

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat di dalam dunia bisnis, perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi-organisasi bisnis tetap bisa bertahan dan mampu meningkatkan prestasi bisnisnya. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan meningkatkan mutu dari teknologi sistem informasi yang dijalankan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dewasa ini teknologi sistem informasi menjadi sangat penting artinya, berkaitan dengan ketepatan waktu dan kebenaran penyediaan informasi yang dibutuhkan pemakai dalam suatu perusahaan ataupun organisasi bisnis. Namun 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 (Jumaili, 2005). Sistem informasi tidak hanya sebagai alat bantu dalam pengolahan data, namun dapat juga digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada unsur tertentu guna mengambil tindakan yang tepat (Ives *et al.*, 1984; dalam Sumardiyanti, 1999).

Teknologi sistem informasi benar-benar telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu perusahaan atau organisasi dan telah menjadi urat nadi atau tumpuan kebanyakan organisasi agar bisa tetap mempertahankan eksistensi bisnisnya. Perubahan dalam dunia bisnis juga menuntut organisasi

untuk lebih mampu beradaptasi, mempunyai ketahanan, mampu melakukan perubahan arah dengan cepat, dan memusatkan perhatiannya kepada pelanggan dengan dukungan informasi yang akurat. Informasi merupakan aktiva penting pada suatu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan (McFadden & Hoffer, 1994; Syopiansyah, 2000; dalam Wikanto, 2004).

Salah satu cara agar organisasi bisnis dapat memberikan keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan teknologi sistem informasi. Menurut Rockart, 1995; dalam Irwansyah, 2003 teknologi sistem 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 suatu perusahaan atau organisasi akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan kinerja individual dalam organisasi bisnis, yang secara otomatis diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi teknologi sistem informasi. Fungsi teknologi sistem informasi (TSI) perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan (Mulyadi, 1999:121). Teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar pada struktur, operasi dan manajemen perusahaan (Turban et al., 2002; dalam Mardono, 2005).

Menurut Wreden (1997; dalam Mardono, 2005) penggunaan teknologi dalam perusahaan akan mendukung kegiatan perusahaan yaitu:

- (1) Meningkatkan produktivitas
- (2) Mengurangi biaya operasional
- (3) Meningkatkan pengambilan keputusan
- (4) Meningkatkan relationship dengan pelanggan
- (5) Mengembangkan aplikasi strategi baru.

Teknologi sistem informasi yang dapat diakses secara mudah memberikan arus informasi yang sangat cepat dan besar. Hal ini akan memacu kecepatan perubahan sosial dalam lingkungan kerja sehingga menjadi lebih dinamis dan lentur. Informasi harus aktual, jelas, handal, tepat waktu dan dapat dipercaya, semuanya dapat diperoleh dari sumber media informasi yang didukung piranti pengolahan informasi yang baik. Dalam lingkup teknologi sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem, supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao, 1999). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa teknologi sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Suatu teknologi sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000). Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang

memberikan keleluasaan bagi kreatifitas individu akan mendorong seseorang untuk memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi (Dian, 2004; dalam Jumaili, 2005). Penerapan teknologi sistem informasi dalam sistem informasi suatu perusahaan harus dipertimbangkan secara hati-hati karena jumlah investasi untuk teknologi relatif besar. Hampir seluruh organisasi bisnis berlomba untuk melakukan investasi dan bersedia untuk mengeluarkan dana yang besar untuk meningkatkan teknologi informasi yang telah ada sebelumnya.

Keberhasilan teknologi 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). Sedangkan menurut Goodhue (1995; dalam Sumardiyanti, 1999) keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya. 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 sejauh mana sistem tersebut dipercaya dapat memenuhi tugas mereka dan sesuai dengan kebutuhan tugas mereka.

Teknologi sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan atas pengembangan sistem informasi (Galletta and Lederer, 1989; dalam Limantara dan Devie, 2003). Penggunaan teknologi sistem informasi berbasis komputer yang canggih memungkinkan manajemen untuk menerapkan sistem informasi yang dapat memberikan informasi-informasi yang diorientasikan untuk membantu para manajer dalam membuat keputusan manajerial dan para staff untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepadanya (Irwansyah, 2003). Satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau pelaku bisnis yang menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individual maupun organisasi secara keseluruhan.

Penerapan teknologi sistem informasi dalam sistem informasi suatu perusahaan atau organisasi harus dipertimbangkan dari sisi efisiensi dan keefektifan, serta pemanfaatan dari pemakaian teknologi informasi tersebut. Untuk mengukur seberapa besar sistem tersebut memberikan manfaat kepada organisasi maka diperlukan suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri (Irwansyah, 2003). Evaluasi yang dilakukan terhadap teknologi informasi yang diterapkan perusahaan dimulai dari pemakai,

karena pemakai diasumsikan dapat memberikan informasi mengenai teknologi informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhannya. Karakteristik individual akan mengukur kemampuan masing-masing individu pada teknologi yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga akan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi dan kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas (Sumardiyanti, 1999). Dampak kinerja dalam konteks model TPC berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Tingkat kecocokan tugas-teknologi dan kinerja individual tersebut relevan dengan kerangka teori biaya atau manfaat kognitif (Creger, et al., 1990; dalam Sugeng, 1997) yang menyatakan bahwa para individu mempertimbangkan manfaat (ketepatan, kecepatan, dan bebas dari kekeliruan) dan biaya (usaha untuk memperoleh informasi dan komputasi) sebelum menjatuhkan pilihan strategi untuk memproses informasi dalam pembuatan keputusan.

Perhatian utama dari penelitian-penelitian sistem informasi yang selama ini telah dilakukan oleh para peneliti adalah menganalisis hubungan antara sistem informasi dengan kinerja individual yang merupakan gambaran keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi. Oleh sebab itu penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat 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 pemakai sistem sehingga penerapan sistem informasi kurang

memberikan manfaat atau bahkan tidak memberikan manfaat sama sekali dalam peningkatan kinerja individual (Jumaili, 2005).

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 dengan teknologi.

Ada dua model yang diajukan Goodhue (1995) yaitu:

1. Hubungan karakteristik tugas, teknologi dan individual kepada evaluasi pemakai.
2. Hubungan evaluasi pemakai dengan kinerja individual.

Penelitian Goodhue (1995) hanya menguji komponen dari tugas, teknologi dan individual serta interaksi ketiga hal tersebut ke dampak evaluasi pemakai tanpa mengukur hubungan evaluasi pemakai terhadap kinerja. Irwansyah (2003) memasukkan variable kinerja individual dengan hasil evaluasi pemakai mempunyai hubungan yang positif signifikan terhadap peningkatan kinerja individual. Jumaili (2005) memasukkan variabel tingkat kepercayaan terhadap teknologi informasi dalam evaluasi kinerja individual dengan tetap menggunakan model Goodhue, dalam penelitian Irwansyah (2003) dengan menggunakan variable teknologi dan variabel kinerja individual.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan replikasi penelitian yang pernah dilakukan oleh Irwansyah (2003) dan Jumaili (2005) dengan mengacu pada penelitian Jumaili (2005) serta dengan memperbaiki beberapa item pertanyaan yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu pemakai teknologi sistem informasi tersebut sebagai model sebelumnya (Goodhue, 1995) dan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu.

Penulis akan melakukan penelitian pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam melakukan pekerjaannya.

Penelitian ini diberi judul, **“PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI DALAM EVALUASI KINERJA INDIVIDUAL” (Studi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dirumuskan beberapa pertanyaan yang akan berusaha dijawab sebagai tujuan dari penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan teknologi sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual.
2. Apakah kepercayaan terhadap sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individu dari pemakai teknologi sistem informasi tersebut sebagai model sebelumnya (Goodhue, 1995) dan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu.

1.4. Manfaat Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi perusahaan/organisasi :

Hasil penelitian ini dapat membantu penerapan teknologi sistem informasi dan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan, sehingga dapat meningkatkan kinerja individual (karyawan).

2. Bagi pihak lain :

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang akan melakukan penelitian di bidang teknologi sistem informasi dalam evaluasi kinerja individual.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan urutan sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan, kerangka pikiran.

Bab II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas mengenai hasil penelitian terdahulu, pengertian teknologi, kinerja individual, kepercayaan, hubungan antar variabel dalam model penelitian dan perumusan hipotesis.

Bab III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengukuran variabel.

Bab IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas mengenai, analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

Bab V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran untuk penelitian berikutnya, dan implikasi penelitian.