

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat. Hal ini tentu diiringi dengan berkembangnya sistem informasi yang sarat dengan teknologi. Dalam perkembangannya teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi di semua bidang pekerjaan, baik pada lingkup kecil atau organisasi maupun lingkup yang luas dan global. Akan tetapi dengan adanya perkembangan teknologi informasi tersebut, banyak hal yang perlu diperhatikan bagi para pengembang sistem maupun pemakai teknologi informasi untuk memiliki pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pemakai dalam memanfaatkan teknologi informasi yang tercermin melalui kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap teknologi informasi. Sehingga pemanfaatan teknologi informasi memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja individual.

Menurut Henry dalam Jogiyanto (2000) Sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Dengan kata lain, tujuan diadakannya sistem informasi yaitu untuk menunjang aktivitas pada semua tingkatan organisasi dan sebagai pendukung dalam memberikan keputusan

yang tepat untuk memajukan perusahaan, tentunya dalam hal ini diperlukan biaya dan investasi yang besar dalam memelihara dan pengadaan sistem informasi supaya tingkat produktivitas operasional perusahaan semakin berkualitas. Oleh karena itu, sistem informasi harus dapat digunakan dan diterima oleh seluruh karyawan dalam sebuah organisasi dengan sebaik-baiknya sehingga pengeluaran yang besar bagi pengadaan sistem informasi dapat diimbangi dengan tingkat produktivitas perusahaan yang besar pula.

Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak hanya pada organisasi sektor bisnis, tetapi juga pada sektor publik. Diantaranya seperti kantor Akuntan publik, Bank, PLN, Telkom, Kantor Pelayanan Pajak, lembaga perguruan tinggi dan lain sebagainya, bagi instansi-instansi tersebut teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk proses pekerjaan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi informasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen dalam instansi tersebut. Dengan adanya teknologi tersebut para pengguna dimudahkan dalam pelaksanaan penyebaran informasi kepada masyarakat umum sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Menurut Maharsi (2000) definisi teknologi informasi yaitu sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Dan selanjutnya dapat dipakai dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi

para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan. Dan sebagian besar transaksi pemakaiannya berada pada lingkup transaksi ekonomi dan bisnis yang dilakukan pada perusahaan tidak lagi dilakukan melalui kertas, namun dilakukan *paperless* (mengurangi pemakaian kertas) seperti *electronic fund transfer* (transfer dana elektronik), *electronic data interchange* (pertukaran data elektronik), *electronic commerce* (transaksi elektronik). Teknologi informasi yang dilakukan pada jasa perbankan yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) bahkan transaksi bisnis, pelaporan wajib pajak dan jasa perbankan sekarang ini dilakukan melalui internet. Perkembangan teknologi informasi juga menyebabkan sistem akuntansi manual ditinggalkan dan digantikan dengan sistem informasi akuntansi (Agustiani, 2010).

Sistem informasi juga berperan dalam bidang akuntansi. *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board* mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. Standar akuntansi keuangan tersebut juga menyebutkan bahwa tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan. Sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat dipahami dan teruji sehingga akan membantu pengambilan keputusan. *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) telah membuat sertifikasi yaitu *Certified Information Technology Professional* (CITP). CITP mendokumentasikan

keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi.

Teknologi informasi suatu organisasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individual sebagai anggota organisasi yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Burton *et al.*, (2003) menyatakan bahwa pentingnya pemakaian sistem informasi sebagai mata rantai kinerja dan hasilnya secara luas dikenali pada tingkat analisis, kelompok maupun organisasi. Oleh karena itu, organisasi yang menerapkan teknologi informasi perlu memperhatikan sejauh mana keberhasilan sistem tersebut dan memprediksinya apakah dapat membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja secara keseluruhan sehingga pemanfaatan teknologi informasi menjadi efektif.

Teori sikap dan perilaku (*theory of attitude and behavior*) dari Triandis dalam Tjhai (2003) menyatakan bahwa pemanfaatan *personal computer* (PC) oleh pekerja dipengaruhi oleh perasaan individual (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan komputer personal, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari penggunaan komputer personal, dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam

penggunaan *personal computer* (PC). Thompson *et al.*, dalam Tjhai (2003) mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis dalam Handaiyani (2008) dimana penelitiannya menggunakan enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, yaitu faktor sosial, *affect* (perasaan individual), kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan signifikan antara faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, dan konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Faktor kompleksitas memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan negatif dan tidak signifikan antara kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru perlu diteliti dalam mengevaluasi kinerja individu karena hal ini 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 dan Thompson, 1995). Konstruk 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.

Di Indonesia penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TI telah banyak dilakukan. Tjhai (2003) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja Akuntan Publik yang termasuk dalam *BIG FIVE* di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan *affect* memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitiannya juga menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sebaliknya, kompleksitas, faktor kesesuaian tugas, dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Jurnali dan Supomo (2002) melakukan penelitian untuk memprediksi dampak kinerja individual yang ditimbulkan oleh teknologi informasi dengan memasukkan faktor pemanfaatan teknologi informasi dan kecocokan tugas-teknologi. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari pemanfaatan teknologi informasi terhadap

kinerja individual sehingga tidak mendukung TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja.

Jumaili (2005) meneliti kepercayaan terhadap teknologi informasi baru dalam evaluasi kinerja individual. Secara umum dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru makin meningkatkan kinerja individu pemakai.

Penelitian yang dilakukan oleh Handaiyani dan Suryanawa (2008) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Hasil penelitiannya bahwa faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Secara parsial faktor kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Di pihak lain faktor sosial dan *affect* menunjukkan hubungan yang positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, dan faktor kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan negatif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap

pemanfaatan teknologi informasi. Serta faktor kompleksitas memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Selain penelitian di atas, Sagung dan Wijana (2009) juga meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Faktor *affect* (perasaan individual), kesesuaian tugas, dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan faktor kompleksitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Dan pemanfaatan teknologi informasi dan kepercayaan terhadap teknologi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual, secara simultan pemanfaatan teknologi informasi yang baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pada BPR di Kabupaten Tabanan.

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah karyawan pada 4 Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana sampel penelitian adalah pegawai pajak yang menggunakan teknologi informasi yang bekerja pada kantor tersebut. Penelitian ini dijadikan sebagai sasaran penelitian karena dalam kantor pelayanan pajak selalu memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak

yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Besarnya pendapatan dari sektor pariwisata di provinsi ini mengindikasikan bahwa Kondisi perekonomian di DIY semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga pelayanan publik di 4 Kantor Pelayanan Pajak akan dipermudah dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi. Disamping itu, karena penelitian ini masih jarang dilakukan pada perusahaan yang melakukan pelayanan publik. Organisasi pelayanan publik sebagai fokus dalam ilmu administrasi Negara selalu mengaitkan segala sumber daya yang cukup penting adalah informasi. Maka diperlukan penggunaan teknologi informasi yang baik di dalam perusahaan publik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, terdapat beberapa hasil yang berbeda antara peneliti satu dengan peneliti yang lainnya. Oleh karena itu peneliti ingin menguji kembali pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yaitu, faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kepercayaan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada 4 kantor pelayanan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sagung dan Wijana (2009) yang menguji pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya pada kinerja individual pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan. Berdasarkan latar belakang dan penelitian-penelitian diatas, peneliti mengambil judul: **“PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN**

KEPERCAYAAN TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sagung dan Wijana (2009) terletak pada sampel penelitian yang diambil yaitu pegawai Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam hal ini sampel adalah pegawai pajak yang menggunakan teknologi informasi. Diharapkan sampel tersebut dapat mewakili seluruh populasi dan memperkuat dukungan terhadap penelitian terdahulu.

B. Batasan Masalah

Pemanfaatan teknologi informasi, dalam penelitian ini meliputi: faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi dan kompleksitas, serta kepercayaan penggunaan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kinerja individual.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penelitian-penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?
2. Apakah *affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?
3. Apakah kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?

4. Apakah konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?
5. Apakah kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?
6. Apakah kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap kinerja individual pegawai KPP?
7. Apakah kepercayaan penggunaan teknologi informasi baru berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai KPP?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif *affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.

5. Untuk mengetahui pengaruh positif kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.
6. Untuk mengetahui pengaruh negatif kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai KPP.
7. Untuk mengetahui pengaruh positif kepercayaan penggunaan teknologi informasi baru terhadap kinerja individual pegawai KPP.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kemajuan teknologi informasi serta mengetahui seberapa besar pengaruhnya faktor pemanfaatan teknologi informasi dan kepercayaan terhadap kinerja individual.

2. Bagi pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagaimana mestinya. Dapat dijadikan sumber informasi tentang teknologi informasi, kemajuan dan perkembangan teknologi saat ini dijadikan bahan masukan dan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

3. Bagi instansi terkait

Perkembangan teknologi terutama pada Kantor Pelayanan Pajak, untuk peningkatan kerja melalui pemanfaatan teknologi informasi yang diterima organisasi.

4. Bagi karyawan

Diharapkan para karyawan dapat memanfaatkan teknologi dengan baik dan memberikan dampak dalam peningkatan kinerja.