

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengaruh perkembangan teknologi sekarang ini begitu pesat, oleh sebab itu setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Perubahan yang terjadi di dalam masyarakat sangat mempengaruhi persaingan, baik perubahan demografi, sosial ekonomi, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), persaingan pasar maupun sumber daya manusia. Strategi yang tepat untuk menghadapi tantangan dan persaingan di pasar pelayanan jasa di masa depan juga perlu direncanakan dengan baik (Nela, Susfayetti dan Rita, 2012).

Salah satu cara agar perusahaan mampu bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi. Berkembangnya sistem informasi saat ini merupakan hasil pemikiran manusia yang menciptakan sistem informasi yang dapat mempengaruhi dunia bisnis sehingga membawa perubahan-perubahan pada segi kehidupan. Perkembangan sistem informasi berdampak juga kepada perusahaan baik secara positif maupun negatif. Semakin berkembangnya sistem informasi, maka dapat memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Adanya dampak positif dari perkembangan sistem informasi yang dapat dirasakan oleh perusahaan dengan berupa peningkatan kinerja, kemudahan dalam pembuatan laporan, dan informasi yang didapat akan lebih akurat. Sedangkan dampak negatifnya, tidak

sedikit suatu perusahaan yang mengeluarkan dana besar dalam investasi sistem informasi tersebut termasuk untuk perawatan serta perbaikan jika sistem informasi yang digunakan mengalami kerusakan (Jumaili, 2005).

Peran fungsi sumber daya manusia dalam perusahaan semakin mendapat perhatian dalam aktivitas bisnis organisasi. Maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Tercapainya tujuan perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan dapat berkinerja dengan baik. Perusahaan untuk meraih kinerja yang baik dan unggul dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban perusahaan dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada perusahaan dapat teratasi dengan baik (Sabihaini, 2006).

Dalam dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis. Sebaliknya sumber daya manusia yang tidak

kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi. Oleh sebab itu, keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individunya. Dan untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan teknologi sistem informasi yang mendukung. (Aurelia Potu, 2013).

Saat ini para karyawan di perusahaan yang telah menggunakan sistem informasi dalam melakukan pekerjaan sehari-harinya dengan cara manual sekarang harus menggunakan sebuah sistem informasi. Salah satu keuntungannya adalah waktu pekerjaan menjadi lebih cepat, efisien dan kinerja karyawan dapat semakin meningkat. Namun, tidak semua perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akan lebih meningkat dan lebih baik. Hal tersebut ditentukan juga oleh karyawan dalam suatu perusahaan itu sendiri. Sehingga perusahaan wajib melakukan *update* pengetahuan dan keterampilan yang baru pada karyawannya (Lindawati dan Irma, 2012).

Kini ada beberapa perusahaan atau instansi yang mengharapkan menggunakan sistem informasi, kinerja karyawannya semakin meningkat. Namun kenyataannya mendapatkan hasil menurun. Kinerja karyawan yang sebelumnya tidak menggunakan sistem informasi sudah baik malah menjadi buruk kinerjanya setelah menggunakan sistem informasi. Menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan oleh penggunaan sistem informasi yang rumit dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Berikut ini fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja individu yang menurun adalah Komisi Pemilihan Umum (KPU) mengakui lembaganya kurang profesional alias gagap teknologi (gaptek) dalam menginput

data sehingga berdampak pada mundurnya jadwal penetapan Daftar Pemilih Tetap (DPT). Salah satunya kinerja anggota Panitia Pendaftaran Pemilih (Pantarlih) dalam melakukan input data belum mengikuti sistem informasi data pemilih yang ada di KPU, yakni menggunakan program excel secara *offline*. Dalam menginput Nomor Induk Kependudukan (NIK) misalnya, sistem entri di KPU memunculkan 16 digit. Sedangkan program excel yang digunakan petugas di lapangan hanya sampai angka 15 digit. Sehingga data di program excel tidak memunculkan angka aslinya dan berubah menjadi angka 0. Begitu juga soal variabel tanggal lahir, masyarakat banyak yang tidak hafal sehingga oleh petugas di lapangan lalu kosongkan kolom itu. Hal tersebut sangat mengganggu kualitas data dan harus dilakukan perbaikan. Menurut Husni selaku Ketua KPU di Bali, kinerja Pantarlih belum optimal dan juga sistem informasi yang digunakan masih harus dilakukan pembenahan agar penetapan DPT tidak molor (www.merdeka.com).

Fenomena selanjutnya adalah mengenai Pemprov DKI Jakarta mengakui kegagalan penerapan e-Budgeting atau sistem pengaturan anggaran secara elektronik. Wakil Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) menuturkan, banyak program untuk merealisasikan visi misi belum selesai. Di antaranya reformasi birokrasi, sistem remunerasi, aturan hukum membuat sistem untuk mengurangi jumlah pegawai, dan sebagainya. Program itu baru kelihatan hasilnya tahun mendatang. "Dan yang pasti dua tahun ini sistem e-Budgeting gagal, terlalu lelet terlaksana," ungkap Ahok di Balai Kota DKI Jakarta, Rabu (15/10/2014). Kegagalan sistem e-Budgeting dipicu oleh unsur kesengajaan dari oknum PNS yang bertugas untuk menyusun anggaran. Dan oknum PNS itu tidak

sanggup melakukan sistem transparansi anggaran tersebut. Banyak PNS yang terkait dalam pembahasan anggaran kaget menjalankan pola pengaturan dan pengawasan keuangan itu. "Mereka diduga tidak mampu menyusun satuan anggaran dalam setiap pembuatan rancangan anggaran," ujarnya. Akibatnya kinerja pegawai menurun atas kegagalan sistem e-Budgeting, sehingga masih harus dikaji ulang agar dapat digunakan juga meningkatkan kinerja pegawai untuk memberikan hasil kerja terbaiknya (www.metro.sindonews.com).

Fenomena berikutnya mengenai kinerja eksportir yang mengalami penurunan ditandai dengan adanya tugas perusahaan yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu. Sehingga adanya keterlambatan dalam penyerahan laporan DHE (Devisa Hasil Ekspor). Minimnya teknologi informasi yang dimiliki mengakibatkan eksportir tidak bisa mengendalikan kondisi tertentu, seperti antrian kapal yang menumpuk karena infrastruktur buruk atau kendala cuaca yang membuat jadwal pengiriman menjadi tidak sesuai. Kinerja eksportir sangat dipengaruhi oleh adanya sistem teknologi informasi yang dapat membantu pengguna sistem informasi dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengungkapkan pelaporan devisa hasil ekspor terhambat akibat adanya kendala sistem pemantauan yang belum dapat dioperasikan secara otomatis, untuk itu sistem *online* secara *realtime* diharapkan bisa segera diperbaiki. Keterlambatan penyerahan laporan DHE yang disebabkan oleh kesalahan teknis memungkinkan para pelaku ekspor untuk meminta kelonggaran aturan. Misalnya, realisasi PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) yang seharusnya tanggal 5 akan tetapi baru sampai pada tanggal 6. Direktur

Informasi Kepabeanan dan Cukai Susiwojono mengatakan seharusnya dokumen PEB sudah bisa diproses secara elektronik melalui *National Single Window* (NSW). Tetapi karena kendala teknis, pelaporan masih dilakukan secara manual. “Hanya memang masalahnya dari sisi monitoring, belum diotomatiskan penuh. Sekarang masih cara konvensional,” kata Susiwojono. Kendati demikian, hambatan teknis akan segera terselesaikan menjelang pelaksanaan kebijakan DHE pada 2 Juli 2012 (www.sucofindo.co.id).

Pada dasarnya kinerja individu merupakan hasil proses yang kompleks, dan dipengaruhi oleh faktor-faktor baik berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2011:67). Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja menjadi penilaian bagi perusahaan dalam meraih prestasi bagi karyawan, serta berhubungan dengan pencapaian tujuan perusahaan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja yang sering disebut dengan prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau sekelompok. Kinerja individu karyawan yang baik adalah harapan setiap perusahaan yang memperkerjakan karyawan tersebut. Jika kinerja individu karyawan baik maka kinerja perusahaan pun menjadi baik (Rosnelly dan Dian, 2008).

Berdasarkan Penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu, diantaranya:

1. Teknologi Informasi, (Hj. Lindawati dan Irma Salamah, 2010)
2. Peran Kepuasan Kerja, (Veronika Prasetya, Dwi Handayani, dan Theresia Purbandari, 2013)
3. Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi, (Ni Putu Alannita dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana, 2014)

Hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri. Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Venkatesh *et al.* (2003) dalam Venkatesh *et al.* (2012) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT bertujuan untuk menjelaskan minat dan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (SI) dan perilaku penggunaan berikutnya. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) disusun berdasarkan model-model penerimaan teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Task Technology Fit Theory*, dan terutama *Technology Acceptance Model* (TAM).

Teori UTAUT mengidentifikasi adanya 2 (dua) variabel penentu penggunaan teknologi (*use behavior*), yaitu niat untuk menggunakan sistem

(*behavioral intention*) dan kondisi pendukung (*facilitating condition*). Niat untuk menggunakan (*behavioral intention*) merupakan indikator utama dari penggunaan sistem informasi (*use behavior*). Niat untuk menggunakan ditentukan oleh 3 (tiga) variabel independen utama, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial. Penggunaan SI ditentukan oleh kondisi yang memfasilitasi. Jenis kelamin, umur, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan digunakan untuk memoderatori keempat faktor utama diatas terhadap minat penggunaan dan perilaku (Venkatesh, 2003 dalam Wedha dan Wahyu, 2013).

Venkatesh, dkk (2003) dalam Sedana dan Wijaya (2010) mendefinisikan ekspektasi kinerja sebagai tingkat kepercayaan seorang individu pada sejauh mana penggunaan sistem akan menolong ia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem. Pengaruh faktor sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang-orang yang penting baginya percaya sebaiknya dia menggunakan sistem yang baru. Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional untuk mendukung penggunaan sistem.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Rini Handayani (2007) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi menggunakan variabel-variabel berikut, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Yang Memfasilitasi, Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan

Sistem Informasi memperoleh hasil ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. Ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. Faktor sosial berpengaruh positif tetapi pengaruh tersebut tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan SI. Minat pemanfaatan SI berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan SI.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wedha dan Wahyu (2013) dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu menggunakan variabel-variabel berikut, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Yang Memfasilitasi, Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi memperoleh hasil bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha tidak berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Faktor sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap minat seseorang untuk pemanfaatan sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan sistem informasi. Aplikasi sstem informasi yang masih tergolong baru dan belum stabil menyebabkan kurangnya minat karyawan untuk menggunakan sistem informasi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya oleh Rini Handayani (2007) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi dengan penelitian yang dilakukan oleh Wedha dan Wahyu (2013) yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu.

Namun pada penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individu. Pertimbangan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang, pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi dan dampaknya pada kinerja individu. Berdasarkan kedua penelitian tersebut, maka penulis mengambil penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH MINAT PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA INDIVIDU (Studi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana minat pemanfaatan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Bagaimana penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
3. Bagaimana kinerja individu pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

5. Seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individu pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap kinerja individu melalui penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui minat pemanfaatan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja individu pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individu pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap kinerja individu melalui penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan akan didapat oleh penulis sebagai kegunaan teoritis dan kegunaan teknis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi dan dampaknya pada kinerja individu pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi serta studi literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dijadikan sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kinerja individu dan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi, juga sebagai suatu alat untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan sebenarnya di lapangan. Juga sebagai salah satu

syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan untuk pengambilan keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kinerja khususnya karyawan.

3. Bagi Pihak Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yang beralamat di Jalan Cilaki No. 73 Bandung. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Bandung tersebut.