

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Isu masyarakat ekonomi ASEAN merupakan satu hal penting yang harus mendapatkan perhatian dari semua pihak. Hal ini terkait dengan kenyataan bahwa setiap orang dapat memasuki negara-negara ASEAN secara bebas, terutama pada aspek ketenagakerjaan. Pada kondisi ini, tenaga kerja asing memiliki kesempatan untuk bersaing dengan tenaga kerja lokal. Dengan demikian untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka tenaga kerja dapat melakukan sertifikasi kompetensi kerja agar kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja dapat diterapkan secara nyata pada pekerjaan mereka. Sertifikat kompetensi merupakan hasil dari sertifikasi kompetensi yang dilakukan dan digunakan sebagai jaminan atas profesionalitas kerja mereka. Sertifikat kompetensi kerja ini menunjukkan kualitas dan kualifikasi seseorang. Dengan adanya sertifikat kompetensi kerja, tidak ada lagi tenaga kerja yang bekerja diluar kemampuannya. Kondisi ini tentunya sangat membantu dalam pencapaian rencana dan program kerja yang telah ditentukan oleh manajemen guna pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur dengan konsep efektifitas (Juemi. 2013. p. 1013). Efektifitas merupakan ukuran penilaian terbaik dalam merealisasikan rencana dan program kerja yang telah ditentukan oleh manajemen (Sudaryono. 2017. p. 148).

Sistem informasi yang diterapkan didalam organisasi merupakan komponen yang menjadi bagian dari organisasi bersama dengan individu-individu didalam organisasi untuk saling berinteraksi dan saling memanfaatkan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang berfungsi untuk menyediakan informasi dalam menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam kegiatan organisasi. Sistem informasi manajemen sangat penting dalam menunjang efektifitas kerja organisasi secara keseluruhan maupun efektifitas kerja pegawai secara individual. Sistem informasi manajemen berfungsi untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dalam penyiapan informasi yang akurat dan tepat waktu mulai dari pengumpulan, pengolahan data sampai menghasilkan

informasi untuk membantu para pimpinan pada berbagai tingkatan manajemen. Sistem informasi manajemen sangat berperan dalam menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, relevan dan dapat dipercaya (Prakarsa. 2016. p.75). Sistem informasi manajemen dapat berjalan baik jika diikuti dengan kompetensi teknis pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Sistem informasi tidak dapat dimanfaatkan dengan baik jika pengguna memiliki kompetensi teknis terbatas (Rizaldi. 2015.p. 2). Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan informasi seorang pengguna harus memiliki keinginan untuk meningkatkan kompetensi teknis yang sering disebut juga dengan kecakapan-kecakapan seperti pengetahuan dan keahlian yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut (Supriyati. 2015. p. 14). Kompetensi teknis yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja. Dengan kata lain kompetensi teknis yang dimiliki setiap individu dalam melakukan tugas dan mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki dapat mendukung sistem kerja perusahaan (Nurmasitha, Dkk. 2013. p. 1222). Seiring dengan meningkatnya kompetensi teknis pengguna, maka kualitas pelayanan administrasi sumber daya manusia (SDM) pada organisasi tersebut akan meningkat. Untuk mencapai kualitas pelayanan administrasi SDM yang baik, suatu organisasi perlu mempertimbangkan beberapa faktor yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan, sedangkan lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat. yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi SDM pada perusahaan (Nurmasitha, Dkk. 2013. p. 1220).

PT PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) didirikan berdasarkan keputusan

direksi PLN No. 033.K/DIR/1973 tanggal 22 Agustus 1973 sebagai tindak lanjut peraturan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik No.01/PRT/1973 dengan menetapkan struktur organisasi dan tugas-tugas pokok lembaga pendidikan dan pelatihan. Tugas-tugas pokok lembaga pendidikan dan pelatihan adalah mengurus dan menyelenggarakan pengelolaan dan pembinaan terhadap pendidikan, pelatihan, keterampilan dan penataran termasuk segala sesuatu yang berhubungan dengan itu berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara.

Seiring berjalannya waktu, keputusan direksi perusahaan umum listrik negara No. 033.K/DIR/1973 tanggal 22 Agustus 1973 telah mengalami perubahan sebanyak 4 perubahan yaitu menjadi : (1) Keputusan direksi perusahaan umum listrik negara No. 033.K/DIR/1976 tanggal 08 Juni 1976 tentang uraian tugas dan susunan organisasi Pusdiklat dimana dalam perubahan ini hanya mengatur masalah struktur organisasi namun tidak merubah tugas pokok lembaga pendidikan dan pelatihan; (2) Keputusan direksi No. 095.K/DIR/2007 tanggal 08 Maret 2007 tentang organisasi PT PLN (Persero) Jasa Pendidikan dan Pelatihan; (3) Keputusan direksi No. 319.K/DIR/2008 tanggal 24 September 2008 tentang organisasi PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan dan ; (4) Keputusan direksi No. 295.K/DIR/2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang organisasi PT PLN (Persero) Pusdiklat.

Hingga saat ini PT PLN (Persero) Pusdiklat memiliki kantor induk di Jakarta dan memiliki 12 unit pelaksana yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, unit tersebut adalah : (1) Udiklat Bogor; (2) Udiklat Jakarta; (3) Udiklat Semarang; (4) Udiklat Pandaan; (5) Udiklat Tuntungan; (6) Udiklat Makassar; (7) Udiklat Suralaya; (8) Udiklat Padang; (9) Udiklat Banjarbaru; (10) Udiklat Palembang; (11) Unit Assesement Center; (12) Unit Sertifikasi.

PT PLN (Persero) Pusdiklat Unit Sertifikasi, yang selanjutnya disebut Unit Sertifikasi PLN / USER PLN merupakan salah satu unit pelaksana di PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan yang secara resmi dibentuk pada tahun 2010 sesuai dengan keputusan direksi nomor: 295.K/DIR/2010 dan 486.K/DIR/2010 yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memastikan dan memberikan pengakuan tingkat kompetensi seseorang dengan memberikan

sertifikat kompetensi tenaga kerja untuk meningkatkan daya saing di dunia usaha bidang ketenagalistrikan dan penunjangnya dalam rangka menghadapi era perdagangan bebas atau pasar global AFTA / APEC. Sertifikasi kompetensi tenaga kerja yang diujikan adalah sertifikasi kompetensi untuk tenaga kerja di bidang ketenagalistrikan yang meliputi sertifikasi kompetensi bidang operasi dan pemeliharaan distribusi, penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL), pelayanan teknik, supervisi konstruksi transmisi / jaringan dan supervisi konstruksi pembangkit, pekerjaan dalam keadaan bertegangan gardu induk (PDKB GI) / gardu induk tegangan ekstra tinggi (GITET), pengujian kualitas batubara serta pendidikan dan pelatihan. Sejak Januari 2011 USER PLN mulai beroperasi untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi tenaga kerja.

Berdasarkan keputusan kepala PT PLN (Persero) Pusdiklat nomor 015.K/KPUSDIKLAT/2012, PLN USER telah ditunjuk sebagai Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapatkan lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga sertifikat kompetensi tenaga kerja yang diterbitkan oleh LSP USER PLN diakui secara nasional dan internasional. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai LSP, proses pelaksanaan uji kompetensi mengacu pada standar SNI ISO/IEC 17024 tahun 2012. Sedangkan standar kompetensi sebagai acuan dalam proses assesmen / uji berupa standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh instansi tertentu maupun standar kompetensi yang dikembangkan sendiri oleh LSP USER PLN berupa standar khusus. Sejak bulan Maret 2016, PLN USER juga telah mendapatkan surat penunjukan dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Direktorat Jendral Ketenagalistrikan (Ditjen Gatrik) sebagai Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK).

Semakin bertambahnya lisensi yang didapat oleh PLN USER maka semakin meningkatnya jumlah permintaan uji sertifikasi. Berdasarkan data kinerja PT PLN (Persero) Unit Sertifikasi, jumlah peserta yang tersertifikasi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pelaksanaan Uji Sertifikasi

No	Tahun	Peserta Kompeten	Peserta Belum Kompeten	Total Peserta Sertifikasi	Persentase Peserta Kompeten	Persentase Peserta Belum Kompeten
1	2011	3745	1035	4780	78%	22%
2	2012	4676	2096	6772	69%	31%
3	2013	4188	1271	5459	77%	23%
4	2014	4692	476	5168	91%	9%
5	2015	4282	344	4626	93%	7%
6	2016	2791	191	2982	93%	7%
7	2017	6685	380	7065	95%	5%
Total		31059	5793	36852	84%	16%

Sumber : Data kinerja PLN USER

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa peserta yang mengikuti sertifikasi dari tahun ketahunnya mengalami peningkatan. Namun dari tahun ketahun masih saja ada peserta yang tidak lulus sertifikasi. Lonjakan peningkatan peserta yang tidak lulus sertifikasi terjadi di tahun 2012 yaitu sebanyak 31%, kemudian menurun menjadi 23% di tahun 2013, 9% di tahun 2014, 7% di tahun 2015 dan 2016, dan 5% di tahun 2017. Meskipun terdapat penurunan jumlah peserta tidak lolos sertifikasi, namun tetap saja masih ada peserta yang tidak lulus sertifikasi, ini dikarenakan adanya masalah pada keefektifitasan kerja yang terjadi di PLN USER.

Bidang Sertifikasi Personel dan Umum adalah salah satu unit kesatuan kerja di dalam struktur organisasi PLN USER, tugas pokok bidang sertifikasi personel dan umum yaitu menyelenggarakan proses sertifikasi kompetensi tenaga kerja yang dimulai dari proses permohonan sertifikasi hingga pencetakan sertifikat peserta uji. Penciptaan efektifitas kerja pegawai merupakan salah satu upaya merealisasikan tugas pokok tersebut. Menurut Stoner dalam Rusdiana dan Irfan (2014 : 95) sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu pada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif dan pengendalian. Berdasarkan teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas kerja dapat tercapai bila didukung dengan sistem informasi manajemen yang baik yang dapat

membantu perusahaan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang berfungsi untuk menyediakan informasi dan mempermudah para penggunanya dalam mengambil keputusan.

Sistem informasi manajemen yang diterapkan di PLN USER saat ini dalam membantu pelaksanaan pekerjaan sertifikasi belum dapat digunakan secara optimal karena sistem informasi manajemen yang dimiliki belum terintegrasi oleh data LMS (Learning Manajemen System) yang ada di PT PLN (Persero). Data LMS yaitu data induk yang berisi detail informasi tiap-tiap pegawai mulai dari data pribadi, riwayat pendidikan, dan riwayat pelatihan pegawai PT PLN (Persero). Dikarenakan belum terintegrasinya sistem informasi yang dimiliki PLN USER dengan data LMS maka pengelola harus menginput secara manual detail informasi dari masing-masing peserta uji sertifikasi. Dalam pelaksanaannya sebagai LSK, PLN USER wajib menginput detail data pelaksanaan serta detail data peserta pada aplikasi yang digunakan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Direktorat Jendral Ketenagalistrikan (Ditjen Gatrik) yaitu aplikasi SKTTK. Namun sistem informasi manajemen yang dimiliki oleh PLN USER belum terintegrasi oleh SKTTK tersebut, sehingga pengelola wajib menginput detail pelaksanaan dan detail peserta per masing-masing peserta.

Aplikasi *Certification Information System* (PLN CIS) selain digunakan oleh pengelola juga digunakan oleh unit-unit lain untuk mendaftarkan diri atau pegawainya untuk melakukan sertifikasi kompetensi. Dikarenakan belum adanya fitur pendaftaran secara kolektif, sehingga pada saat mendaftarkan atau menginput data calon peserta uji sertifikasi pengguna hanya dapat menginput satu per satu data peserta uji sertifikasi, sementara pada kenyataannya dalam melakukan satu kali pendaftaran pengguna dapat mendaftarkan lebih dari satu orang peserta atau bahkan hingga puluhan data calon peserta. Sehingga aplikasi PLN CIS ini kurang dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran uji sertifikasi.

Pada proses sertifikasi, setelah peserta mengikuti sertifikasi kompetensi selama 2 atau 3 hari, peserta akan mendapatkan sebuah sertifikat sebagai tanda telah melaksanakan kegiatan sertifikasi kompetensi. Dikarenakan belum adanya fitur cetak sertifikat otomatis pada aplikasi PLN CIS sehingga pembuatan

sertifikat pada saat ini masih bersifat konvensional dengan menggunakan *software Microsoft Word dan Adobe Acrobat Reader* untuk mengelola sertifikat. Sehingga proses pembuatan sertifikat memakan waktu yang lama dalam pembuatannya dan masih banyak staff yang belum bisa mengelola dan mencetak sertifikat dengan baik dikarenakan banyaknya format sertifikat yang dimiliki PLN USER. Hal ini dapat merugikan pegawai yang telah mengikuti proses uji sertifikasi karena mereka tidak dapat menggunakan keahliannya di unit tempat mereka bekerja dikarenakan belum memegang sertifikat kompetensi. Selain merugikan pegawai hal ini juga merugikan unit kerja PT PLN (Persero) sendiri, karena nilai kinerja yang dicapai baik oleh unit maupun individu menurun. Sehingga efektifitas kerja baik unit maupun individu tidak dapat dicapai secara maksimal.

Menurut Hellriegel dan Slocum (2011:8) *A competency is an interrelated cluster of knowledge, skills, and abilities needed by an individual, team, or organization for effective performance. A number of competencies are critical to the effectiveness and performance of most organization*. Pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa kompetensi adalah sebuah kelompok yang saling terkait dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang individu, tim, atau organisasi untuk kinerja yang efektif. Sejumlah kompetensi sangat penting untuk efektifitas dan kinerja sebagian besar organisasi.

Selain dari sistem informasi manajemennya, kompetensi teknis yang dimiliki pengelola juga merupakan faktor pendukung dari tercapainya efektifitas kerja perusahaan. Pada bidang sertifikasi personel dan umum masalah yang berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki pengelola yaitu (1) Kualitas kerja pegawai rendah. Contohnya pada proses pelaksanaan sertifikasi tidak sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku seperti lambatnya evaluasi dokumen uji baik pra pelaksanaan maupun pasca pelaksanaan; (2) Ketepatan waktu kerja pegawai rendah. Contohnya dalam proses cetak sertifikat yang memakan waktu lama, pencetakan yang dalam ketentuan seharusnya selesai 30 hari setelah waktu pelaksanaan, namun pada kenyataannya baru selesai lebih dari 1 bulan. Hal ini dikarenakan kurangnya kompetensi pengelola dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Menurut Dewi (2011:3) administrasi dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. Pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi merupakan proses kerjasama yang dilakukan oleh beberapa individu dengan cara yang efisien untuk mencapai tujuan yaitu efektifitas kerja yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, administrasi sertifikasi yang dilakukan di PLN USER saat ini masih secara manual yaitu dengan mencatat data-data dengan program *spreadsheet* secara sederhana. Pencatatan sertifikasi dalam bentuk *spreadsheet* ini menimbulkan banyak kendala. Kendala yang dihadapi adalah faktor keterlambatan sebagai akibat adanya alokasi waktu yang cukup lama dalam proses penyajian informasi. Pada saat melakukan pelacakan file, data yang diinginkan justru dijumpai dalam kondisi yang terpisah-pisah atau tidak terpusat, sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data. Sebagai contoh adalah sulitnya mengetahui informasi jumlah keseluruhan peserta yang telah lolos sertifikasi, sulit mengetahui jumlah sertifikat yang sudah tercetak atau terkirim sampai dengan saat ini, belum adanya monitoring pengiriman sertifikat yang menyebabkan masih banyaknya peserta lolos sertifikasi yang menanyakan sertifikat kompetensinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Efektifitas Kerja Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi Pada PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan”.

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa jangkauan penelitian akan luas jika penelitian ini tidak dibatasi, dan mengingat terbatasnya kemampuan peneliti, maka penelitian ini hanya dibatasi dalam lingkungan PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan dan PT PLN (Persero) Unit Sertifikasi serta dalam lingkup sistem informasi manajemen, kompetensi teknis dan administrasi sertifikasi yang terjadi di PLN USER dengan efektifitas kerja yang dicapai di PLN USER.



### **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan pernyataan masalah (*Problem Statement*), yaitu rendahnya efektifitas kerja yang diduga disebabkan oleh belum dijalankannya unsur-unsur sistem informasi manajemen secara penuh. Selanjutnya berdasarkan pernyataan masalah tersebut dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER.
- b. Apakah kompetensi teknis yang dimiliki pegawai berpengaruh terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER
- c. Apakah administrasi SDM yang terjadi di pln user berpengaruh terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER
- d. Apakah sistem informasi manajemen, kompetensi teknis dan administrasi SDM yang terjadi di PLN USER secara bersama-sama berpengaruh terhadap efektifitas kerja pada PLN USER.

### **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi teknis terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh administrasi SDM yang terjadi di PLN USER terhadap efektifitas kerja pegawai pada PLN USER
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen, kompetensi teknis dan administrasi SDM yang terjadi di PLN USER secara bersama-sama terhadap efektifitas kerja pada PLN USER.

#### I.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan penelitian dapat bermanfaat untuk :

- a. Manfaat teoritis, bagi para pembaca atau yang berkepentingan dalam mempelajari sistem informasi manajemen, diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi atau pembanding dalam melaksanakan studi atau penelitian tentang sistem informasi manajemen serta menguji teori-teori yang relevan yang telah dipilih untuk melengkapi perbendaharaan pengetahuan sistem informasi manajemen. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang sistem informasi manajemen dalam kehidupan nyata bukan sekedar teoritis.
- b. Manfaat praktis/empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang komprehensif melalui temuan lapangan (empirik) bagi PT PLN (Persero) Pusdiklat khususnya Pimpinan/Manajemen Unit Sertifikasi PLN dalam pelaksanaan sertifikasi kompetensi melalui PLN *Certification Information System* (CIS) sehingga dapat meningkatkan kinerja Unit Sertifikasi PLN. Bagi penulis, penelitian ini akan memperkaya khasanah pengetahuan penulis dalam memahami permasalahan antara pengetahuan teoritis dengan implementasi pada kehidupan sehari-hari guna meningkatkan profesionalisme kerja di tempat penulis bekerja.