

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Perkembangan teknologi maju dibidang informasi telah menimbulkan dampak yang sangat kompleks bagi suatu perusahaan. Dalam suatu bidang usaha, informasi merupakan suatu kebutuhan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, teknologi informasi mempunyai peran yang sangat penting untuk menentukan suatu perusahaan dapat bersaing di era globalisasi. Perkembangan sistem informasi tersebut perlu didukung banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi.

Pemanfaatan teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan kecocokan tugas-teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemakai memilih untuk memanfaatkan sistem (Sugeng, 1995). Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya,

diantaranya partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak (Suryaningrum, 2003). Sedangkan Pit *et al.* (1995) dalam Jumaili (2005) menyatakan kesuksesan sistem informasi merupakan suatu yang multidimensional termasuk didalamnya suatu pengukuran menggunakan kepuasan pemakai sebagai indikatornya. Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasan bagi kreativitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi (Purnamasari, 2004).

Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif. Tidak sedikit organisasi bisnis yang mengeluarkan dana besar dalam investasi sistem informasi tersebut. Penerapan teknologi informasi dalam sistem informasi suatu perusahaan harus dipertimbangkan secara hati-hati karena jumlah investasi untuk teknologi relatif besar (Sumardiyanti, 1999). Rockart (1995) dalam Irwansyah (2003) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan.

Teknologi sistem informasi dalam organisasi bisnis dewasa ini menjadi penting artinya berkaitan dengan ketepatan waktu dan kebenaran penyediaan informasi yang dibutuhkan pemakai. Persaingan, perubahan, dan ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan bisnis. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi

informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.

Manajemen puncak mempunyai andil besar dalam merespon perkembangan teknologi sistem informasi yang sangat cepat. Hal ini berkaitan dengan kinerja perusahaan yang merasakan manfaat dari penggunaan teknologi sistem informasi. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan dan ketrampilan manajerial dari manajer. Pengelolaan kinerja dapat dianggap sebagai sebuah kerangka kerja. Di dalam kerangka kerja ini terdapat faktor-faktor lingkungan seperti budaya, gaya manajemen, dan struktur yang dapat mempengaruhi prosedur manajemen kinerja, garis panduan, dokumentasi, dan proses penting yang membuatnya berjalan lancar. Pertimbangan kultural akan mempengaruhi manajemen kinerja karena manajemen kinerja akan bekerja dengan baik jika manajemen kinerja sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi (Irwansyah, 2003). Menurut Indriantoro (1998), dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Jika karyawan tanggap terhadap *signal* ini maka otomatis kinerja mereka akan meningkat.

Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk

mengendalikan kinerja bawahan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995 dalam Jumaili, 2005). Konstruksi evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu konstruk yang sangat luas dan evaluasi pemakai merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Goodhue mengajukan konstruk hubungan kecocokan tugas teknologi untuk dijadikan sebagai acuan evaluasi pemakai dalam sistem informasi. Dalam model ini dinyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang tinggi (positif) tidak hanya dikarenakan oleh karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih kepada sejauhmana sistem tersebut dipercaya dapat memenuhi kebutuhan tugas mereka dan sesuai dengan kebutuhan tugas mereka.

Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi penting artinya berkaitan dengan pencapaian kinerja individual yang tinggi. Jumaili (2005) menemukan kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem teknologi informasi yang diterapkan, sehingga dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual

(Irwansyah, 2003). Idealnya, dalam hubungannya dengan kecocokan tugas-teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemakai memilih untuk memanfaatkan sistem.

Pemanfaatan teknologi oleh pemakainya diharapkan dapat mendukung tugas-tugas yang dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sistem informasi. Jenis tugas tertentu memerlukan fungsi teknologi tertentu, kesenjangan antara kebutuhan tugas dengan fungsi teknologi akan mempengaruhi kesesuaian antara keduanya, disamping itu karakteristik tugas dipengaruhi oleh karakteristik individual pemakai (Jumaili, 2005).

Penelitian yang dilakukan Goodhue (1995) dalam Jumaili (2005) menyatakan bahwa jika evaluasi pemakai atas teknologi cocok dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pemakai, maka akan memberikan dorongan pemakai memanfaatkan teknologi. Oleh sebab itu evaluasi pemakai akan digunakan sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan dan kualitas jasa sistem informasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas tugas dengan teknologi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Jumaili (2005) yang menguji pengaruh pemanfaatan dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dalam peningkatan kinerja individual pada mahasiswa S1 dan S2 UGM. Perbedaan penelitian ini terletak pada penambahan variabel yaitu dukungan manajemen puncak dan sampel yang diambil yaitu organisasi pendidikan dalam hal ini karyawan bagian

keuangan/akuntansi PTN dan PTS di Yogyakarta meliputi UGM, UNY, UMY, UAD, UPN. Diharapkan sampel tersebut dapat mewakili seluruh populasi dan memperkuat dukungan terhadap penelitian terdahulu. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil judul:

*“Pengaruh dukungan manajemen puncak, kepercayaan, dan pemanfaatan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual”.*

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan diatas, maka diperoleh rumusan permasalahan:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dukungan manajemen puncak pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu?
2. Apakah terdapat pengaruh positif pemanfaatan pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu?
3. Apakah terdapat pengaruh positif kepercayaan pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh positif dukungan manajemen puncak pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu.

2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh positif pemanfaatan pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu.
3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh positif tingkat kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi pemilik perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya melalui penggunaan teknologi sistem informasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian – penelitian yang akan datang, dan menambah bukti empiris tentang pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kinerja.