

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

Untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan serta manfaat pada penelitian ini maka landasan teori dan penurunan hipotesis pada penelitian ini adalah:

##### **1. Kinerja Individual**

Organisasi perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Sumardiyanti dalam Salman, 2005).

Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan kinerja. Dalam penelitian Goodhue dan Thompson (2005) pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas.

Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan

kombinasi dan peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas, dan peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Goodhue dan Thompson dalam Jin, 2003)

Sugeng dan Indriantoro (1998) mendefinisikan dampak kinerja sebagai pencapaian serangkaian tugas dan individu. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Goodhue dan Thompson (1995) kinerja yang tinggi mendukung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas tinggi. Tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperlihatkan situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu yang lebih besar dari nol suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas individu. Dengan demikian kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas-teknologi.

Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas yang dapat atau gagal dicapai oleh pekerja, dan apabila cocok, maka perlu dilakukan identifikasi perilaku pekerjaan dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Kinerja yang semakin

tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas, dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat yang lebih tinggi maka aktivitas kerja harus dapat diidentifikasi dan analisis.

Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa ukuran variabel dampak kinerja dinyatakan dalam dua elemen, yaitu:

1. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap keefektifan, produktivitas.
2. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap kinerja mereka (pemakai).

Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak sistem yang baru terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif.

## **2. Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan suatu proses perkembangan teknik, metode dan media komunikasi untuk bertukar informasi antar manusia, terutama dalam bisnis (perusahaan). Pemanfaatan teknologi informasi diperuntukan bagi peningkatan kinerja lembaga pendidikan maupun perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di Indonesia. Hal ini sangat membantu bagi para penggunanya dapat meringankan pekerjaan-pekerjaan operasional dengan menggunakan komputer. Dengan demikian, teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat memberikan keuntungan dalam efisien waktu dan tenaga. Selain itu

melalui teknologi ini informasi dapat lebih cepat terdokumentasikan dan mempunyai jangkauan sebar yang lebih luas dibandingkan dengan media gambar. Adapun dampak positif (keuntungan) dan negatif (kerugian) bagi penggunaan teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

a. Keuntungan

- 1) Kemajuan teknologi komunikasi yang cepat dapat mempermudah komunikasi antara suatu tempat dan tempat yang lain;
- 2) Semakin maraknya penggunaan TI akan semakin membuka lapangan pekerjaan;
- 3) Bisnis yang berbasis TI atau yang biasa disebut *e-commerce* dapat mempermudah transaksi-transaksi bisnis suatu perusahaan atau perorangan;
- 4) Informasi yang dibutuhkan akan semakin cepat dan mudah diakses untuk kepentingan pendidikan.

b. Kerugian

- 1) Dengan pesatnya teknologi informasi baik diinternet maupun media lainnya membuat peluang masuknya hal-hal yang berbau pornografi, pornoaksi, maupun kekerasan semakin mudah;
- 2) Dengan mudahnya melakukan transaksi diinternet menyebabkan akan semakin memudahkan pula transaksi yang dilarang seperti transaksi barang selundupan atau transaksi narkoba.

Menurut O'Brien dalam Sugiri dan Fatoni (2004), teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses

dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan *competitive advantage*. Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

Wilkinson *et al* (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi bisa memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan sehingga organisasi dapat mengambil keuntungan dan kesempatan dengan menggunakan informasi tersebut. Oleh karena itu, banyak perusahaan mengeluarkan dananya untuk membuat teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan seseorang.

Pengetahuan dan ketrampilan tersebut dapat diperoleh pada waktu masih sebagai mahasiswa, dilingkungan perguruan tinggi, melalui proses belajar-mengajar yang terbangun ketika interaksi antara pendidik dan mahasiswa terjadi. Lingkungan pendidikan, terutama perguruan tinggi, melalui seluruh komponennya berperan besar dalam membentuk pola pikir, ketrampilan, dan pilihan karir bagi mahasiswa melalui proses yang terjadi dalam sistem belajar memiliki pengetahuan yang *up to date*, dan memiliki motivasi tinggi (Paolilo dan Estes dalam Quarta 2003).

### **3. Teknologi Informasi Direktorat Jendral Pajak**

Dengan semakin berkembangnya media layanan yang bisa diakses oleh Wajib Pajak, kebutuhan terhadap informasi perpajakan dilayani lewat beberapa media layanan yang memanfaatkan teknologi informasi. Salah

satu penunjang suksesnya kinerja Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Teknologi informasi memang menjadi teramat penting, tak terkecuali DJP yang mempunyai direktorat tersendiri yaitu Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Beban Direktorat TIP memang tidak bisa dibilang ringan mengingat tugasnya untuk menyiapkan perumusan kebijakan, standarisasi dan bimbingan teknis, evaluasi dan pelaksanaan dalam pemantauan sistem dan infrastruktur, pemberian dukungan dan layanan operasional, serta pembinaan pengolahan data dan dokumen. Seluruh unit kerja di DJP didukung oleh pelayanan operasional Direktorat TIP mulai dari sistem informasi, aplikasi, dukungan teknis dan jaringan komunikasi data, termasuk bimbingan sistem, pemutakhiran data tampilan, pertukaran data elektronik, hingga pengelolaan intranet dan internet.

Dengan semakin berkembangnya media layanan yang bisa diakses oleh Wajib Pajak kebutuhan terhadap informasi perpajakan dilayani lewat beberapa media layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan layanan konvensional seperti websait pajak.go.id, callcenter 500200 dan melalui kantor pajak diseluruh Indonesia. Semua layanan tersebut sesuai dengan visi DJP sebagai institusi pemerintah penyelenggara sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat karena integritas dan profesionalisme. Untuk mewujudkannya, DJP membutuhkan dukungan penerapan teknologi informasi yang

memadai yang selalu dievaluasi dan disempurnakan secara berkesinambungan.

#### 4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan menurut Davis dalam Suhaili (2004) dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa pengguna suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Pemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Thompson *et al.* dalam Sunarta, 2005). Investasi yang besar dalam hal TI tidak akan bermanfaat apabila teknologi tersebut tidak diterima oleh anggota organisasi. Lucas dan Spitter dalam Tjhai (2003) mengemukakan bahwa agar TI dapat dimanfaatkan secara efektif anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi dengan baik sehingga memberikan kontribusi terhadap kinerjanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi anggotanya untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang banyak digunakan saat ini adalah internet. Teknologi informasi ini diyakini memberikan manfaat bagi pemakai dalam hal ini perusahaan dan meluas kesegala aspek aktivitas termasuk aktivitas yang berhubungan dengan manajerial seperti proses perencanaan, pengendalian informasi, dan bahkan memasukan teknologi kedalam isu-isu yang berhubungan dengan manajemen. Manfaat teknologi informasi ini dapat berupa manfaat kualitatif maupun manfaat kuantitatif. Manfaat kuantitatif terdiri dari

pengurangan biaya operasi dan perbaikan produk dan jasa yang ditawarkan. Sedangkan manfaat kualitatif berupa analisis data lebih cepat, pengajian laporan manajemen lebih baik, beberapa pekerjaan dapat dilakukan individu yang sama, penghematan waktu, akses data tepat waktu, data yang disajikan lebih akurat, dan perbaikan dalam pengambilan keputusan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi banyak memberikan manfaat buat kita, khususnya mahasiswa. Teknologi informasi dapat membantu dalam pekerjaan atau usaha yang diinginkan. Karena dewasa ini, kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi sudah menjadi hal yang sangat vital sekali, apalagi sekarang ini perusahaan-perusahaan sangat membutuhkan sekali orang yang berkompeten dibidang teknologi informasi.

#### **5. Indikator yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Investasi perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi seringkali jumlahnya besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi tersebut (Jackson *et al.*, 1997).

Menurut model yang dikembangkan Thompson *et al.* (1991), yang mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:



### a. Dukungan Sosial

Dukungan sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan dan anggota organisasi. Menurut Tjhai (2003) dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

Dukungan sosial didefinisikan sebagai internalisasi individu kedalam suatu kelompok kultur subjektif dan kesepakatan spesifikasi interpersonal yang dibuat oleh suatu individu dengan individu lainnya dalam situasi sosial tertentu (Chenhall, 2004). Kultur subjektif berisi norma-norma (*norms*), peran (*roles*), nilai-nilai (*values*). Semakin baik perilaku individu yang penting bagi struktur sosial atau kelompok atau organisasi atau perusahaan, maka akan semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi dikelompok tersebut.

Triandis (1980) menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh norma-norma sosial yang dapat diterima oleh seseorang dan selanjutnya akan direfleksikan dalam cara berfikirnya. Selanjutnya mengembangkan definisi dan menyebutnya sebagai dukungan sosial yaitu sebagai proses internalisasi individu sesuai aturan budaya subyektif kelompoknya serta kesepakatan interpersonal tertentu yang telah dijalannya dengan individu-individu lain dalam situasi tertentu. Budaya subjektif terdiri dari norma-norma (kesadaran untuk melakukan

tindakan yang dianggap benar dalam komunitas tertentu), dan nilai-nilai (kategori abstrak dengan unsur perasaan yang kuat).

#### **b. Afeksi**

Chenhall (2004) mendefinisikan afeksi berhubungan dengan perasaan senang, kegembiraan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan atau kebencian yang ada pada individual dengantindakan tertentu. Menurut Winardi (2004) merupakan salah satu komponen sikap yang menghasilkan suatu reaksi yang sifatnya emosional atau perasaan. Faktor-faktor lingkungan kerja seperti desain pekerjaan dan kebijakan perusahaan dapat menjadi stimuli yang menyebabkan timbulnya reaksi tertentu yang bersifat afektif.

Triandis (1971) mendefinisikan sikap sebagai suatu ide yang didorong oleh perasaan dan mempengaruhi tindakan-tindakan dalam situasi sosial tertentu, menyatakan perlunya pembedaan unsur *kognitif* suatu sikap. Sedangkan menurut Goodhue (1988), kebanyakan peneliti sistem informasi tidak membedakan antara unsur afeksi (rasa suka/tidak suka) dari unsur *kognitif* (keyakinan seseorang).

#### **c. Kesesuaian Tugas**

Teknologi informasi dalam kesesuaian tugas (*job fit*) menunjukkan derajat dimana teknologi membantu kinerja individual dalam melakukan tugas-tugasnya. Secara lebih spesifik kesesuaian tugas-teknologi merupakan koresponden antara kebutuhan tugas kemampuan individual dan fungsi dari teknologi (Jurnali, 2001). Semakin tinggi

kesesuaian tugas-teknologi yang diberikan kepada karyawan disuatu organisasi atau perusahaan, maka akan semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi dip perusahaan.

Menurut Thompson *et al.* (1991), bahwa untuk kegiatan jangka pendek yang berkaitan dengan kemampuan teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan performa pekerjaan seseorang. Unsur ini diistilahkan sebagai *perceived job fit* yaitu besar kecilnya keyakinan seseorang terhadap kemampuan teknologi informasi dalam meningkatkan performa kerja mereka.

#### **d. Kondisi yang Memfasilitasi**

Menurut Tjhai (2003) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektif yang ada dalam lingkungan kerja yang memudahkan pemakaian dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

Triandis (1980) menyatakan bahwa perilaku tidak akan muncul jika ada hambatan situasi obyektif dalam ruang lingkupnya. Triandis mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi sebagai faktor-faktor obyektif yang memudahkan jalannya suatu tindakan. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, motivasi untuk menggunakan teknologi informasi adalah adanya suatu fasilitas pendukung yang dapat memengaruhi pemanfaatan sistem. Kondisi yang memfasilitasi

merupakan suatu cara untuk menghilangkan atau mengurangi hambatan yang ada dalam diri individu dengan melatih pengguna dan membantu mereka bila menghadapi kesulitan.

#### e. Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, job fit, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh *et al.*, 2003).

*Perceived usefulness* mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan sistem informasi (Davis, 1989). Penelitian Taylor dan Todd (1995); Venkatesh dan Davis (2000) menunjukkan hasil yang mendukung bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap kemauan individu untuk menggunakan sistem.

Venkatesh *et al.*, (2003) menyatakan bahwa konstruksi ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat bagi minat pemanfaatan sistem informasi dalam *setting* sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Compeau dan Higgins (1995); Davis *et al.*, (1989); Taylor dan Todd (1995); Thompson *et al.*, (1991); Venkates dan Davis (2000).

#### f. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan pemakaian persepsian (*perceived ease of use*), kemudian pemakaian (*ease of use*), dan kompleksitas (Venkates et al., 2003).

Davis *et al.*, (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap pengguna sistem informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian Adam dan Iqbaria (1997). Kemudahan pengguna sistem informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis, 2000). Kompleksitas yang dapat membentuk kontrak ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Venkatesh *et al.*, (2003) adalah tingkat dimana inovasidipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson *et al.*, (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan sistem informasi.

Menurut Venkatesh dan Moris (2000) menyatakan bahwa ekspektasi usaha menjadi determinan minat pemanfaatan sistem. Venkatesh *et al.*, (2003), ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang

signifikan dengan minat pemanfaatan sistem informasinya selama periode pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi, hal ini konsisten dengan penelitian Davis *et al* dan Thompson *et al* (1999).

## **B. Hipotesa dan Penelitian Terdahulu**

Dari landasan teori-teori tersebut maka penurunan hipotesis pada penelitian ini adalah:

### **1. Hubungan Dukungan Sosial dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Dukungan sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis dalam Soraya (2010) dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika dapat dukungan dari individu lainnya.

Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif dukungan sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

## **2. Hubungan Afeksi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Afeksi dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi. Agus (2006) membuktikan bahwa perasaan individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini berarti jika individu senang melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, maka individu tersebut akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi.

Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini:

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh positif antara afeksi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

## **3. Hubungan Kesesuaian Tugas dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Kesesuaian Tugas dengan teknologi informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu-individu dalam memproses *input* menjadi *output*. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Thompson *et al.* (1991) dalam Soraya (2010) memperoleh hubungan yang positif dan signifikan antara tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan

meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan sesuai dengan tugas mereka.

Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini:

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh positif antara kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

#### **4. Hubungan Kondisi yang Memfasilitasi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Menurut Astuti dalam Soraya (2010) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektifitas yang ada dilingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan Soraya (2010) membuktikan bahwa kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektif yang ada dilingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Apabila kondisi dalam lingkungan kerja menunjang maka kinerja karyawan akan ikut meningkat begitu juga sebaliknya.

Sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini:



H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh yang positif antara kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

#### **5. Hubungan Ekspektasi Kinerja dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Menurut Handayani (2007), Ekspektasi Kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitiannya berhasil membuktikan bahwa ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Sehingga hipotesis kelima dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini :

H<sub>5</sub> : Terdapat pengaruh positif antara ekspektasi kinerja dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

#### **6. Hubungan Ekspektasi Usaha dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual**

Menurut Handayani (2007), Ekspektasi Usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitiannya berhasil membuktikan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, individu akan akan memanfaatkannya apabila mereka merasa mudah dan tidak

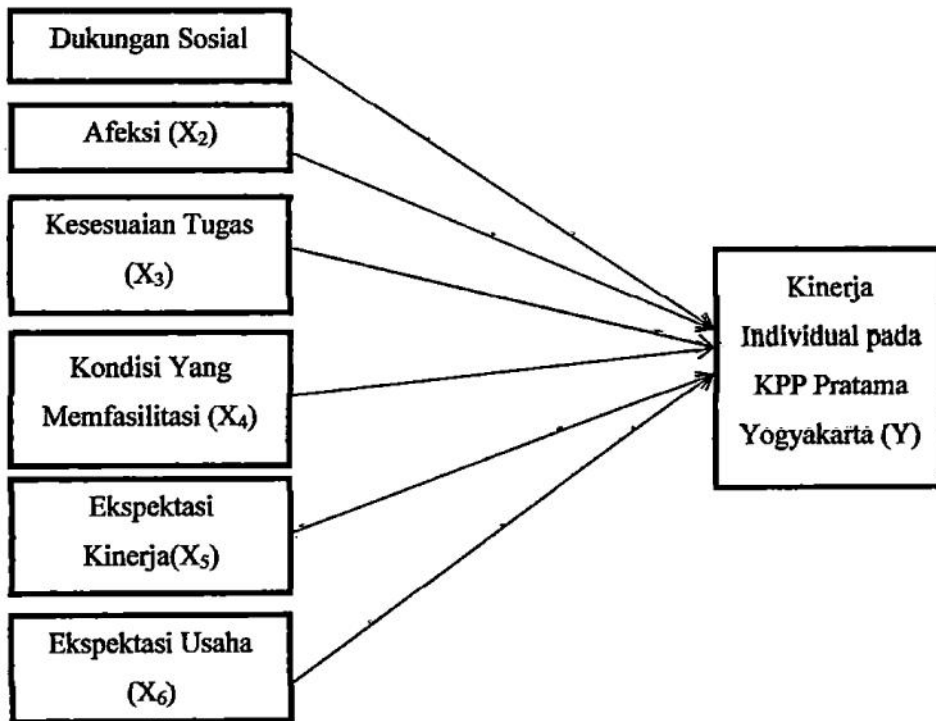
memerlukan upaya (tenaga dan waktu) yang banyak dalam mengoperasikannya.

Sehingga hipotesis keenam dalam penelitian ini dapat dinyatakan seperti berikut ini:

H<sub>6</sub> : Terdapat pengaruh positif antara ekspektasi usaha dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di KPP Pratama Yogyakarta.

### C. Metode Penelitian

Tahap pertama penelitian adalah menguji dukungan sosial terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI. Tahap penelitian kedua adalah menguji afeksi terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI. Tahap penelitian ketiga adalah menguji kesesuaian tugas terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI. Tahap penelitian keempat adalah menguji kondisi yang memfasilitasi terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI. Tahap penelitian kelima adalah menguji ekspektasi kinerja terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI. Tahap penelitian keenam adalah menguji ekspektasi usaha terhadap kinerja individual pada pemanfaatan TI.



**Gambar 2.1**

**Hubungan antara Dukunga Sosial, Afeksi, Kesesuaian Tugas, Kondisi yang Memfasilitasi, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kinerja Individual**