

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, teknologi informasi telah berkembang begitu pesat, secara kualitas sistem teknologi informasi juga sudah meningkat dengan drastis, sehingga banyak fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi dalam suatu organisasi yang mampu meraih keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat ini. Sehingga dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dibidang bisnis dengan cepat, tepat, akurat dan relevan.

Penerapan teknologi dalam perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dan juga dapat dijadikan peluang bisnis untuk memperoleh peluang atau keunggulan dalam bersaing, tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan bisa menghasilkan informasi dengan tepat waktu, sehingga akan menyulitkan perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya.

Keberhasilan sistem informasi akan tergantung pada kemudahan penggunaan teknologi informasi tersebut karena dengan adanya teknologi informasi dapat membantu individu melakukan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Dalam menerapkan teknologi informasi oleh perusahaan atau para pelaku bisnis harus bisa memastikan sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa

dampak yang baik dalam meningkatkan kinerja baik secara individual maupun organisasi. Evaluasi pemakai sebagai alat ukur keberhasilan sistem teknologi informasi sehingga dengan adanya evaluasi tersebut akan terlihat adanya pengaruh kinerja individual dengan teknologi informasi.

Kemudahan penggunaan teknologi merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha dan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem mudah digunakan maka dia akan menggunakan. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2008)

Penerimaan teknologi oleh pemakai individual tidak terlepas dari kepercayaan pemakai terhadap teknologinya. Kepercayaan mewakili struktur kognitif yang dikembangkan oleh individual setelah mengumpulkan, memproses, dan mensintesis informasi tentang teknologi informasi, dan memasukkan penilaian individual dari macam-macam hasil yang berkaitan dengan penggunaan teknologinya. Kepercayaan terhadap sistem informasi yang baru mencerminkan sikap individu pemakai tentang keyakinan bahwa sistem yang baru memang lebih baik dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Kepercayaan ini bisa muncul karena kecepatan proses sistem yang baru dalam membantu pekerjaan. Kepercayaan dipertimbangkan sebagai suatu konteks yang dapat diutamakan dalam komunikasi (Jumaili, 2005)

Kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi sehingga

memudahkan pemakai dalam melaksanakan suatu pekerjaan, seperti tersedianya buku panduan tentang pengaplikasian program, dan tersedianya bantuan kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut (Yulianto, 2011)

Menurut Hery (2014), Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. (Moeheriono, 2012)

Namun masalah yang sering muncul ketika teknologi diterapkan atau digunakan pada sebuah organisasi atau perusahaan tetapi tidak didukung oleh sumber daya manusia yang menolak menggunakan sistem teknologi informasi atau pun sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakainya sehingga memberikan dampak buruk bagi perusahaan dan tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang layanan jasa, dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanannya maka PT Pos Indonesia (Persero) Pangkalpinang berusaha untuk memahami kondisi atau permasalahan-

permasalahan yang bisa terjadi didalam perusahaan. Misalkan dengan memperhatikan kinerja karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi sebagai alat bantu efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan tugas, sehingga hal tersebut diharapkan para pemimpin mengerti apa yang dibutuhkan oleh para karyawan dan dapat mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Dengan adanya teknologi informasi tersebut PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang mengusahakan semua proses yang dapat dilakukan secara elektronik dan dapat memanfaatkan internet dengan baik sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam penggunaan teknologi informasi juga bermanfaat bagi karyawan dalam mengakses informasi secara cepat dan tepat, sehingga dapat bermanfaat untuk kedepannya.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang merupakan salah satu perusahaan publik yang menggunakan teknologi informasi, karena sebagai salah satu perusahaan yang menjadi perantara masyarakat dalam berkomunikasi antara seseorang disebuah lokasi yang berbeda. Permasalahan memilih PT Pos indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang dikarenakan PT Pos tersebut adalah satu-satunya badan usaha milik pemerintah yang bergerak dalam pelayanan jasa, seperti yang kita ketahui beberapa tahun silam PT Pos mengalami permasalahan pada perkembangan teknologi informasi yang semakin modern seperti surat sudah tergantikan dengan teknologi internet seperti *email* dan *handphone*, dan juga banyaknya kompetitor-kompetitor swasta yang membuat PT Pos semakin harus mengembangkan teknologinya.

Kepercayaan individu terhadap teknologi informasi juga sangat menunjang dan dapat meningkatkan kinerja individual. Bentuk kepercayaan individu terhadap teknologi informasi adalah individu merasa bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan individu tersebut dan dapat meningkatkan kinerja individual. Banyak perusahaan-perusahaan sekarang ini menumbuhkan gairah kerja bagi tiap individu.

Hal ini tidak terwujud apabila individu-individu di kantor pos tidak memiliki kualitas kerja yang baik dan sistem informasi yang baik untuk mendukung tiap aktivitas individu, sehingga menuntut para karyawan untuk memiliki kemampuan yang bisa mengoperasikan serta memanfaatkan teknologi sistem informasi yang tersedia sesuai dengan tugas dan kemampuan individu tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi, Kondisi-Kondisi Yang Memfasilitasi Penggunaan Teknologi Informasi, Kepercayaan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Individual (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperjelaskan arah penelitian yang dimaksud, sehingga dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan teknologi informasi berpengaruh pada kinerja individual?
2. Apakah kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual?
3. Apakah kepercayaan teknologi informasi berpengaruh pada kinerja individual?
4. Apakah pengendalian internal berpengaruh pada kinerja individual?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar pembahasan masalah tidak terlalu luas. Agar masalah yang dapat dikaji dan dibahas lebih baik lagi, maka penulis membatasi masalah penelitian ini. Adapun ruang lingkup masalah yang akan dikaji, dibahas dan dibatasi. Dalam penelitian ini difokuskan pada sejauh mana pengaruh kemudahan penggunaan teknologi, kepercayaan teknologi informasi dan pengendalian internal. Responden yang diteliti yaitu kinerja individual karyawan yang menggunakan teknologi informasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan cara menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan teknologi informasi pada kinerja individual.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi pada kinerja individual.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan teknologi informasi pada kinerja individual.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh pengendalian internal pada kinerja individual.

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan atau pengetahuan khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya dengan menambah beberapa variabel baru.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis, yakni diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan untuk dijadikan evaluasi bagi perusahaan

tentang teknologi yang dijalankannya, apakah teknologi tersebut berpengaruh positif ataupun negatif terhadap kinerja individual sehingga perusahaan dapat melakukan tindakan yang lebih efektif dalam penerapan teknologi tersebut agar dapat meningkatkan kinerja karyawan

1.5.3 Kontribusi Kebijakan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi sejauhmana peranan teknologi informasi yang digunakannya mampu memenuhi tuntutan perkembangan dan persaingan di dunia bisnis perekonomian.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori dari metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, buku-buku, jurnal-jurnal, atau riset-riset sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai rancangan penelitian, variabel, dan pengukuran yang digunakan untuk mengukur hubungan variabel-variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen, teknik pengumpulan data, dan metode yang digunakan dalam pengelolaan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian data yang meliputi teknik pengambilan sampel, rancangan penelitian, tempat & waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diambil dari seluruh pembahasan sebelumnya, keterbatasan, saran, dan implikasi penelitian yang dapat diajukan.