BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri atas berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis *hardware, software,* manajemen data, dan teknologi jaringan informasi (O'Brien, 2006:28). Teknologi juga merupakan suatu tubuh dari ilmu pengetahuan dan rekayasa yang dapat diaplikasikan pada perancangan produk, proses, dan penelitian untuk mendapatkan pengetahuan baru (Simarmata, 2012:3). Teknologi telah dikenal manusia sejak jutaan tahun yang lalu karena dorongan untuk hidup yang lebih nyaman, lebih makmur, dan lebih sejahtera, meskipun istilah teknologi belum dikenal.

Kemajuan teknologi merupakan suatu hal yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Teknologi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Saat ini masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang merupakan dampak dari inovasi-inovasi teknologi yang telah dihasilkan. Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak fasilitas serta kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan.

Menurut Hall (2007:9) sistem informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan ke para pengguna. Sistem informasi adalah salah

satu cara agar perusahaan dapat memberikan keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Semakin pentingnya teknologi informasi saat ini, secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan. Menurut Permatasari (2002) di dalam penelitiannya, pengelolaan informasi yang baik membutuhkan suatu sistem yang melibatkan semua pihak dalam perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya informasi yang dimilikinya. Perkembangan sistem informasi, perlu didukung banyak faktor yang diharapkan mampu memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang terwujud melalui kepuasan pemakai sistem informasi.

Teknologi merupakan komponen penting dari suatu sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan dapat menghasilkan informasi dengan tepat waktu. Komponen teknologi mempercepat sistem informasi dalam pengolahan data. Dalam hal ini teknologi informasi adalah suatu teknologi yang menitikberatkan pada penggunaan komputer dan teknologi yang berhubungan dengan pengaturan sumber informasi. Teknologi dalam sistem informasi perusahaan saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Teknologi dalam sistem informasi perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan.

Menutut Sari (2009) di dalam penelitiannya, jumlah sarana komputer dalam perusahaan sangat mempengaruhi pencapaian efektivitas penggunaan

teknologi dalam sistem informasi perusahaan. Dengan lebih banyaknya fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai, maka akan semakin mempermudah pemakai mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam perusahaan. Diharapkan dengan penggunaan teknologi dalam sistem informasi, individu dari perusahaan tersebut dapat menghasilkan *output* yang semakin baik dan kinerja yang dihasilkan tentu akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Suryanawa (2009) tentang pemanfaatan teknologi dan pengaruhnya terhadap kinerja individual pada kantor pelayanan pajak menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan bukti bagaimana pemanfaatan teknologi dalam organisasi/perusahaan sangat mempengaruhi kinerja individual.

Menurut Mangkunegara (2000:15) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil penelitian Sari (2009), yang meneliti tentang pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual, menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja individual pada pasar swalayan di kota Denpasar ini berarti terdapat hubungan yang searah antara efektivitas dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dengan kinerja individual. Semakin tinggi efektivitas dan kepercayaan terhadap teknologi sistem

informasi, maka semakin tinggi pula kinerja individu.

Kepercayaan adalah hal yang sangat diperlukan oleh pemakai teknologi dalam sistem informasi agar pemakai merasa bahwa teknologi dalam sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja untuk menjalankan tugas-tugas di perusahaan. Jumaili (2005) dalam penelitiannya menyatakan bahwa 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. Menurut Goodhue (1995) dalam Jumaili (2005) kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan.

Penerapan teknologi dalam sistem informasi saat ini juga ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem *online* yang ditangani oleh teknologi sistem informasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada di mana saja. Menurut Hasan (2008) dalam penelitiannya, penggunaan teknologi informasi di industri perbankan dapat dikatakan merupakan suatu keharusan. Penggunaan teknologi tersebut seharusnya mampu memenuhi kebutuhan internal, yaitu kecepatan

proses pelayanan nasabah, kecepatan informasi atau pelaporan untuk bahan pengambilan keputusan selanjutnya, dan juga penghematan biaya karena berkurangnya tenaga pelaksana. Kebutuhan eksternal yang seharusnya mampu dipenuhi berupa kelancaran pelaporan kepada pihak terkait, misalnya bank Indonesia (BI) dan pihak-pihak lainnya.

Bank perkreditan rakyat (BPR) yang termasuk dalam industri perbankan sudah mulai menerapkan teknologi sistem informasi sebagai implikasi dari tekanan persaingan yang begitu tajam. Menurut Subagyo (1999:68) BPR adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha.

BPR merupakan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi dan peran yang strategis dalam mendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta sekaligus sebagai lembaga keuangan yang dapat melakukan pemberdayaan para pengusaha lokal sebagai bentuk nyata kegiatan ekonomi yang berbasis kerakyatan. BPR juga merupakan lembaga jasa keuangan mikro dengan lingkup usaha seperti simpanan, pinjaman, dan jasa pembayaran dalam bentuk yang sederhana. BPR sebagai lembaga keuangan mikro dengan UMKM sebagai lahan strategisnya, terbukti cukup tangguh dalam menghadapi krisis moneter yang pernah terjadi di Indonesia beberapa waktu yang lalu jika dibandingkan dengan bank umum.

Pada kenyataannya banyak permasalahan mendasar yang membuat BPR terhalang teknologi seperti layaknya teknologi yang dipergunakan oleh bank umum, beberapa hal yang masih dipertimbangkan adalah masalah biaya

investasi, risiko penggunaan teknologi, dan yang paling *absurd* adalah tidak tahu harus memulainya dari mana. Tanpa perencanaan sistem yang memadai, pengelolaan penggunaan teknologi informasi juga akan berjalan apa adanya, sementara risiko operasional atas pengamanan data transaksi/nasabah semakin meningkat, terlebih lagi risiko strategis dari perkembangan usaha serta persaingan bisnis. Oleh karena itu BPR harus mulai mengadakan suatu perubahan baru dalam sistem informasinya, sehingga dapat dikatakan BPR memiliki kompetensi yang tidak kalah terhadap bank umum.

Lindawati dan Salamah (2012) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa dalam mengatasi masalah prosedur dan penyaluran kredit dengan bank pesaingnya, penting bagi BPR untuk melakukan pengembangan sistem informasi dan teknologi informasi dan memperbaiki kinerja individual karyawan untuk memiliki keunggulan kompetitif sehingga bisa bersaing dengan bank umum yang telah mengaplikasikan program dan sistem yang lebih canggih serta lembaga keuangan mikro lain yang juga telah berkembang begitu pesat, sehingga BPR harus mempersenjatai diri dengan teknologi sistem informasi yang memadai

Dilihat dari segi perilaku individual karyawan, terlihat realitas bahwa banyak karyawan yang masih merasa canggung untuk melakukan pekerjaannya dengan komputer, padahal hal itu wajib untuk dipahami karena berhubungan dengan kegiatan tugas operasionalisasi BPR sehari-hari. Di samping itu BPR pada umumnya belum mempunyai staf ahli internal yang berkompeten di bidang teknologi sistem informasi dan tidak memiliki bagian yang secara khusus mengelola teknologi sistem informasi.

BPR lebih mengandalkan bantuan pihak luar (eksternal) untuk melaksanakan kegiatan yang terkait dengan penggunaan teknologi sistem informasi yang berbasis komputer. Ketergantungan dari pihak eksternal akan berkurang jika ada staf BPR telah memiliki keahlian terhadap teknologi sistem informasi berbasis komputer.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Sari (2009) tentang pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada pasar swalayan di kota Denpasar, tetapi dengan objek yang berbeda. Sampel yang digunakan dalam penelitian Sari adalah para pemakai teknologi sistem informasi pada pasar swalayan di kota Denpasar, di mana konteks dalam penelitian tersebut adalah supervisor dalam pasar swalayan sehingga belum dapat mewakili populasi organisasi yang lain, sedangkan dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel tidak hanya pada satu BPR saja, sehingga hasil yang diperoleh nantinya dapat lebih bisa mewakili populasi. Variabel yang digunakan oleh Sari di dalam penelitiannya adalah efektivitas penggunaan, kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi, dan kinerja individual, sedangkan variabel dalam penelitian ini meliputi pemanfaatan, efektivitas penggunaan, dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi, dan kinerja individual. Dengan adanya permasalahan BPR yang telah diuraikan tersebut, khususnya terkait dengan kinerja karyawan yang kurang baik, maka diperlukan suatu penelitian terhadap BPR dengan mengidentifikasi beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kinerja individual karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil penelitian sebelumnya,

penulis tertarik untuk meneliti tentang "PENGARUH PEMANFAATAN, EFEKTIVITAS PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN ATAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL (Survey pada Karyawan BPR di Kabupaten Sragen)."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka pokok masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemanfaatan teknologi sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individual?
2. Apakah efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individual?
3. Apakah kepercayaan atas teknologi sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individual?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan atas teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

   Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kemajuan penerapan teknologi dalam sistem informasi, serta dapat mengetahui bagaimana teknologi informasi digunakan dalam suatu perusahaan, serta pengaruh teknologi informasi bagi kinerja karyawan dalam perusahaan.

2. Bagi instansi terkait

   Dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan guna mewujudkan suat perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan bersama dengan tercapainya sasaran-sasaran organisasi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Sebagai sumber informasi dan menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemanfaatan, efektivitas penggunaan dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan garis besar isi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, pengertian dari masing-masing variabel, pengertian dari beberapa kata yang berhubungan dengan judul, menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, data dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian selanjutnya.