

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat, salah satunya adalah perkembangan teknologi informasi. Perkembangan Teknologi informasi sangat tinggi dari mulai golongan menengah kebawah dan golongan menengah ke atas. Semua individu sangat membutuhkan teknologi untuk mempercepat perkembangan atau meningkatkan pembangunan baik pembangunan individu maupun kelompok. Kebutuhan masyarakat akan teknologi informasi tidak diragukan lagi, karena hampir semua masyarakat mempunyai alat yang dapat mempermudah mendapatkan informasi seperti, laptop, komputer, handphone, televisi, dan masih banyak lagi. Perkembangan teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan organisasi atau perusahaan, Teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama untuk menciptakan sistem informasi dalam suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. kehadiran teknologi agar bisa efektif implementasinya di masyarakat harus didukung oleh tiga elemen yaitu aspek teknis, organisasi dan budaya. Aspek teknis dapat dilihat dari aspek internal yang dimiliki oleh teknologi tersebut, misalnya dari spesifikasi, fitur, perangkat keras maupun lunak, Compatibility, dan inovasi.

Kemajuan teknologi informasi menjadi penopang masyarakat khususnya organisasi atau perusahaan yang menggunakan teknologi informasi sebagai alat yang dapat mempermudah suatu pekerjaan didalam grup atau bidang kerja, teknologi informasi menunjang semua sistem informasi yang ada diperusahaan. Laudon dan Laudon (2005) mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Teknologi informasi diadakan untuk menunjang semua aktifitas usaha semua lapisan dalam setiap organisasi, Teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan atau instansi pemerintahan yang memang menggunakannya dengan efektif dan baik. Semakin maju teknologi informasi yang ada di perusahaan maka akan semakin maju sistem informasinya. Penggunaan sistem informasi dalam suatu perusahaan mencakup semua sistem operasional dan meningkatkan produktifitas produksi organisasi atau perusahaan.

Teknologi yang ada disuatu organisasi harus dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh pegawai sehingga tak sia-sia suatu organisasi atau perusahaan mengadakan teknologi informasi yang canggih, dengan begitu akan benar-benar terwujud suatu produktifitas kerja yang berujung pada peningkatan kinerja pegawai. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti pernah mengalami sendiri betapa teknologi informasi berperan penting dalam menjalankan setiap tugas-tugas yang diberikan atasan, peneliti pernah bekerja

diperusahaan yang bergerak dibidang distribusi kayu untuk bahan baku bangunan, disana banyak pekerja yang masih belum bisa menguasai teknologi yang sudah disediakan perusahaan. Kemudian peneliti pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan di instansi pemerintahan, yaitu DPPKA Kota Depok, dimana peneliti ditempatkan dibagian akuntansi, didalam bagian akuntansi tersebut menurut peneliti lebih dari 50 persen pegawai masih memerlukan bantuan teman kerja dan atasan dalam menggunakan teknologi informasi. Kemudian peneliti menanggapi inisiatif untuk mengadakan penelitian di KPP Pratama Depok, awalnya peneliti ragu namun setelah mendengarkan pendapat dari pegawai KPP yang mengatakan bahwa penelitian tentang teknologi akan selalu berkembang karena disetiap ada inovasi teknologi baru selalu ada penerimaan dan pembelajaran yang harus dilakukan pegawai, selain itu masih banyak pegawai yang memang belum paham menggunakan teknologi informasi, terutama pegawai yang sudah lanjut usia, akhirnya peneliti jadi yakin untuk melakukan penelitian di KPP

Setiap dimensi pekerjaan dalam organisasi atau perusahaan terdapat pegawai, para anggota tersebut dapat menentukan kinerja dari perusahaan, karena kinerja perusahaan sangat bergantung pada kinerja pegawai. Seluruh pekerjaan dalam perusahaan yang menentukan adalah para pegawai, maka berbagai upaya dalam meningkatkan produktifitas harus dimulai dari para pegawai. Dalam meningkatkan produktifitas pegawai, diperlukan adanya pemahaman yang dapat berpengaruh pada kinerja pegawai, seperti penilaian.

Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi (Astuti, 2008).

Penilaian dalam kinerja dapat dilakukan melalui pemberian tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai, tugas –tugas tersebut yang menuntukan pencapaian dari seorang pegawai. Pencapaian pegawai juga bergantung pada karakteristik atau perilaku pegawai dalam proses penilaian serta pengalaman, kecakapan dan apa yang digunakan dalam memecahkan atau mengerjakan tugas – tugas tersebut. kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan produktifitas, efektif, efisien dan hasil yang berkualitas. Sedangkan kinerja pegawai yang buruk adalah sebaliknya, dan baik buruknya kinerja pegawai akan terlihat pada kepuasan pemakai hasil kerja pegawai perusahaan. Maka dari itu penilaian berperan penting dalam proses untuk meningkatkan kinerja pegawai. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai yaitu, faktor sosial, affect, kesuaian tugas, kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi, dan kompleksitas.

Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi adalah suatu lingkungan kerja yang dapat dicerminkan dari Kemajuan teknologi yang ada diperusahaan, tetapi kemajuan teknologi informasi belum tentu berjalan lurus dengan kemampuan tenaga kerja yang ada, keadaan sosial yang ada bisa jadi penghubung antara tenaga kerja dengan teknologi informasi. Kebiasaan sosial

yang ada dilingkungan kerja bisa menjadi tumpuan bagi tenaga kerja, semakin modern kondisi sosial yang ada maka akan semakin berkembang pengetahuan atau kemampuan teknologi pada tenaga kerja, dengan begitu teknologi informasi yang sudah disediakan perusahaan dapat digunakan dengan maksimal, dan kinerja pegawai pun akan meningkat.

Dalam menjalankan teknologi informasi yang ada diperusahaan, perasaan pengguna (*Affect*) atau perasaan tenaga kerja bisa berpengaruh pada kinerja pegawai, jika perasaan pengguna sedang baik pekerjaan akan jadi maksimal. Produktifitas kerja biasanya akan terjadi apabila pegawai dapat benar – benar merasakan kenyamanan dalam menjalankan tugas – tugasnya.

Kesesuaian tugas menjadi hal yang berkaitan dengan perasaan pegawai, tugas yang sesuai akan berpengaruh pada sikap atau perasaan pegawai, karena jika tugas yang diberikan itu sesuai dengan kemampuan pegawai maka pegawai akan merasa senang dan bisa menambah kinerja pegawai serta produktifitas kerja. Goodhue dan Thompson (1995) dalam Jumaili (2005) menemukan kecocokan tugas-teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Begitu juga dengan, kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi, dan kompleksitas.

Kondisi yang memfasilitasi merupakan bagian penting yang tak terpisahkan, karena untuk menjalankan setiap tugas-tugas yang ada, para pegawai perlu menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan, kondisi yang memfasilitasi teknologi informasi erat kaitannya dengan kinerja

pegawai, semakin terpenuhi fasilitas perusahaan maka akan semakin meningkat kinerja pegawainya

Kompleksitas dalam inovasi teknologi dinilai dapat mempengaruhi kinerja pegawai, untuk itu perusahaan perlu memperhatikan kadar suatu inovasi dalam perusahaan, karena jika kadarnya tidak pas, maka akan berpengaruh pada perasaan pegawai dan akhirnya bermuara pada kinerja pegawai

Penelitian tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai sebelumnya sudah dilakukan di Indonesia. Tjhai (2003) meneliti faktor-faktor dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja akuntan publik termasuk dalam *big five* di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan kinerja individual, sedangkan *Affect* memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan kinerja individual. Hasil penelitiannya juga menunjukkan hubungan yang negatif dan signifikan antara konsekuensi jangka panjang dengan kinerja pegawai. Sebaliknya, kompleksitas, kesesuaian tugas, dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan dengan kinerja pegawai.

Sunarta (2005) meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pengguna teknologi informasi di lingkungan Dinas Pendapatan tingkat I dan II Propinsi Bali. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif dan tidak

signifikan terhadap kinerja individual, *Affect* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja individual, kompleksitas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap pemanfaatan kinerja individual, kesesuaian tugas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja individual, konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja individual, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja individual. Sedangkan secara simultan faktor-faktor dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.

Siregar dan Suryanawa (2008) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Denpasar Barat menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual. Sedangkan secara parsial menyatakan bahwa kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Faktor sosial, *Affect* dan kompleksitas berpengaruh positif namun tidak signifikan serta kondisi yang memfasilitasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Soraya Amalia (2010) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Tegal menyatakan bahwa Faktor sosial, konsekuensi jangka panjang dan *Affect* berpengaruh positif terhadap kinerja individu tetapi tidak signifikan. Kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan kompleksitas berpengaruh negatif namun signifikan.

Rudy Yulianto (2011) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Madya Semarang Menyatakan bahwa faktor sosial, affect, kesesuaian tugas,

konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan kompleksitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat ketidakkonsistenan satu dengan yang lainnya, antara faktor sosial, affect kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi dan kompleksitas terhadap kinerja individu. oleh karena itu penulis ingin meneliti kembali tentang Analisis Faktor-Faktor pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja pegawai pada KPP Pratama Depok

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pokok yang telah disebutkan sebelumnya pada latar belakang, maka peneliti dapat merumuskan beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Apakah faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Depok ?
2. Apakah Affect dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Depok ?
3. Apakah kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Depok ?
4. Apakah kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Depok ?

5. Apakah kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Depok ?

C. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat memperkuat Technology Acceptance Model untuk meningkatkan kinerja pegawai, dalam suatu organisasi. Kaitanya dengan Analisis faktor-faktor pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya pada kinerja pegawai

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan praktis terhadap organisasi (KPP), dan pegawai pemerintahan (PNS). Adapun kegunaan yang dapat diberikan sebagai berikut :

- a. Organisasi (KPP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi organisasi untuk bahan masukan atau sumbangan pemikiran kaitanya dengan Kinerja Pegawai

- b. Pegawai Pemerintah (PNS)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pegawai pemerintahan (PNS) untuk dapat lebih meningkatkan kinerja

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada perumusan masalah diatas maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh antara faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja pegawai di KPP Pratama Depok cimanggis
2. Untuk mengetahui apakah Terdapat pengaruh yang antara *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja pegawai di KPP Pratama Depok cimanggis
3. Untuk mengetahui apakah Terdapat pengaruh yang antara kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja pegawai di KPP Pratama Depok cimanggis
4. Untuk mengetahui Terdapat pengaruh yang antara kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja individual pegawai di KPP Pratama Depok cimanggis
5. Untuk mengetahui apakah Terdapat pengaruh antara kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai di KPP Depok cimanggis