

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti sekarang ini perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dimungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektif dan efisiensi kerja suatu organisasi. Investasi TI dalam organisasi sering kali membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Oleh karena itu, sebelum mengimplementasikannya, sebaiknya pengembangan sistem memiliki pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pemakai dalam pemanfaatan TI. Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat, relevandan akurat. Penyelesaian suatu pekerjaan akan lebih cepat dan menghasilkan *output* yang relevan dan akurat terutama dalam hal pemrosesan dan pengolahan data yang berhubungan dengan kegiatan organisasi (Wilkinson dan Cerullo, 1997).

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis (Kadir, 2003) dengan kata lain, sistem informasi diadakan untuk menunjang

aktivitas usaha pada semua tingkatan organisasi. Pengguna sistem informasi mencakup sampai ketinggian operasional untuk meningkatkan kualitas produktivitas operasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula. Hal tersebut dapat menimbulkan pemikiran akan kebutuhan berinvestasi dalam suatu informasi. Di dalam penelitian Handayani (2007) menjelaskan bahwa sistem informasi berperan dalam bidang akuntan. Sistem informasi memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu dan dapat dipahami sehingga akan membantu pengambilan keputusan.

Menurut Lucas & Spittler dalam penelitian Suhaili (2004), agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting bagi anggota organisasi untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut. Akan terdapat *return* investasi yang kecil jika pekerjaan gagal untuk menerima teknologi tersebut atau tidak dapat memanfaatkannya secara maksimal sesuai dengan kapabilitasnya.

Salah satu aspek penting untuk memahami pemanfaatan teknologi informasi adalah dengan mengerti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi tersebut. Al-Khaidi *et al.* (1991) melakukan penelitian terhadap pengaruh dari sikap terhadap pemanfaatan teknologi

informasi di Saudi Arabia dengan mengadopsi teori dari Triandis (1980). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dipengaruhi oleh sikap individual, karakteristik orang seperti pengalaman dalam menggunakan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi seperti *PC access* dan faktor-faktor sosial.

Astuti dan Soraya (2010) dalam penelitiannya menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui penggunaan kinerja individual. Penulis mengadopsi sebagian teori yang telah dilakukan oleh Soraya (2010) dimana penelitiannya menggunakan enam faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, yaitu faktor sosial (*social norm*), perasaan pengguna (*affect*), kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kompleksitas, kesesuaian tugas, faktor kondisi yang memfasilitasi, serta hubungan yang negatif antara faktor sosial, *Affect*, konsekuensi jangka panjang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan hubungan yang negatif dan lemah antara kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Di Indonesia penelitian tentang indikator yang mempengaruhi pemanfaatan TI telah banyak dilakukan. Tjhai (2003) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja Akuntan Publik termasuk dalam BIG FIVE di Indonesia. Hasil penelitiannya

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan pemanfaatan TI, sedangkan *affect* memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan TI. Hasil penelitiannya juga menunjukkan hubungan yang negatif dan signifikan antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan TI. Sebaliknya, kompleksitas, kesesuaian tugas, dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan yang negatif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan TI.

Selain penelitian di atas, Sagung (2008) juga meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TI pada Bank Pengkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan TI. *Affect* (perasaan individual), kesesuaian tugas, dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan TI, sedangkan kompleksitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan TI.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa hasil yang berbeda antara peneliti satu dengan yang lain. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti kembali dan mengganti beberapa variabel lainnya, namun peneliti hanya mengganti nama variabel agar lebih spesifik dan definisinya tidak ada yang berubah yaitu dukungan sosial (*social support*), afeksi (*superficiality*), kesesuaian tugas (*job fit*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap

kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang terkait pada masa mendatang. Tujuannya agar meningkatkan kinerja karyawan disetiap perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi, dengan mengadopsi sebagian dari penelitian yang telah dilakukan oleh Soraya (2010) dan menambahkan sebagian variabel lainnya yang telah dilakukan oleh Handayani (2007). Oleh karena itu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai: ANALISIS FAKTOR-FAKTORPEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL (Studi Kasus pada KPP Pratama Yogyakarta).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?
2. Apakah afeksi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?

3. Apakah kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi penggunaan *Personal Computer* dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?
5. Apakah ekspektasi kinerja dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?
6. Apakah ekspektasi usaha dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dukungan sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui afeksi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.

4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi pengguna *Personal Computer* dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui ekspektasi kinerja dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui ekspektasi usaha dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut maka manfaat yang ingin didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktik

Perkembangan teknologi informasi terutama di Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kerja melalui pemanfaatan teknologi informasi yang diterima organisasi. Diharapkan para karyawan dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dan memberikan dampak dalam peningkatan kinerja.