

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sistem informasi melalui internet yang terintegrasi dapat memberikan dampak positif yaitu penghematan waktu, kecepatan dan ketepatan dalam penyebaran informasi sehingga dapat menunjang produktivitas kerja (Lou dkk, 2021). Penggunaan teknologi informasi melalui internet memberikan dampak positif bagi perusahaan apabila SDM yang dimiliki oleh perusahaan mampu menguasai dan mengoperasikannya dengan baik (Bondarouk dkk., 2017; Qadir and Agrawal, 2017).

Menurut Jogiyanto (2017) pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku karyawan teknologi dengan tugasnya, pengukurannya berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan. Penggunaan sebenarnya adalah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Tujuan Penggunaan Aktual adalah untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru untuk mengevaluasi penerapan teknologi tersebut.

Namun beberapa penelitian menunjukkan adanya pertentangan pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Azis, dkk (2018) dan Sihombing, dkk (2018) menunjukkan bahwa sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sementara itu, menurut Abualoush dkk (2018) dan Rosmala, (2017) menunjukkan bahwa Sistem Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini dipertegas dengan Dalina, dkk (2017) bahwa Pemanfaatan teknologi memiliki hubungan yang tidak

signifikan dengan kinerja karyawan di tempat kerja. Perbedaan hasil penelitian pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja karyawan mendorong peneliti untuk mengembangkan penelitian dengan tema yang serupa.

Osama and Zaini, (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan internet, kepuasan pengguna, kecocokan tugas-teknologi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Salah satu rekomendasi dari penelitian Osama and Zaini, (2017) adalah pengembangan penelitian selanjutnya dengan penggunaan karakteristik responden yang berbeda. Oleh karenanya peneliti kemudian memilih responden karyawan Kimia Farma dalam penggunaan teknologi informasi melalui internet untuk menunjang kinerjanya.

Isaac et al. (2017a) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *pertama*, penggunaan aktual memiliki dampak positif yang kuat pada kepuasan pengguna, TTF, dan kinerja. *Kedua*, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja. *Ketiga*, TTF memiliki dampak positif yang kuat pada kepuasan pengguna dan kinerja. Keempat, kepuasan pengguna dan TTF memediasi hubungan antara penggunaan aktual dan kinerja. Penelitian Kurniawati, Ikham dan Yuana (2021) dalam *The mediating role of task-technology fit (TTF) in the effect of knowledge sharing intention on job satisfaction and employee performance* menunjukkan bahwa knowledge sharing, niat mempengaruhi *task-technology fit* (TTF) dan *task-technology fit* (TTF) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

*Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) yang didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian teknologi dalam membantu

individu melaksanakan tugas-tugas jabatannya. Secara lebih spesifik, TTF merupakan kesesuaian antara tuntutan tugas, kemampuan individu dan fungsi dari teknologi yang digunakan. Sedangkan kepuasan pengguna adalah respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2008).

Berdasarkan wawancara pra penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesulitan yang harus dihadapi oleh karyawan ketika menggunakan dua aplikasi ini, yaitu: Pertama, seringkali karyawan tidak menemukan master nama obat yang cocok di system sehingga karyawan merasa kesulitan melanjutkan proses memasukkan ketersediaan obat. Oleh karenanya karyawan yang hendak mencari tahu nama obat tersebut harus bertanya dulu ke bagian pengadaan atau kepada supervisor, baru setelah mendapatkan master obatnya kemudian lanjut ke proses entry data obat. Kedua, Ketika menggunakan smarstock maka kesulitan mencari nomor invoice faktur penjualan. Di lapangan seringkali ditemukan nomor invoice yang berbeda antara versi vendor dan versi di system Smartstock Kimiafarma. Akhirnya dilakukan pengecekan manual yang justru menambah kerepotan karyawan. Kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh karyawan ini membuat seringkali karyawan merasa bahwa aplikasi yang digunakan sekarang tidak membantu pekerjaan.

Hasil wawancara lain menunjukkan bahwa karyawan bagian pengadaan jika dari outlet meminta barang untuk di orderkan ke vendor seringkali dalam system pos kimiafarma tidak ditemukan obat yang diminta oleh outlet. Karyawan tersebut kemudian mencari solusi sendiri dengan cara menggunakan internet untuk mencari obat yang dipesan outlet sehingga dapat menentukan distributor mana yang memiliki obat tersebut sekaligus harganya untuk dapat dipesan memenuhi kebutuhan outlet.

Keterangan lain diberikan oleh bagian finance bahwa terkadang karyawan juga mendapatkan sebuah data untuk diolah dan dijadikan laporan dengan menggunakan software excel , terkadang karyawan tersebut juga melakukan browsing di dalam internet untuk mencari tutorial dalam mengolah data tersebut agar data yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan , karena di dalam software excel sendiri terdapat rumus-rumus yang dapat membantu karyawan dalam mengolah data , dan dengan mencari tutorial di internet karyawan mampu menemukan rumus-rumus excel dan tutorialnya agar memaksimalkan pekerjaan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan Kimia Farma menggunakan internet yang untuk menyelesaikan tugasnya sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Berdasarkan tinjauan teoritis melalui penelusuran kepustakaan serta kenyataan yang dihadapi oleh karyawan Kimia Farma Wilayah Yogyakarta, maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema Analisis Pengaruh Penggunaan, Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawan Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Yogyakarta.

## **B. Lingkup Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Responden adalah karyawan Kimia Farma Wilayah Yogyakarta yang dalam tugasnya menggunakan teknologi informasi.
2. Variabel penelitian yaitu penggunaan, Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepuasan Pengguna dan Kinerja Karyawan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna ?
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap Kesesuaian Tugas-Teknologi?
3. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah Kesesuaian Tugas-Teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah Terdapat Peran Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Pengaruh Penggunaan Terhadap Kinerja Karyawan?
7. Apakah Terdapat Peran Mediasi Kesesuaian Tugas-Teknologi Pada Pengaruh Penggunaan Terhadap Kinerja Karyawan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap Kesesuaian Tugas-Teknologi.
3. Menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis Peran Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Pengaruh Penggunaan Terhadap Kinerja Karyawan
7. Menganalisis Peran Mediasi Kesesuaian tugas-Teknologi Pada Pengaruh Penggunaan Terhadap Kinerja Karyawan

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan terkait pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja kemudian penelitian ini juga dapat dijadikan tambahan literatur bahan kajian untuk para penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktik

### a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan Kimia Farma Yogyakarta

### b. Bagi Manajemen Kimia Farma Yogyakarta.

Penelitian ini dapat berguna terkhusus bagi Manajemen Kimia Farma Yogyakarta untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan sehingga pihak manajemen akan lebih menyediakan fasilitas teknologi informasi untuk peningkatan kinerja karyawan.

## F. Orisinalitas Penelitian

Pada sebuah karya akademik tentu saja dibutuhkan suatu orisinalitas karya yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Penulis mengambil tiga sample dari penelitian terdahulu dan memiliki kesamaan dengan masalah yang diambil untuk dijadikan sebuah perbandingan untuk bisa dilihat sebuah orisinalitasnya.

Isaac et al. (2017a) menganalisis integritas model keberhasilan DeLone dan McLean IS dengan task-technology fit (TTF) untuk menjelaskan dampak kinerja karyawan Pemerintah Yaman. Penelitian saat ini serupa dengan Isaac et al. (2017a) dalam hal variabel bebas, terikat maupun variabel mediassinya, namun perbedaan yang mendasar adalah subyek penelitian Isaac et al. (2017a) adalah karyawan pemerintahan di Yaman sedangkan penelitian saat ini subyeknya adalah karyawan Kimia Farma yang merupakan perusahaan BUMN

di Indonesia yang tentu saja memiliki karakteristik dan budaya organisasi yang sangat berbeda.

Kurniawati et al. (2021) berfokus pada konteks peran task-technology fit dalam memediasi hubungan knowledge sharing intention dengan kepuasan dan kinerja karyawan. Kesamaan dengan penelitian saat ini hanya pada penggunaan variabel task-technology fit, kepuasan dan kinerja karyawan. Sedangkan variabel penggunaan internet tidak diteliti oleh Kurniawati et al. (2021)

Akca (2017) menganalisis peran moderasi Neurotic Traits pada Hubungan antara kecocokan tugas-teknologi dan kepuasan kerja. Kesamaan dengan penelitian saat ini hanya pada penggunaan variabel kecocokan tugas-teknologi dan kepuasan kerja. Sedangkan perbedaan utamanya adalah pada variabel penggunaan internet, kinerja karyawan serta pada subyek penelitian Akca (2017) adalah petugas menara kendali lalu lintas udara di Turki sedangkan penelitian saat ini subyeknya adalah karyawan Kimia Farma yang merupakan perusahaan BUMN di Indonesia yang tentu saja memiliki karakteristik dan budaya organisasi yang sangat berbeda.