

**PENGARUH KEPERCAYAAN *USER* TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
DAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI BARU
TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL
(*Survey* pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ARIS YUWONO

B 200 050 026

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan kecanggihan serta lompatan teknologi yang luar biasa cepatnya, mampu memberikan pengaruh besar di begitu banyak aspek kehidupan, baik itu disekitar tempat tinggal, perguruan tinggi, dunia bisnis, tempat kerja, dan lain-lain. Kemajuan teknologi sendiri didalamnya mengandung beragam kemudahan yang ditawarkan, dan apabila hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik maka otomatis akan dapat meningkatkan kinerja bagi penggunanya.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat. Sejak diketemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi. Teknologi informasi dengan komputer sebagai motor penggerakannya telah mengubah segalanya. Pemrosesan informasi berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini sudah banyak *software* yang dapat digunakan orang sebagai alat pengolahan data untuk menghasilkan informasi. Dibidang akuntansi, sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji (Maharsih, 2000).

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. 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. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai (Chandrarin dan Indriantoro, 1997; Setianingsih dan Indriantoro, 1998; Restuningdiah dan Indriantoro, 2000; Suryaningrum, 2003; dan Lau, 2003 dalam Jumaili, 2005). Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasan bagi kreatifitas individu akan mendorong seseorang untuk lebih memaksimalkan kesuksesan pengembangan sistem informasi (Dian, 2004) dalam Jumaili (2005).

Penelitian utama dari penelitian-penelitian sistem informasi yang selama ini dilakukan oleh para peneliti adalah menganalisis hubungan antara sistem informasi dengan kinerja individual yang merupakan gambaran keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh 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 informasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas-tugas dengan teknologi. Ada dua model yang diajukan oleh Goodhue (1995) dalam Jumaili (2005) yaitu:

1. Hubungan karakteristik tugas, teknologi dan individual kepada evaluasi pemakai dan interaksi karakteristik/hubungan kecocokan tugas/teknologi kepada evaluasi pemakai.
2. Hubungan evaluasi pemakai dengan kinerja individual.

Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, pengembang sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi tersebut (Jackson *et al.*, 1997 dalam Tjhai, 2003:5) dalam Darmini dan Putra (2007). Model yang dikembangkan mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980) dalam Darmini dan Putra (2007) menyatakan bahwa pemanfaatan komputer personal oleh pemakai dipengaruhi oleh faktor sosial tempat kerja yang memanfaatkan komputer, faktor afeksinya (perasaan individual) terhadap pemanfaatan *personal computer*, faktor kompleksitas, kesesuaian teknologi informasi dengan tugas individu, konsekuensi jangka panjang yang diharapkan individu dari pemanfaatan komputer, dan kondisi yang memfasilitasi dalam lingkungan yang kondusif memanfaatkan *personal computer*. Seperti penelitian yang dilakukan Thomson *et al.* (1991) dalam Tjhai (2003:18) dalam Darmini dan Putra (2007). Dari hasil penelitiannya diperoleh hubungan yang positif dan signifikan antara *sosial norm*, *job fit*, *long term consequences* terhadap *utilization of IT*, sedangkan *affect* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Untuk faktor kompleksitas diperoleh hubungan yang negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi serta terdapat

hubungan negatif dan lemah antara *facilitating condition* terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Tjhai (2003) dalam Darmini dan Putra (2007) di Kantor Akuntan Publik yang termasuk dalam *Big Five* di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor sosial dan *affect* konsisten dengan hasil Thomson *et al.* (1991) dalam Darmini dan Putra (2007). Sebaliknya, faktor lainnya tidak memperoleh hasil yang konsisten dengan Thomson *et al.* (1991) dalam Darmini dan Putra (2007), yaitu kompleksitas dan kesesuaian tugas memiliki hubungan yang negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Di samping itu, konsekuensi jangka panjang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, tetapi kondisi yang memfasilitasi konsisten dengan hasil Thomson *et al.*

Selain penelitian di atas, penelitian yang sama dengan Tjhai (2003) dalam Agung dan Putra (2007) juga dilakukan oleh Mohamad (2005) dalam Agung dan Putra (2007) yang mengambil objek penelitian di Perusahaan Cargo di Bali dan Agus (2006) dalam Agung dan Putra (2007) yang mempersempit objek penelitiannya di Perusahaan Cargo yang ada di Denpasar. Dari hasil penelitian Mohamad (2005) dalam Agung dan Putra (2007) diperoleh faktor sosial dan perasaan individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan teknologi sistem informasi. Faktor kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi sistem informasi. Akan tetapi, faktor yang lain, seperti kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi tidak dapat

dibuktikan berpengaruh positif terhadap penggunaan teknologi sistem informasi karena hasil yang diperoleh negatif dan tidak signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) dalam Darmini dan Putra (2007) memperoleh hasil bahwa faktor sosial, *affect*, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi sistem informasi. Untuk kompleksitas diperoleh hasil negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan 4 teknologi sistem informasi, sedangkan kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang memiliki hubungan yang positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi sistem informasi. Perusahaan sebagai salah satu penggerak roda perekonomian akan terus berusaha memenuhi tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka penciptaan system yang berkualitas. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan berusaha menawarkan program-program bermutu didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang handal untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, produk dan jasa yang dihasilkan hanya dapat dipilih oleh *customer* jika produk dan jasa tersebut memiliki keunggulan (*distinct*) dari pesaing. Keunggulan tersebut hanya dapat diraih melalui langkah-langkah strategik yang dapat dicapai dengan pemberdayaan informasi sebagai sumber bagi perusahaan untuk mengetahui kondisi sekitar (Mata et al. 1995; Ross et al. 1996) dalam Susanti (2006). Otley (1980) dalam Susanti (2006) mengemukakan bahwa karakteristik

informasi yang tersedia dalam organisasi akan menjadi efektif apabila mendukung kebutuhan pengguna informasi atau pengambil keputusan.

Keberhasilan, kemajuan dan tingkat produktivitas perusahaan disadari sangat bergantung pada dukungan dan kemampuan sistem Teknologi Informasi (TI), serta didukung oleh sistem pelatihan yang baik dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Pola kerja dan dukungan TI saat ini telah meluas hingga ke pengembangan produk dan jasa, serta manfaat yang diperoleh manajemen melalui kemampuan mengakses data penting setiap saat. Efektivitas operasional, sistem pelaporan dan proses pengambilan keputusan terus meningkat, didukung oleh kemudahan memperoleh referensi. Hal ini mencerminkan aplikasi sistem TI merupakan aset utama untuk meraih sukses, dan diyakini bahwa hal ini akan terus berlanjut di masa depan.

Peningkatan kualitas hidup semakin menuntut manusia untuk melakukan berbagai aktifitas yang dibutuhkan dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang perkembangannya begitu cepat secara tidak langsung mengharuskan manusia untuk menggunakannya dalam segala aktivitasnya.

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.

Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kebutuhan untuk tercapainya kinerja organisasi yang optimal, perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan strategi inovasi yang handal. Komputerisasi merupakan salah satu strategi bagi perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi melalui penghematan waktu, tenaga dan biaya dalam jangka panjang. Seseorang akan berusaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya di segala bidang agar tetap *survive* di organisasi. Organisasi pada masa mendatang dituntut untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat membawa perusahaan untuk memenangkan persaingan dan menciptakan keberhasilan organisasi dalam jangka panjang (Junaedi dan Purwaningsih, 2008).

Skripsi ini mereplikasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnomo (2008) di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan teknologi sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru mempengaruhi kinerja Individual pengguna komputer. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Purnomo (2008) adalah terdapat pada lokasi penelitian. Perbedaan metode penelitian ini yaitu dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan secara langsung oleh peneliti disebar melalui bantuan rekan peneliti sedangkan dalam penelitian Purnomo (2008) dilakukan dengan cara kuesioner yang dibagikan secara langsung oleh peneliti atau disebar melalui bantuan rekan peneliti. Sampel dalam penelitian

ini adalah karyawan PDAM Kotamadya Surakarta sedangkan sampel dalam penelitian Purnomo (2008) karyawan/staff Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan dalam bentuk penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN USER TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI BARU TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL (Survey pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Surakarta)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yang dapat diangkat yaitu:

1. Apakah kepercayaan *user* (pengguna) teknologi sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual?
2. Apakah teknologi sistem informasi baru mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini pada dasarnya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan *user* (pengguna) teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.
2. Untuk mengetahui pengaruh teknologi sistem informasi baru terhadap kinerja individual.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Penulis, memberikan modal atau bekal pengetahuan dalam memasuki dunia kerja.
2. Perusahaan/organisasi
 - a. Hasil ini dapat membantu penerapan teknologi sistem informasi baru pada perusahaan/organisasi sehingga dalam penerapan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individual (maksimal).
 - b. Agar bisa dijadikan evaluasi bagi perusahaan tentang sistem informasi yang dijalankan, apakah berpengaruh positif atau negatif terhadap kinerja karyawan.
3. Pihak lain
 - a. Untuk memberikan pengetahuan bagi pembaca seputar pengaruh kepercayaan terhadap sistem informasi dalam evaluasi kinerja individual.
 - b. Agar bisa berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan atau pembangunan negara serta bagi penelitian selanjutnya tentang konsep dan pengaruh aplikasi sistem informasi baru.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai definisi pengertian kepercayaan, pengertian teknologi, pengertian kinerja individual, penelitian terdahulu, hubungan antara variabel dalam model penelitian, dan formulasi hipotesa.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan mengenai data dan sumber data, instrumen pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas tentang analisis data, uji validitas, uji reabilitas, dan Pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya