

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dunia yang penuh dengan tantangan dan persaingan mengharuskan pada semua sektor kehidupan dan perusahaan untuk mempersiapkan diri, hal ini terjadi karena era globalisasi yang kompetitif akan memiliki peluang yang besar dalam pengembangan perusahaan. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana sebuah perusahaan bisa menjadi kompetitif sehingga dapat unggul dalam persaingan. Perusahaan yang kompetitif didukung oleh kinerja perusahaan dan akan dapat terealisasi dengan adanya teknologi informasi. Teknologi Informasi (TI) digunakan untuk memproses informasi dan mencakup berbagai bidang seperti sistem informasi, perangkat lunak komputer, perangkat keras komputer, dan bahasa program. Pada prinsipnya, teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau pemakai teknologi tersebut. Jika di dalam perusahaan tersebut sudah terpenuhi, maka perusahaan tersebut tidak perlu mengganti dengan teknologi yang baru.

Teknologi Informasi (TI) sebuah komponen tertentu pada sebuah sistem, akan lebih baik digunakan secara efektif apabila dikombinasikan atau digabungkan ke dalam suatu Sistem Informasi (SI). Sistem Informasi (SI) yang sangat dibutuhkan manajemen dalam pengambilan keputusan, selain itu juga dapat digunakan untuk

menjalankan strategi dengan memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada serta menutup kelemahan dan hambatan yang ada. Penggunaan Sistem Informasi (SI) dalam suatu organisasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas serta produktivitas organisasi. Hal ini untuk mengimbangi investasi yang besar dalam pengadaan SI. Pada dasarnya, SI telah diimplementasikan di banyak organisasi dengan biaya yang besar namun masalah yang timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap SI secara kontinyu.

Seiring dengan perkembangan dan peningkatan kebutuhan demi tercapainya kinerja organisasi yang optimal, perusahaan bersaing untuk menciptakan strategi inovasi yang handal. Teknologi informasi merupakan salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan melalui penghematan waktu, tenaga, dan biaya dalam jangka panjang. Hal ini akan mendorong perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas, yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat waktu. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) menawarkan sebagai landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pemakai dalam penerimaan dan penggunaan sistem informasi (Davis, 1989; Davis, Bagozzi, dan Warsaw, 1989, dalam Handayani, 2007). *Technology Acceptance Model* (TAM) meyakini bahwa penggunaan penggunaan Sistem Informasi (SI) akan meningkatkan kinerja individu atau perusahaan, di samping itu

penggunaan SI juga sangat mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Model ini menggambarkan bahwa terdapat tiga variabel dalam minat pemanfaatan Sistem Informasi. Tiga variabel tersebut adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial. Selain itu, terdapat dua variabel lainnya dalam penggunaan Sistem Informasi yaitu kondisi-kondisi yang memfasilitasi dan minat pemanfaatan Sistem Informasi.

Dalam suatu perusahaan setiap individu atau karyawan akan berusaha untuk memberikan hasil yang maksimal, hal ini akan mendorong keyakinan yang kuat dari seorang individu untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya. Keinginan dan keyakinan yang kuat dari seorang individu atau karyawan dalam penggunaan SI untuk meningkatkan kinerja inilah yang disebut dengan ekspektasi kinerja. Menurut Venkatesh, Moris, Davis, dan Davis (2003) “Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*).” Penelitian Taylor dan Tood (1995, dalam Handayani, 2007) dan Venkatesh dan Davis (2000, dalam Handayani, 2007) dalam menunjukkan hasil yang mendukung bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penentu yang sangat berpengaruh terhadap kemauan individu untuk menggunakan sistem.

Sistem informasi yang dikembangkan oleh perusahaan akan dapat diterima dan dimanfaatkan untuk menunjang aktivitas usaha di semua tingkat. Apabila semua karyawan dapat menerima sistem

informasi tersebut, maka investasi yang besar dalam pengadaan sistem informasi akan diimbangi dengan produktivitas yang besar dan juga minat karyawan yang besar pula untuk memanfaatkan sistem informasi. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam meningkatkan pekerjaannya. Venkatesh dan Davis (2000, dalam Handayani, 2007) berpendapat bahwa, kemudahan penggunaan SI akan menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Begitu pula menurut Davis et al. (1989) mengidentifikasikan bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan SI.

Faktor sosial juga menjadi elemen penting dalam mendukung usaha yang dilakukan karyawan ditambah dengan tenaga kerja yang berkualitas. Faktor sosial atau lingkungan tempat karyawan bekerja juga berpengaruh terhadap status perusahaan itu sendiri. Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Menurut Moore dan Benbasat (1991, dalam Handayani, 2007) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan SI akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial.

Kondisi yang memfasilitasi bagi pemakai atau karyawan juga mempunyai pengaruh penting bagi karyawan, selain itu juga berpengaruh dalam peningkatan produktivitas seorang karyawan. Hal ini dapat terjadi karena semakin banyaknya infrastruktur perusahaan

tersebut, maka karyawan dapat memanfaatkan penggunaan sistem informasi untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Triandis (1980) mendefinisikan bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan SI sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Selain itu, Venkatesh, Moris, Davis, dan Davis (2003, dalam Handayani, 2007) menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada karyawan.

Minat pemanfaatan Sistem Informasi dari seseorang akan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi. Dengan adanya kepercayaan, keinginan, dan niat dari pemakai atau seseorang di suatu perusahaan akan meningkatkan penggunaan SI tersebut. Triandis (1980, dalam Handayani, 2007) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Di samping itu, Davis, Bagozzi, dan Warsaw (1989, dalam Handayani, 2007) berpendapat bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai SI akan meningkatkan minat untuk menggunakan SI.

Penggunaan Sistem Informasi menjadi kondisi nyata dalam penggunaan sistem informasi itu sendiri. Kondisi nyata dalam menggunakan sistem dapat menjadi bukti bahwa sistem tersebut mudah digunakan seorang karyawan. Penggunaan sistem informasi juga dapat meningkatkan hasil kinerjanya. Tangke (2004, dalam

Wibowo, 2006) berpendapat bahwa seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan.

Pada penelitian Handayani (2007) yang meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi pada obyek perusahaan manufaktur di Bursa Efek Jakarta, penelitian ini mengacu pada variabel yang sama dengan objek yang berbeda yaitu perusahaan perbankan. Alasan untuk melakukan penelitian di perbankan karena merupakan perusahaan yang paling kompleks sehingga selalu membutuhkan sistem informasi untuk menunjang aktivitas operasinya, selain itu perbankan merupakan salah satu perusahaan yang memfokuskan pada penggunaan sistem informasi yang selalu berkembang. Semakin berkembangnya teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi, maka dunia perbankan juga memanfaatkan teknologi sistem informasi tersebut. Teknologi sistem informasi perbankan ini menggunakan suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya. Penggunaan teknologi sistem informasi pada perbankan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan sekarang ini, sistem informasi bank yang menggunakan aplikasi internet adalah *banking* yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi melalui serverweb, dengan begitu memudahkan pelanggan dalam melakukan segala

transaksi. Untuk itu peneliti akan mereplikasi dari penelitian sebelumnya seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi pada obyek industri perbankan.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi?
- b. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi?
- c. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi?
- d. Apakah kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris adanya pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi.

- b. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris adanya pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi.
- c. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris adanya pengaruh faktor sosial terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi.
- d. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris adanya pengaruh kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademik

Manfaat yang akan diperoleh bagi dunia akademik melalui penelitian ini adalah sebagai referensi untuk melakukan pengembangan yang terkait dengan sistem informasi akuntansi.

- b. Manfaat Praktik

Dengan adanya penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi ini dapat memberikan kontribusi kepada industri perbankan agar dapat menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat sistem informasi dan penggunaan sistem informasi.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang isi penelitian kali ini, pembahasan dikelompokkan dalam beberapa, garis besarnya adalah:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan penjelasan umum mengenai latar belakang yang berisi gagasan yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat mengenai bab-bab yang ditulis oleh peneliti.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, pengembangan hipotesis serta metode penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari desain penelitian; identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel; jenis dan sumber data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini terdiri atas karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pengujian hipotesis serta pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bagian ini merupakan penutup dari penelitian yang berisi simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.