

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung berdampak kepada kegiatan organisasi. Dampak dari perkembangan teknologi informasi yang terjadi memacu organisasi-organisasi untuk tetap *exist* serta dapat meningkatkan prestasi yang dijalankannya. Peran teknologi informasi menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi, selain itu teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan organisasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Ismanto, 2010).

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah mulai merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Oleh karena itu, sebelum mengimplementasikannya, sebaiknya pengembang sistem memiliki pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai dalam memanfaatkan TI (Darmini, 2009).

Di Indonesia penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TI telah banyak dilakukan. Tjhai (2003) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja Akuntan Publik yang termasuk dalam *BIG FIVE* di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan faktor *affect* memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitiannya juga menunjukkan hubungan yang negatif dan signifikan antara faktor konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sebaliknya, faktor kompleksitas, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Teknologi informasi meliputi teknologi komputer (*computing technology*) dan teknologi jaringan yang digunakan untuk memproses dan menyebarkan informasi baik itu yang bersifat finansial atau non finansial (Bodnar dan Hopwood, 2006). Teknologi informasi khususnya teknologi komputer sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi, karenanya banyak pengambil keputusan menginvestasikan dana untuk teknologi informasi. Tetapi harus disadari bahwa investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana yang besar (Diana dkk, 2010).

Teknologi informasi memiliki peran yang strategis dan signifikan dalam organisasi, selain itu bagi organisasi merupakan suatu keharusan untuk mampu menguasai secara teknis. Teknis kinerja dari sebuah sistem informasi adalah menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan menampilkan informasi guna meningkatkan kualitas yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan (Ismanto, 2010).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja (Diana dkk, 2010). Kinerja berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas yang dilaksanakan oleh individu-individu didalam organisasi (Tjhai, 2003). Sehingga semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktivitas dan kualitas pelayanan individu tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya dengan perbedaan waktu dan tempat yang diteliti. Sebelumnya, Retriana (2013) telah meneliti pengaruh pemanfaatana teknologi informasi terhadap kinerja individual pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian Retriana (2013) menunjukkan faktor sosial, *affect* (perasaan individu), kompleksitas, kesesuaian tugas, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan sedangkan konsekuensi jangka

panjang tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa hasil yang berbeda antara peneliti satu dengan lainnya. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti kembali pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL (Studi Kasus pada KPP Pratama Sukoharjo)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?
2. Apakah *affect* (perasaan individu) berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?
3. Apakah kompleksitas berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?
4. Apakah kesesuaian tugas berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?

5. Apakah konsekuensi jangka panjang berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?
6. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang dipaparkan, tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh faktor sosial terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.
2. Untuk menguji pengaruh *affect* (perasaan individu) terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.
3. Untuk menguji pengaruh kompleksitas terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.
4. Untuk menguji pengaruh kesesuaian tugas terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.
5. Untuk menguji pengaruh konsekuensi jangka panjang terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.
6. Untuk menguji pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Sukoharjo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem teknologi pada suatu organisasi atau institusi.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi objek penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kinerja individual.

###### b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau pembanding bagi peneliti lain yang penelitiannya sejenis.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang diajukan dalam penyusunan skripsi ini untuk memberikan gambaran dari permasalahan pokok yang dicakup dalam uraian ringkas pada masing-masing bab. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari pembahasan secara detail dan digunakan sebagai dasar untuk menganalisis, turunan hasil-hasil penelitian terdahulu, dan informasi lain yang membentuk kerangka teori yang berguna dalam penyusunan penelitian ini.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode yang dipilih untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, populasi dan sampel, data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan pengukurannya, analisis data, dan pengujian hipotesis.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada intinya bab ini berisi penyajian dan analisis data. Pada bab ini peneliti menyajikan hasil pengumpulan serta analisis data, sekaligus menemukan jawaban atas hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.