

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini informasi merupakan suatu hal yang mutlak diketahui dan dimiliki oleh semua orang sehingga banyak orang menyebut sekarang ini adalah era teknologi informasi. Teknologi informasi telah berubah menjadi sebuah komoditas yang sangat berharga karena sangat penting bagi kehidupan organisasi. Kebutuhan akan informasi telah melanda setiap orang, baik itu pengusaha yang berkecimpung dalam dunia bisnis atau lingkup pemerintahan termasuk konsumen atau pelanggan dari sebuah produk. Semua membutuhkan informasi untuk mendukung semua keputusan yang akan diambil.

Dalam lingkup perusahaan, teknologi informasi menjadi kebutuhan bagi setiap departemen atau divisi yang menjadi pendukung bagi setiap tugas manajemen yaitu *planning, organizing, staffing* maupun *controlling* yang dilakukan oleh setiap departemen atau divisi tersebut. Informasi yang dihasilkan menjadi suatu alat yang dapat menghubungkan dan menyatukan seluruh bagian-bagian dari suatu organisasi atau perusahaan. Informasi yang dihasilkan juga dapat menciptakan koordinasi yang baik dalam kegiatan seluruh perusahaan (Ery, 1999).

Delone dan Mclean (1992) dalam Fenny dan Devie (2003) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari enam kategori yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, pengaruh

pribadi, dan pengaruh organisasi. Salah satu cara agar organisasi bisnis mampu bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi. Rokat (1995) dalam Salman (2005) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan.

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem agar sistem yang akan diterapkan di dalam perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Taniel dan Manao, 1999 dalam Lilis dan M Solichin, 2005). Sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan yang sangat 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 baru (Galleta dan Lederer, 1989 dalam Fenny dan Devie, 2003).

Kepercayaan terhadap teknologi informasi baru merupakan keyakinan bahwa teknologi baru yang digunakan akan bermanfaat. Dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem

baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Pengembangan suatu sistem memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistence to change*). Penolakan ini disebabkan karena perubahan sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi (Bodnar dan Hopwood, 1995 dalam Setianingsih dan Nur, 1998). Keberhasilan sistem informasi suatu organisasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan (Goodhue, 1995 dalam Salman, 2005). Pemahaman pemakai tentang sistem informasi akan menentukan keberhasilan suatu sistem informasi sebaliknya ketidaktahuan atau kecemasan pemakai terhadap sistem yang baru dapat menyebabkan kegagalan pengembangan sistem informasi (McKeen dkk, 1994 dalam Setianingsih dan Nur, 1998).

Teknologi informasi baru adalah alat bantu yang sangat penting untuk mencapai perkembangan cepat dan manfaat yang dihasilkannya telah mampu menjadi faktor penentu dalam investasi dan inovasi bisnis (Darlis, 2000). Sistem ini merupakan salah satu syarat modernisasi dalam teknologi informasi yang didukung dengan teknologi satelit sehingga transaksi perbankan dapat dilakukan secara online.

Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi penting artinya berkaitan dengan pencapaian kinerja individu yang tinggi. Goodhue dan Thompson (1995) dalam Salman (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 yang diterapkan agar dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang pengerjaannya memerlukan bantuan teknologi. Sebagai alat yang mendukung pelaksanaan tugas, karakteristik teknologi informasi yang dikembangkan adalah sifat dan jenis sistem komputer yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan data, serta jasa pendukung yang meliputi pelatihan, panduan pemakai dan sebagainya.

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. Di samping itu karakteristik tugas dipengaruhi oleh karakteristik individual pemakai (Teddy dan Bambang, 2002). Sering ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak tepat atau tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam peningkatan kinerja individual (Irwansyah, 2003 dalam Salman, 2005).

Penelitian yang dilakukan Goodhue (1995) dalam Salman (2005) menyatakan jika evaluasi pemakai atas teknologi informasi cocok dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pemakai, maka akan memberikan

dorongan pemakai memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu evaluasi pemakai akan digunakan sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan dan kualitas jasa sistem informasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas dengan teknologi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Yulianti (2006) yang menguji pengaruh pemanfaatan dan kepercayaan terhadap teknologi informasi baru dalam peningkatan kinerja individual pada mahasiswa. Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel yang digunakan yaitu pada karyawan bagian akuntansi, hal ini dilakukan untuk meningkatkan ketepatan pengukuran antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja, sampel penelitian ini akan menggunakan karyawan pada bagian akuntansi BRI, karena karyawan bagian akuntansi akan terlibat secara langsung dalam penggunaan teknologi informasi.

Penggunaan komputerisasi secara online salah satunya dilakukan pada Unit Pelayanan Nasabah (UPN) BRI dengan menggunakan software jaringan khusus BRI yaitu BRINets. Penggunaan ini dilakukan untuk menghasilkan data keuangan dan mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan nasabah. BRI telah memanfaatkan teknologi pengolahan data yang mampu mempercepat pelaporan transaksi dan memanfaatkan keakuratan data, teknologi yang diterapkan akhirnya mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan waktu penyelesaian transaksi yang lebih cepat dan akurat, sehingga tugas yang harus diselesaikan lebih banyak. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penelitian menguji kembali

pengaruh kepercayaan dan pemahaman teknologi informasi terhadap kinerja dengan judul yaitu **”Pengaruh Pemanfaatan dan Kepercayaan Teknologi Sistem Informasi Baru terhadap Peningkatan Kinerja Individual Persepsian”**

B. Batasan Masalah.

Di dalam sistem informasi baru, diperlukan karyawan untuk menguasai sistem informasi baru tersebut, guna menunjang kinerja serta peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, ketika sistem informasi baru tersebut belum lama diterapkan atau karyawan belum menguasai sistem informasi baru tersebut, maka akan sebaliknya, justru menghambat / tidak memperlancar jalannya kinerja karyawan. Untuk menjaga agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan pembahasan lebih mengarah pada pemahaman yang lebih baik, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan ruang lingkup. Penelitian ini hanya menguji pengaruh pemanfaatan teknologi dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu.

C. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan pada teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu?

D. Tujuan Penelitian

1. Menguji secara empiris pengaruh pemanfaatan teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu.
2. Menguji secara empiris pengaruh tingkat kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individu.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya melalui penggunaan teknologi sistem informasi baru.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian-penelitian yang akan datang, dan menambah bukti empiris tentang pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kinerja.