yang kurang tepat, kurangnya kohesivitas, konflik intrakelompok, dan setatus yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

3. Organisasi

Didalam suatu organisasi stresor sering disebabkan oleh Budaya baru dalam suatu organisasi, perubahan teknologi, gaya manajemen, ranvangan organisasi yang tidak tepat, dan politik dalam organisasi.

Sebagai seorang manajer atau pimpinan perusahaan harus lebih jeli dalam mengenali bagaimana seseorang mengalami gejala stres dalam pekerjaan agar tidak timbul masalah saat karyawan mengalami stres dan segera mungkin dapat diatasi. Berikut ini beberapa tanda-tanda stres yang dialami karyawan menurut (Jhon M. Ivancevich, 2006):

1. Seseorang yang biasanya tepat waktu menjadi sering terlambat saat datang ke kantor.
2. Seseorang pekerja yang biasanya mudah bergaul menjadi penyendiri atau sebaliknya.
3. Seseorang yang biasanya bekerja rapi dan teliti menjadi seseorang yang ceroboh dalam pekerjaan.
4. Seseorang pengambil keputusan yang baik tiba-tiba tidak dapat diandalkan lagi dalam pengambilan keputusan.
5. Seseorang yang biasanya mudah bergaul menjadi mudah tersinggung saat bersama dengan orang lain.
6. Seseorang karyawan yang biasanya berpenampilan rapi menjadi seseorang yang tidak perdulu dengan penampilanya.

Selain tanda gejala stres tersebut berikut beberapa faktor penyebab dari meningkatnya gejala stres pada tempat kerja menurut Losyk (2005) dalam Asnawi Malik (2015) diantaranya adalah:

1. Kondisi fisik perusahaan berupa suhu, cahaya, kualitas udara, isolasi, kulaitas keamanan, dan kondisi ergonomis.
2. Rancangan pekerjaan. Rancangan pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki karyawan dapat menimbulkan tekanan sehingga memunculkan stres pada karyawan.
3. Peran dalam pekerjaan. Peran seorang karyawan dalam suatu pekerjaan terkadang menjadi konflik karena tidak sesuai dengan ekspektasi karyawan.
4. Hubungan antara rekan kerja. Penyebab stress dalam pekerjaan adalah hubungan karyawan yang kurang harmonis dengan rekan kerjanya.
5. Tekanan waktu. Batas waktu yang dihadapi secara terus menerus sehingga hanya sedikit waktu yang dimiliki pekerja.
6. Teknologi . Komputer, telepon genggam, *faksimile*, dan internet telah meningkatkan kinerja dan produktifitasnya. Adanya teknologi diharapkan mampu lebih efisien dan produktif. Akan tetapi munculnya teknologi baru menimbulkan jenis stres baru.

Melalui beberapa pendekatan ,beberapa cara diterapkan untuk menghadapi stress. Menurut (Jhon M. Ivancevich, 2006)

terdapat dua cara untuk menghadapi stress yakni *problem focused coping* yang merupakan suatu tindakan yang diambil oleh individu dalam menghadapi orang lain dan situasi yang penuh dengan tekanan, dan *emotion focused coping* yang merupakan tindakan yang diambil untuk meringankan emosi yang penuh tekanan, tindakan ini difokuskan pada menghindari atau melarikan diri dari seseorang dan peristiwa.

1.1.5 Interaksi manusia dan komputer.

Zaman yang moderen seperti ini semua pekerjaan manusia akan selalu dihubungkan dengan teknologi terutama teknologi komputer. Ketika seseorang bekerja dengan komputer maka mereka akan melakukan suatu interaksi dengan cara- cara tertentu. Cara yang biasanya dilakukan oleh manusia adalah dengan memberi intruksi kepada komputer dan komputer menagapinya dengan memberikan tulisan tanggapan pada layar. Melalui masukan (*input*) dan keluaran (*output*) manusia dan komputer saling berinteraksi. Agar pengguna dapat berinteraksi dengan komputer dan dapat merasakan keramahannya maka diperlukan suatu media yang dapat memudahkan interaksi tersebut berlangsung.

Tujuan utama dari penyusunan interaksi manusia dan komputer menurut P.Insap santosa (2009) adalah untuk memudahkan dalam pengoperasian komputer dan mendapatkan

umpan balik yang diperlukan saat bekerja dengan sebuah komputer. Apabila ingin mempelajari tentang interaksi manusia dan komputer menurut P.Insap Santosa (2009) harus memahami beberapa bidang ilmu sebagai berikut:

- a. Teknik elektronika dan teknik komputer, dengan memahami perangkat keras dan perangkat lunak komputer maka dapat membantu dalam interaksi manusia dengan komputer.
- b. Psikologi, pengguna komputer biasanya memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga perancang harus mempelajari aspek psikologi pengguna untuk memahami bagaimana sifat dan kebiasaannya agar manusia dan mesin dapat bekerjasama dengan baik.
- c. Perancangan grafis dan tipografi, Keahlian merancang grafik dan tipografi menjadi salah satu kunci penting dalam menunjang keberhasilan sistem manusia-komputer, karena perangkat antarmuka yang disusun dapat menjadi semakin luwes dan ampuh.
- d. Ergonomik, ergonomik merupakan aspek fisik untuk mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman.
- e. Antropologi, ilmu pengetahuan tentang manusia juga berperan penting dalam sistem interaksi manusia-komputer.

- f. Linguistik, Linguistik merupakan cabang ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang bahasa. Sarana ini dapat membantu pengguna berinteraksi dengan komputer.
- g. Sosiologi, berkaitan dengan studi tentang pengaruh sistem manusia komputer dalam struktur sosial. Misal adanya kekhawatiran tentang PHK karena kantornya menerapkan otomatisasi, pegawai harus belajar lagi agar memahami komputer karena bila mereka tidak mau belajar mereka akan tersingkir dan akhirnya diPHK.

Menurut P.Insap Santosa (2009) bidang interaksi manusia dan komputer adalah bidang ilmu yang terbuka untuk mempengaruhi berbagai disiplin ilmu yang lain, yang meliputi teknik dan ilmu komputer sampai ilmu pengetahuan tentang manusia, seperti psikologi, linguistik, dan ergonomi. Berbagai teknik dialog interaktif yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara manusia dengan komputer saat ini cukup bervariasi, mulai dari yang sederhana hingga yang cukup canggih. Beberapa sifat penting yang perlu dimiliki oleh setiap ragam dialog menurut P. Insap Santosa (2009) adalah:

- a. Inisiatif, inisiatif akan menentukan keseluruhan ragam komunikasi sehingga dapat menentukan tipe-tipe pengguna yang dituju oleh sistem yang dibangun.

- b. Keluesan, sistem ini memiliki kemampuan untuk mencapai satu tujuan dengan beberapa cara yang berbeda.
- c. Kompleksitas, Semakin luwes sistem yang dibuat, akan semakin kompleks implementasinya.
- d. Kekuatan, Kekuatan didefinisikan sebagai jumlah kerja atau seberapa besar yang dapat dilakukan oleh sistem untuk setiap perintah yang diberikan oleh pengguna.
- e. Beban informasi, Agar informasi yang disampaikan dapat berguna, beban informasi yang terkandung didalam suatu ragam dialog disesuaikan dengan tipe pengguna.
- f. Konsistensi , Sistem yang konsisten mendorong pengembangan mentalitas pengguna dengan memberikan semacam petunjuk kepada pengguna agar dapat memahami sebuah perintah dalam komputer.
- g. Umpan balik, umpan balik disini dapat diartikan sebagai suatu interaksi manusia dengan komputer ketika manusia memberikan perintah maka komputer menanggapi dengan semacam tulisan pada layar.
- h. Observabilitas, sistem dikatakan observabilitas apabila berfungsi secara benar dan nampak sederhana bagi penggunanya.

- i. Kontrolabilitas, sistem kontrolabilitas merupakan sistem yang dikendalikan oleh penggunanya.
- j. Efisiensi, merupakan suatu perbandingan kerja saat manusia bekerjasama dengan komputer dan tidak menggunakan komputer.
- k. Keseimbangan, Dalam hal ini adalah strategi yang diambil dalam membagi pekerjaan antara manusia dengan komputer seoptimal mungkin.

1.1.6 Penerapan teknologi Komputer (*Implementation of technology computer*).

Komputer adalah sebuah alat elektronik yang terdiri dari tiga bagian sistem yaitu: perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Komputer merupakan teknologi multi guna yang dapat digunakan dalam berbagai hal, mulai dari pekerjaan hingga alat hiburan. Kalangan bisnis telah menggunakan komputer sejak pertengahan tahun 1950-an. Sejak diterapkan dalam untuk berbagai masalah bisnis komputer telah banyak mengalami perubahan. Perubahan yang mendasar adalah dari segi ukuran dan kecepatan. Teknologi merupakan sistem fisik, di dalam perusahaan sumber daya fisik tidak hanya sebatas komputer melainkan mesin, bahan baku, dan sumber daya. Komputer terdiri dari dua perangkat yakni perangkat keras dan

perangkat lunak. Perangkat keras tidak dapat berfungsi tanpa dikendalikan oleh sistem operasi atau perangkat lunak tersebut. Perangkat lunak mampu menjalankan tugas yang dimiliki oleh seorang pengguna komputer, seperti mengolah kata, memanipulasi informasi melalui basis data, melakukan penghitungan, dan lain sebagainya.

Penerapan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah perbuatan menerapkan. Komputer adalah serangkaian atau sekelompok mesin elektronik yang terdiri dari beberapa komponen yang dapat bekerja sama membentuk sebuah sistem kerja yang terintegrasi. Jadi penerapan komputer adalah wujud dari pengaplikasian komputer untuk mempermudah pekerjaan (Hasan, 2016). Penerapan teknologi Komputer (*Implementation of technology computer*) telah dilakukan perusahaan sejak beberapa puluh tahun yang lalu. Menurut (Raymond McLeod, 2008) pada tahun 1964, teknologi komputer telah diterapkan pada tugas-tugas kantor ketika IBM memperkenalkan sebuah mesin tik elektronik yang memiliki kemampuan mengenali pita menyetik.

Mesin tersebut selain mampu menyetik juga dapat menyimpan dokumen yang telah diketik jika suatu saat dibutuhkan kembali. Aplikasi ini disebut pengolah kata atau yang kita kenal saat ini *microsoft word*. Hal tersebut merupakan awal dari penerapan teknologi komputer atau yang sering disebut otomatisasi

kantor. Seiring dengan berjalanya waktu aplikasi-aplikasi lain sebagai penunjang pekerjaan di kantor mulai bermunculan , seperti e-mail, faksimile, kalender elektronik, dan masih banyak lagi. Dewasa ini aplikasi tersebut memiliki porsi terbesar dalam penggunaan komputer oleh perusahaan sebagai suatu sarana komunikasi (Raymond McLeod, 2008).

Pada abad ke-21 ini komputer sudah umum digunakan dalam suatu perusahaan, baik instansi pemerintahan ataupun perusahaan milik swasta. Penerapan teknologi komputer dalam instansi pemerintahan saat ini sudah dilakukan bahkan pemerintah desa saat ini sudah menerapkan terhadap karyawannya. Melalui penerapan teknologi komputer ini perusahaan mampu meringankan pekerjaan karyawannya.

2.1.3.1 Indikator *Implementation of technology computer*

Menurut (Wibowo, 2015) indikator penerapan teknologi komputer (*Implementation of technology computer*) adalah sebagai berikut:

- a) Kondisi komputer yang digunakan.
- b) Spesifikasi komputer yang digunakan dalam tempat kerja.
- c) Kemampuan pengguna dalam memelihara komputer.

- d) Kemampuan pengguna dalam mengoptimalkan manfaat komputer.

1.1.7 Kecemasan Berkomputer (*Computer Anxiety*).

Perkembangan teknologi komputer saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini tentunya dapat menimbulkan perasaan cemas dan takut yang berlebihan terhadap penggunaan komputer atau yang biasa disebut dengan *Computer anxiety*. Ransel dalam (Tri Effiyanti, 2014) menyatakan *anxiety* adalah perasaan kecemasan ketika menggunakan teknologi informasi yang diharapkan berpengaruh negatif ketika menggunakan teknologi informasi. Menurut sumiyani dalam (Tri Effiyanti, 2014) kecemasan berkomputer (*computer anxiety*) mendenotasikan kecenderungan individu untuk tidak secara mudah, secara cemas atau ketakutan terhadap penggunaan komputer untuk masa sekarang dan masa mendatang. Menurut Rifa dan Gundono (1999) munculnya rasa cemas menggunakan komputer merupakan suatu tipe stres tertentu ketika pengguna berhadapan langsung dengan teknologi tersebut yang berasosiasi dengan kepercayaan yang negatif mengenai komputer, masalah-masalah dalam menggunakan komputer dan penolakan terhadap mesin.

Menurut Linda V Orr (2000) dalam (Yusnaini, 2010) *computer anxiety* merupakan salah satu *technophobia*, dimana komputer merupakan salah satu teknologi yang berkembang dalam kehidupan manusia. *Technophobia* dapat digolongkan dalam tiga tingkatan, yakni:

1. *Anxious technophobia.*

Seorang yang termasuk dalam golongan ini akan menunjukkan tanda-tanda berupa reaksi kekhawatiran (*anxiety reaction*) ketika menggunakan suatu teknologi. Tanda-tanda tersebut dapat berupa munculnya keringat dingin di tangan, detak jantung yang keras, dan sakit kepala.

2. *Cognitive technophobia.*

Seseorang yang berada dalam tingkatan ini awal mulanya merasa lebih nyaman lebih relaks. Mereka sebenarnya menerima perkembangan teknologi, akan tetapi muncul perasaan negatif. Seperti akan terjadi kesalahan ketika penggunaan teknologi.

3. *Uncomfortable user.*

Masih sedikit perasaan khawatir terhadap penggunaan teknologi tetapi tidak terlalu mengkhawatirkan, tidak memerlukan dampingan seorang ahli dalam mengatasi masalah tersebut.

Terdapat beberapa aspek yang dimiliki *computer anxiety*, namun tergantung dari sudut pandang masing-masing, namun kebanyakan ahli menilai terdapat dua aspek yang dapat menilai *computer anxiety* menurut Sudaryono dan Astuti (2005) dalam Irvannir Sudiobyanto (2013) kegelisahan terhadap komputer dapat menimbulkan dua hal yaitu:

1. *Fear.*

Seseorang yang merasa takut karena adanya komputer karena belum terlalu mengetahui dan menguasainya, sehingga mereka belum dapat mendapatkan manfaat dari komputer itu sendiri. Hal ini dapat dikurangi dengan meningkatkan persepsi seseorang terhadap komputer, dengan persepsi yang positif serta membiasakan diri dengan komputer maka kecemasan akan berkurang.

2. *Anticipation.*

Seseorang perlu melakukan antisipasi terhadap munculnya kegelisahan karena adanya komputer. *Anticipation* dapat dilakukan dengan membuat ide-ide pembelajaran yang menyenangkan tentang komputer, sehingga dapat mengurangi kegelisahan tersebut dan lama kelamaan akan hilang.

Menurut Thompson dalam astuti (2003) *computer anxiety* merupakan bentuk kompleksitas (*complexity*) yang terjadi karena

ketidaksesuaian kerja dengan kemampuan *personal computer* (PC) serta tidak adanya konsekuensi jangka panjang yang mempengaruhi penggunaan komputer seperti: peningkatan kualitas kerja, peningkatan karir, peningkatan keamanan kerja, sedangkan *Complexity* di definisikan sebagai suatu derajat terhadap penerimaan inovasi yang relatif sulit untuk dipahami dan digunakan. Berdasarkan definisi tersebut diatas dapat diartikan bahwa *computer anxiety* merupakan suatu ketakutan yang berlebihan yang dirasakan oleh seseorang terhadap penggunaan teknologi komputer sehingga memunculkan stres karena adanya teknologi.

1.1.7.1 Indikator *computer anxiety*

Menurut Gantz dalam Wijaya (2005) dalam indikator *Computer Anxiety* (kecemasan berkomputer) adalah sebagai berikut:

- a. Takut membuat kesalahan.
- b. Suka atau Tidak suka menggunakan komputer.
- c. Merasa diperhatikan orang lain saat membuat kesalahan.
- d. Merasa bingung secara total.

1.1.8 *Technostress.*

Dampak sebuah teknologi didalam tempat kerja memunculkan salah satu stress jenis baru. Stress sendiri terdiri dari beberapa jenis salah satunya adalah stress yang disebabkan oleh adanya teknologi atau biasa disebut dengan *technostress*. Istilah *technostress* mulai muncul semenjak adanya Teknologi otomasi pada perusahaan (penggunaan komputer dalam pekerjaan untuk mendukung kinerja dalam perusahaan). Penggunaan komputer dalam pekerjaan tidak hanya mempermudah pekerjaan akan tetapi juga dapat menyulitkan penggunanya apabila tidak faham dengan penggunaan komputer itu sendiri. Apabila seseorang tidak dapat mengatasi kesulitan tersebut maka akan menyebabkan stress terhadap penggunaan teknologi atau biasa disebut dengan *technostress*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Board dalam (Agung Susanto, 2013), menemukan bahwa *technostress* sendiri ialah penyakit yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan teknologi komputer yang baru dengan cara yang sehat. Menurut Raitoharju dalam (Ungku Nurulkamar, 2014) menemukan enam cara bagaimana teknologi informasi menciptakan stres dalam tempat kerja, diantaranya disebabkan oleh

1. Perubahan yang disebabkan oleh penerapan teknologi.

Perubahan yang disebabkan oleh penerapan teknologi salah satunya adalah dapat menimbulkan adanya kebingungan yang

dialami oleh seseorang karena teknologi tersebut masih asing baginya.

2. Tekanan untuk kinerja yang lebih efektif.

Tekanan yang diberikan biasanya berupa beberapa perintah yang diberikan atasan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawannya guna memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan.

3. Memperluas kuantitas informasi (*Information overload*).

Melalui perluasan kuantitas informasi atau informasi yang berlebihan hal ini tentunya juga akan menambah beban dari karyawan karena mereka dituntut untuk lebih banyak mengetahui banyak hal.

4. Sering merubah teknologi.

Karena terlalu sering melakukan perubahan dengan teknologi dalam perusahaan akan membuat karyawan semakin bingung karena mereka perlu beradaptasi lagi dengan sesuatu yang belum pernah mereka kenal sebelumnya.

5. Permintaan yang semakin tinggi pada teknikal skill.

Dalam perusahaan seseorang pasti dituntut untuk selalu meningkatkan teknikal skill yang dimiliki karena teknologi semakin lama semakin canggih. Semua ini dapat memberikan tekanan terhadap karyawan.

6. Mengurangi dukungan sosial.

Maksud dari mengurangi dukungan sosial adalah dukungan yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan tidak sepenuhnya diberikan sehingga memberikan tekanan terhadap karyawan karena mereka merasa sudah tidak diberikan dukungan oleh perusahaan.

Penyebab adanya stres yang ditimbulkan oleh teknologi sudah seharusnya mendapatkan penanganan yang lebih serius dari perusahaan agar nantinya hal ini tidak merugikan dampaknya. Meskipun *tecnostress* tidak dapat dihindarkan dari karakteristik teknologi Ragu-Nathan dalam Ungku Nurulkamar (2014) mengusulkan dengan adanya pelatihan (*training*), dukungan teknik (*technical support*), pengguna teknologi berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, ketiga hal ini dapat dijadikan untuk mengurangi *tecnostress* pada seorang karyawan.

1.1.8.1 Indikator Technostress.

Menurut Tarafdar (2007) dalam Ungku Nurulkhamar (2014) mengidentifikasi lima indikator *tecnostress* diantaranya adalah :

- a) *Techno overload* : Situasi dimana pengguna teknologi terdesak dengan pekerjaan yang cepat dan banyak.
- b) *Techno invasion* : Situasi dimana pengguna teknologi merasa mereka selalu terhubung dengan urusan pekerjaan.
- c) *Techno insecurity* : Situasi dimana pengguna teknologi merasa akan kehilangan pekerjaannya atau tergantikan dengan

teknologi baru atau seseorang yang memiliki keahlian teknologi yang lebih baik.

- d) *Techno uncertainty* : Situasi dimana pengguna teknologi merasa ragu-ragu dan belum mengerti dengan perubahan teknologi yang terus menerus.

1.1.9 Hubungan Antar Variabel.

1.1.9.1 *Implementation of technology computer terhadap technostress*

Implementation technology computer (penerapan teknologi komputer) merupakan pemanfaatan teknologi komputer dalam mengerjakan tugas-tugas perusahaan yang ditujukan untuk mempermudah pekerjaan manusia (Teknologikomp, 2017). Menurut Raitoharju dalam Ungku Nurulkamar (2014) bagaimana teknologi informasi menciptakan stres dalam tempat kerja salah satunya adalah perubahan yang disebabkan oleh penerapan teknologi. Penerapan teknologi sendiri tidak hanya mempermudah pengguna dalam menggunakan teknologi akan tetapi juga menyulitkan pengguna apabila pengguna tidak dapat menggunakan dan mengikuti perkembangan teknologi tersebut, yang dapat menyebabkan *technostress* (stress karena kesulitan menggunakan teknologi).

1.1.9.2 *Computer Anxiety terhadap technostress*

Computer anxiety atau kecemasan berkomputer merupakan perasaan cemas yang berlebih atau rasa takut saat menggunakan teknologi komputer (Lindawati, 2017). Hasil penelitian Tri Effiyanti (2014) dan Ungku Norulkamar (2014) penyebab *technostress* diantaranya adalah kelebihan beban kerja (*work overload*), ketidaknyamanan pekerjaan (*job insecurity*), dan kecemasan berkomputer (*computer anxiety*). Tinggi rendahnya *computer anxiety* pada perangkat desa Kecamatan Tegalombo akan berpengaruh pada *technostress* yang dialami perangkat desa Tegalombo. Semakin tinggi *computer anxiety* maka akan semakin berpotensi mengalami *technostress*, sedangkan semakin rendah *computer anxiety* maka akan semakin rendah potensi *technostress*. Hal tersebut dikarenakan semakin seseorang merasa gelisah dalam menggunakan komputer akan mempengaruhi sikap seseorang tersebut ketika menggunakan komputer dan pada akhirnya akan membuat seseorang tersebut mengalami *technostress*.

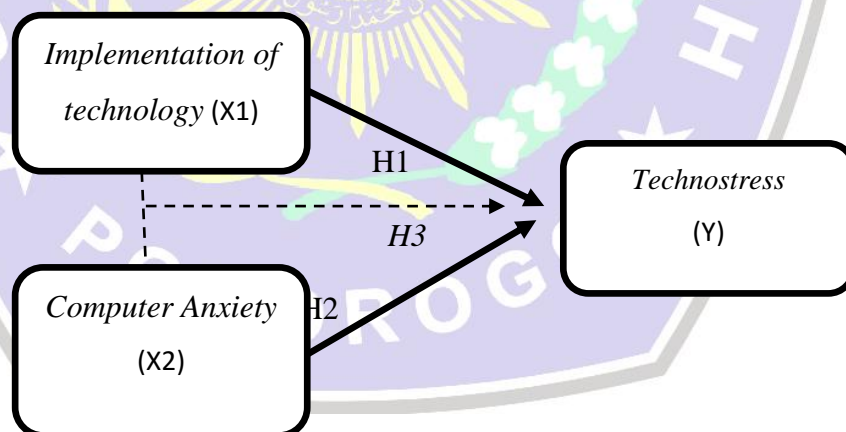
1.2 Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Ungku Nurulkhamar, Salmiah & Wan Khairuzzaman tahun 2014 dengan judul “*Moderating Effect of Technostress Inhibitors on the Relationship between Technostress Creators and Organizational Comitment*”. Administrasi Bisnis, fakultas manajemen universitas teknologi Malaysia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara penyebab *technostress* dan komitmen organisasi pada pustakawan akademik universitas awam Malaysia penghambat *technostress* sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penyebab *technostress* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.
2. Penelitian yang dilakukan Tri Effiyanti tahun 2014 dengan judul “Pengaruh *Computer Anxiety* dan *Technology Aptance Model (TAM)* Terhadap *Technostress* pada Guru di SMK di Kabupaten Karanganyar. Magister Pendidikan ekonomi Universitas Negeri Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap TAM. Pengaruh TAM terhadap kelebihan beban kerja, pengaruh *computer anxiety* terhadap ketidaknyamanan pekerjaan, dan dampak dari kelebihan beban kerja dan ketidaknyamanan pekerjaan terhadap *technostress* pada guru SMK di Karanganyar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 102 orang guru. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh langsung terbesar diberikan oleh kelebihan beban kerja terhadap *technostress* ,

pengaruh tidak langsung terbesar diberikan oleh kecemasan berkomputer (*computer anxiety*) terhadap *technostress*. *Computer anxiety* tidak berpengaruh positif terhadap ketidaknyamanan pekerjaan. Kelebihan beban kerja dan ketidaknyamanan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *technostress* pada guru di kabupaten Karanganyar. *Computer anxiety* berpengaruh signifikan terhadap TAM. TAM berpengaruh signifikan terhadap kelebihan pekerjaan.

1.3 Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan hubungan ketiga variabel yaitu *implementation of technology computer* dan *computer anxiety* terhadap *technostress* terhadap perangkat desa kecamatan Tegalombo maka dibuat model konsep berikut ini.



Keterangan:

Implementation of

Technology computer (X1) : Variabel independen yang pertama

Computer anxiety (X2) : Variabel independen kedua.

Technostress (Y)

: Variabel dependen

—————

:Pengaruh antara *Implementation of technology Computer* dan *computer anxiety* terhadap *technostress* pada perangkat desa kecamatan Tegalombo secara parsial (sendiri-sendiri).

- - - - ->

: Pengaruh antara *implementation of technology computer* dan *computer anxiety* terhadap *technostress* pada perangkat desa Tegalombo secara simultan (serempak).

2.4 Hipotesis Penelitian.

Menurut sugiyono (2013) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Diduga *implementation of technology computer* dan *computer anxiety* berpengaruh terhadap *technostress* pada perangkat desa Kecamatan Tegalombo.
2. H2 : Diduga *computer anxiety* berpengaruh lebih dominan dari pada *implementation of technology computer* terhadap *technostress* pada perangkat desa Kecamatan Tegalombo