

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Lingkungan bisnis yang kompetitif dan tidak pasti menuntut perusahaan untuk pintar bersaing agar bertahan. Ketidakpastian lingkungan membutuhkan informasi, khususnya informasi akuntansi. Manajemen membutuhkan dukungan dan suplai informasi relevan yang cepat dan berkesinambungan. Menurut SFAC #2 (dalam Rusmawan 2004), ketepatan waktu tersedianya informasi merupakan salah satu karakteristik kualitatif yang signifikan dalam pelaporan keuangan. Menurut Otley (1980 dalam Vivi ,2006), karakteristik informasi yang tersedia dalam organisasi akan efektif jika mendukung kebutuhan *stakeholder*

Peran teknologi informasi dalam kegiatan bisnis sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan komputer, teknologi Informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo 1997, dalam Fahmi 2004). Teknologi informasi memungkinkan kreasi dan *delivery* informasi dengan biaya murah dan tepat waktu (Rusmawan, 2004). Menurut Indriantoro (1996 dalam Eko dan Istiati,2006), istilah teknologi informasi yang sekarang lazim digunakan banyak orang, sebenarnya merupakan perpaduan antara teknologi komputer, komunikasi dan otomasi kantor yang telah bercampur menjadi satu sehingga sulit untuk memisahkannya. Keandalan teknologi informasi dijadikan keunggulan bersaing. Dalam konteks sistem informasi, teknologi terkait

dengan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, dan data) yang memberikan panduan *user* dalam mengerjakan tugas.

Berbagai hasil penelitian memberikan bukti empiris mengenai meningkatnya peran komputer untuk berbagai kepentingan bisnis (Cushing,1993; Murdick.et.al,1997; Mc.Leod.R.J,1997; Grace,2000; Nur Indriantoro,2000; Baridwan, 2000 dalam Halim, 2000; Hall,2001 (dalam Fahmi,2004)). Igbaria, 1994 dan Lee et al,1995 (dalam Vivi,2006), mengemukakan pentingnya komputer untuk kebutuhan sistem informasi akuntansi.

Menurut Nuhoni dan Hendrian (2007), perilaku manusia dalam teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kesuksesan penerapan teknologi informasi. *User* sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki perilaku tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai *user* teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu menjalankan teknologi informasi (Fahmi,2004) . Goodhue dan Thomson (1995 dalam Vivi, 2006) mengemukakan fokus kunci dalam penelitian sistem informasi adalah pemahaman hubungan antara sistem informasi dan kinerja individual. Dengan demikian, kecanggihan teknologi saja tidak cukup, karena perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan aplikasi *software* komputer secara tepat guna.

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi (Iqbaria.et.al,1997; Adam.et.al,1992; Mhd.Jantan.et.al.2001; Chin dan Todd,1995 (dalam Fahmi,2004), karena

sederhana, mudah diterapkan (Iqbaria 1995 dalam Fahmi, 2004) sekaligus prediktif untuk menguji persepsi perilaku *user* terhadap penguasaan komputer (Rustiana, 2006). Model ini menempatkan sikap *user* dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*). Model ini menggambarkan bahwa penerimaan, penggunaan dan penguasaan teknologi komputer dipengaruhi oleh kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). TAM merupakan evolusi dari model yang dikembangkan oleh Ajzen (1980), yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

*Perceived Usefulness* diartikan kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja orang yang menggunakan. Seseorang percaya dan merasakan bahwa komputer sangat membantu meningkatkan prestasi kerja. Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan kepercayaan seseorang bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami atau tingkat keyakinan bahwa menggunakan system tertentu tidak membutuhkan usaha keras. Kemudahan tersebut mendorong penerimaan komputer.

Selain faktor manfaat dan kemudahan dari *Technology Acceptance Model*, penelitian mengenai penerimaan teknologi computer - dalam hal ini lebih diartikan sempit berupa *software* tertentu – dapat pula ditinjau dari *Motivation Model*, *Theory of Planned Behavior*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory* dan *Social Cognitive Theory*. Berdasar TAM sendiri, sudah banyak penelitian yang meninjau dari sisi *Perceived Usefulness*. Deci's (1994 dalam

Wirjono, 2005 dalam Nuhoni dan Hendrian, 2007) mengemukakan bahwa individu termotivasi menggunakan komputer karena motivasi intrinsik (*enjoyment dan fun*), kegunaan yang dirasakan (*usefulness*) atau adanya tekanan sosial. Ajzen dan Fisbein (1975 dalam Vivi, 2006) mengemukakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi komputer jika ada manfaat positif dari penggunaan komputer. Sri Astuti (2001 dalam Fahmi, 2004) mengemukakan bahwa diversitas kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user*.

Untuk penelitian ini, lebih ditinjau pada segi *Perceived ease of use* dari *Technology Acceptance Model* dan *Perceived Complexity* dari *Model of Personal Computing Utilization* yang dikembangkan Thompson et al (1991). *Perceived Complexity* diartikan persepsi *user* mengenai kompleksitas *software* tugas.

Faktor-faktor tersebut cenderung dikaitkan dengan penguasaan *software* yang diprosikan sebagai *Computer Self Efficacy (CSE)*. *Computer Self Efficacy* dipandang sebagai variabel penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi (Agarwal et al. 2000 dalam Rustiana, 2004). *Computer Self Efficacy* didefinisikan oleh Compeau dan Higgins (1995 dalam Rustiana, 2006) sebagai *judgement* kapabilitas dan keahlian komputer seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan teknologi informasi

*Perceived Ease of Use* dan *Perceived Complexity* juga dialami *user* saat menerapkan *software* baru. Itu pula yang terjadi pada *teller* bank Lippo pasca merger dengan bank Niaga menjadi CIMB Niaga. *Software* input data nasabah baru yang digunakan *teller* Lippo adalah *Mozaik*, mengikuti *software* *teller* bank Niaga.

## 1.2. Perumusan Masalah

Sistem informasi berperan dalam Akuntansi. AICPA juga menerbitkan *Certified Information Technology Professional (CITP)*. CITP mendokumentasikan penguasaan teknologi sebagai kompetensi inti akuntan. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi sistem informasi akuntansi.

Informasi Akuntansi dihasilkan oleh Sistem Informasi Akuntansi (SIA). SIA sendiri terdiri dari sistem pemrosesan transaksi, sistem pelaporan buku besar dan sistem pelaporan manajemen. *Teller* sebagai bagian perbankan tidak lepas dari Sistem Informasi Akuntansi. *Teller* dalam lingkup pemrosesan transaksi, menjadi penginput data nasabah ke dalam sistem komputer. Pengumpulan data merupakan tahap operasional pertama dalam sistem informasi. Prosedur pengumpulan data yang efisien didesain untuk mengumpulkan data hanya sekali. Data kemudian diakses untuk pihak-pihak yang berkepentingan dalam perusahaan. Data yang diolah menjadi informasi, merupakan aset penting dalam organisasi bisnis. Banyak aktivitas operasi mengandalkan informasi.

Kemampuan penguasaan *software* tugas sangat diperlukan. Pergantian *software* untuk menginput data nasabah harus dialami *teller* Bank Lippo pasca bergabung dengan Niaga sehingga sudah tidak relevan jika pengukuran *Computer Self Efficacy* ditinjau dari *Perceived Usefulness*. Ini dikarenakan telah ada paksaan manajemen, selain hal tersebut, *software* baru memiliki fungsi sama dengan *software* lama.

Variabel yang diambil dari *Technology Acceptance Model* adalah *Perceived Ease of Use*. Variabel *Perceived Complexity* diambil dari *Model of Personal Computing Utilization* yang dikembangkan Thompson et al (1991). Persepsi kemudahan dan kompleksitas terhadap teknologi mempengaruhi *Computer Self Efficacy*, maka dirumuskan:

1. Apakah ada pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Computer Self Efficacy*?
2. Apakah ada pengaruh *Perceived Complexity* terhadap *Computer Self Efficacy*?
3. Apakah ada pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Complexity* terhadap *Computer Self Efficacy*?

### **1.3. Batasan Penelitian**

- a. Pada 3 November 2008 Lippo resmi merger dengan Niaga menjadi CIMB (*Commerce International Merchant Bankers*) Niaga. Salah satu dampak dari merger tersebut adalah pergantian *software* untuk *teller*. *Software teller* tersebut bernama Mozaik

Objek penelitian adalah perilaku *teller* bank Lippo . Responden adalah *Teller* Bank Lippo yang tersebar di Yogyakarta dan Magelang

- b. Banyak faktor yang mempengaruhi *Computer Self Efficacy* . Dalam *Technology Acceptance Model* terdiri dari *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, dan berkembang ditinjau dari *Motivation Model*, *Theory of Planed Behavior*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory* dan *Social Cognitive Theory*

Dalam penelitian ini memilih *Perceived Ease of Use (Technology Acceptance Model)* dan *Perceived Complexity (Model of PC Utilization)* sebagai variabel independent

- c. *Computer Self Efficacy* disini hanya sebatas mewakili penguasaan software Mozaik

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Untuk menguji adakah pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Complexity* terhadap *Computer Self Efficacy* secara parsial dan simultan

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai tinjauan bagi manajemen *CIMB Niaga* dalam menerapkan teknologi informasi yang dapat diterima seluruh *civitas* perusahaan
- b. Sebagai kajian *literature* mengenai aspek perilaku terhadap penerimaan teknologi.

#### **1.6. Sistematika Penyajian**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penyajian.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II menguraikan Sistem Informasi, Sistem Informasi Akuntansi, Komputerisasi Akuntansi / Sistem Informasi Akuntansi Terkomputerisasi, Aspek Perilaku dalam penerimaan teknologi (*software komputer*), *Technology Acceptance Model*, *Perceived Ease of Use* , *Perceived*

*Complexity* , *Computer Self Efficacy* ,dan Implikasi perilaku *user* terhadap  
Komputerisasi Akuntansi pada objek penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III menguraikan sampel,sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta alat analisis instrumen dan alat analisis data

### **BAB IV ANALISIS DATA**

Bab IV menguraikan pengujian instrumen dan data (hipotesis) serta pembahasan hasil analisis.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V menguraikan kesimpulan umum dari penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya