

**Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Pada Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual di PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar**

**Christine Iryani Maamir<sup>1</sup>**

**I Ketut Yadnyana<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> **Akuntansi Universitas Udayana, Bali, Indonesia**

**e-mail: [chrisyantine@yahoo.com](mailto:chrisyantine@yahoo.com)**

<sup>2&3</sup> **Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali, Indonesia**

**ABSTRAK**

Penerapan teknologi dalam perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai teknologi sistem informasi sehingga teknologi sistem informasi tersebut dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai demi tercapainya kinerja individual yang tinggi. Hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi agar pemakai merasa bahwa teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual adalah kepercayaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap kinerja individual.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda dan uji t-tes yang sebelumnya dilakukan pengujian instrumen penelitian antara lain uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik. Dari uji validitas dan reliabilitas disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan dalam penelitian. Demikian pula dari pengujian asumsi klasik yang dilakukan diperoleh simpulan bahwa model regresi yang dilakukan bebas dari masalah heteroskedastisitas dan variabel – variabel penelitian mempunyai distribusi data yang normal.

Hasil uji t-tes menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual (Y), yang berarti terbuktinya hipotesis pertama, dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hipotesis kedua juga terbukti yaitu bahwa kepercayaan akan teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual (Y), dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi (X1) dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual (Y). Pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 66,70 %.

Kata kunci : teknologi sistem informasi, efektivitas penggunaan teknologi informasi, kepercayaan pada teknologi informasi, kinerja individual

## Abstract

*The application of technology in the enterprise should consider information technology systems so that users of information systems technology can be utilized according to the tasks and the ability of individual users to achieve high performance. It is required by the user of information technology systems so users feel that the applied information systems technology can improve individual performance is trust. This study aimed to determine whether there is influence of information technology systems and confidence in the performance of the individual.*

*The data in this study were obtained through observations, interviews and questionnaires. The analysis technique used is the technique of multiple linear regression analysis and t-test tests previously conducted studies testing instruments include validity, reliability and classic assumption test. Of the validity and reliability tests concluded that all the questions in the questionnaire items fit for use in research. Similarly, the classical assumption of testing conducted conclusion that the obtained regression models were conducted free of problems heteroskedasticity and variables - variables that research has a normal distribution of data.*

*T-test results of the test showed that the effectiveness of the use of information systems technology (X1) and a significant positive effect on the performance of individual (Y), which means that the first hypothesis is proven, as evidenced by the significance level of 0.000. The second hypothesis is also evident is that the belief in information systems technologies have a positive and significant impact on individual performance (Y), as evidenced by the significance level of 0.000. The results of multiple regression showed that the effectiveness of the use of information systems technology (X1) and reliance on information technology systems (X2) simultaneously positive and significant effect on the performance of individual (Y). Effect of variables X1 and X2 on Y is equal to 66.70%*

*Keywords: information system technology, effectiveness of use of information system technology, trust in information system technology, individual performance*

## PENDAHULUAN

Kebutuhan perusahaan akan informasi meningkat sejalan dengan perkembangan perusahaan. Semakin besar dan kompleks suatu perusahaan, maka semakin besar pula kebutuhan akan informasi. Informasi memang menjadi unsur penentu dalam pengambilan keputusan karena informasi digunakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas perusahaan. Tentunya informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang berkualitas. Informasi dikatakan berkualitas apabila didukung oleh relevansi, yaitu ketepatan dengan penggunaannya, ketepatwaktuan, yaitu informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, yaitu harus tepat nilainya dan dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Penggunaan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan bukan merupakan hal yang baru lagi, melainkan kebutuhan utama karena merupakan salah satu strategi bersaing pada era sekarang ini. Penggunaan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi sistem dapat digunakan, baik pada

tingkat internal maupun eksternal. Untuk tingkat internal dapat digunakan, baik pada tingkat fungsi organisasi maupun tingkatan manajemen. Penggunaan pada fungsi organisasi, misalnya pada fungsi akuntansi, keuangan, produksi, pemasaran dan lainnya. Dengan demikian, perusahaan lebih mudah memilih aplikasi sistem yang akan digunakan sesuai dengan keinginan dan kemampuan perusahaan.

Penggunaan komputer di setiap lembaga telah banyak membantu tugas para karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, terutama pada usaha mengelola data dalam jumlah banyak, frekuensi transaksi yang tinggi yang memerlukan penanganan dengan hati – hati. Sistem informasi merupakan bagian penting dalam perusahaan. Dengan adanya informasi yang akurat dan relevan, terutama informasi keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perusahaan, manajemen diharapkan dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul melalui pengambilan keputusan secara tepat dan cepat. Ketergantungan dunia usaha pada perangkat lunak sekarang ini semakin meningkat, namun satu hal yang perlu diperhatikan adalah dalam menentukan perangkat lunak yang dipilih harus sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan pemakai.

Penggunaan teknologi sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis, termasuk dalam pengelolaan bisnis kelistrikan. Penerapan teknologi sistem informasi dalam perusahaan khususnya PLN, hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem teknologi yang diterapkan sehingga teknologi sistem informasi dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai teknologi sistem informasi. Hal ini menyebabkan kurangnya manfaat yang diberikan oleh teknologi sistem informasi tersebut khususnya dalam meningkatkan kinerja individual.

Keberhasilan sebuah sistem sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara analis sistem, pemakai (*user*) dan *customer*. Jadi dapat dikatakan bahwa suatu sistem informasi dapat berhasil apabila didukung oleh partisipasi pemakai. Partisipasi pemakai yang dimaksud adalah perilaku, pernyataan dan aktivitas yang dilakukan pemakai selama pengembangan sistem informasi atau dengan kata lain

tingkat keterlibatan individu dalam pengembangan sistem informasi. Pentingnya partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kualitas sistem dengan tersedianya informasi untuk pemakai yang lengkap dan akurat, mendorong pemakai untuk ikut memiliki sistem tersebut, mengurangi resistensi dan penolakan terhadap perusahaan, serta membuat pemakai memiliki komitmen terhadap sistem.

Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi berbasis komputer untuk memperlancar arus informasi perusahaan. Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket *software* adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* sistem informasi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai.

Perkembangan teknologi informasi mendorong banyak peneliti untuk meneliti sistem informasi (SI) yang umumnya memberikan perhatian utama pada hubungan antara sistem informasi dengan kinerja individual. Dari banyak penelitian yang dilakukan untuk menguji efektivitas sistem informasi dalam peningkatan kinerja menemukan bukti empiris bahwa sistem informasi memberikan kontribusi yang positif pada peningkatan kinerja dan produktivitas

perusahaan.

Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung dari bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Konstruk evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu konstruk yang sangat luas dan evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Kecocokan antara tugas dan teknologi dapat dijadikan sebagai acuan evaluasi pemakai dalam sistem informasi. Dalam model ini dinyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi tinggi (positif) tidak hanya dikarenakan oleh karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih kepada sejauh mana sistem tersebut dipercaya dapat memenuhi kebutuhan tugas mereka dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

PT PLN (Persero) merupakan satu-satunya penyedia layanan tenaga listrik bagi masyarakat umum di Indonesia yang bertujuan untuk menunjang pembangunan serta meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta menetapkan misi yang salah satunya adalah untuk memuaskan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Perkembangan bisnis dalam satu usaha memerlukan *support* dalam hal memperlancar dan meningkatkan kinerja bisnisnya. Terlebih pada perusahaan yang telah memiliki jumlah pelanggan yang banyak, pengorganisasian dan pelayanannya tidak bisa lagi disandarkan secara *manual system*. Demikian pula PLN yang telah memiliki jutaan pelanggan di seluruh Indonesia. Tuntutan pelanggan pada layanan yang *excellent* menjadi satu hal yang wajar. Pertumbuhan organik dan proses bisnis di PLN yang semakin besar memerlukan sistem yang mampu mewadahi semua aktivitas kerjanya. Sistem tersebut juga diperlukan untuk meringkas proses (alur) yang panjang dan waktu pengerjaan. Untuk menunjang tercapainya tujuan PT PLN (Persero) tersebut, tentunya dibutuhkan suatu sistem informasi yang baik dan sesuai dengan karakteristik dari PT PLN.

Program pengembangan sistem informasi PLN memprioritaskan implementasi aplikasi perusahaan dan manajemen pelanggan. Dengan pembuatan aplikasi *Enterprise Resources Planning (ERP)*, yang telah dilakukan pada kantor utama, distribusi Bali, distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dan ditujukan sebagai program implementasi awal dari *Go Live Support Extension* yang ditujukan untuk mendukung perubahan sistem informasi secara luas dalam operasional PLN yang sebelumnya belum maksimal dalam menerapkan ERP.

Hal ini dilakukan tentu saja untuk menunjang operasi PLN dalam menyediakan listrik bagi masyarakat luas seiring dengan perkembangan teknologi dan tentu saja permintaan listrik dari pelanggan yang semakin besar sehingga diperlukan sistem informasi yang harus bisa menunjang permintaan tersebut. Seperti yang kita ketahui, kebutuhan listrik belakangan ini menjadi kebutuhan yang mendasar dan menjadi semakin besar perannya bagi kita semua, sehingga dengan perkembangan teknologi yang tentu saja memerlukan tenaga listrik, PLN sebagai salah satu penyedia tenaga listrik di Indonesia tentu saja harus bias melayani pelanggannya dengan baik. Dengan besarnya jumlah permintaan, tentu saja sistem informasi yang canggih sangat diperlukan untuk bisa mengatur semua data yang ada, mulai dari data pengadaan material penunjang pembangkit tenaga listrik, administrasi, meteran listrik yang akan diberi pada konsumen, hingga pencatatan dan pembebanan biaya atas pemakaian listrik oleh konsumen.

Kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, dan meningkatkan efisiensi. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Area Pelayanan Denpasar. (2) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar terhadap teknologi sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerja individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar. (3) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi secara simultan terhadap kinerja

individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar.

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang lebih luas tentang penilaian PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar tentang pengaruh teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap kinerja individual, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang terkait di masa yang akan datang. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian dan masukan bagi PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar tentang pengaruh teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap informasi yang dihasilkan melalui sistem informasi berbasis teknologi dalam mengevaluasi kinerja individual.

Menurut Goodhue dalam Jumaili (2005:724) teknologi adalah alat yang digunakan individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta data dukungan layanan yang disediakan untuk membantu para pemakai dalam menyelesaikan tugasnya. Menurut Husein (2002:12) yang dimaksud dengan teknologi adalah perangkat keras komputer yang digunakan untuk membantu aktivitas *input*, *processing*, dan *output* dalam suatu sistem informasi; *software* komputer terdiri dari instruksi-instruksi yang telah diprogram untuk mengontrol dan mengkoordinasikan perangkat keras komputer, teknologi penyimpanan data, teknologi komunikasi yang memudahkan bagi manajer behubungan dari suatu tempat ke tempat lain.

Menurut Husein (2002:9) informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Menurut Bodnar (2000:1) data adalah aliran fakta-fakta mentah yang menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan. Informasi juga dapat didefinisikan sebagai data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Gordon B.Davis dalam Jogiyanto (2000:25) informasi merupakan data yang diolah ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai yang dapat dipahami dalam

keputusan sekarang maupun masa depan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

Leitch dan Davis dalam Suharno (2005 : 14) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.

Berdasarkan pengertian di atas, mengenai sistem informasi dan teknologi informasi adalah koleksi proses fisik yang mengubah masukan menjadi keluaran dengan menggunakan perpaduan antara teknologi komputer dengan teknologi lainnya serta mempertemukan kebutuhan pengolahan data untuk menyediakan informasi dalam rangka pengambilan keputusan.

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pemakai sistem informasi agar pemakai merasa teknologi sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan organisasi/perusahaan. Kepercayaan ini bisa muncul karena kecepatan proses teknologi sistem informasi dalam membantu pekerjaan dan rasa keadilan bahwa penerapan teknologi sistem informasi ini dapat menilai kinerja individu dengan lebih baik.

Goodhue dalam Jumaili (2005:723) mengemukakan bahwa kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi kinerja individual diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem informasi yang berbasis komputer tersebut dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung dari bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Konstruk evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu konstruk yang sangat luas dan evaluasi pemakai merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Goodhue (1995) mengajukan konstruk hubungan kecocokan tugas teknologi untuk dijadikan sebagai acuan evaluasi pemakai dalam sistem informasi. Dalam model ini dinyatakan bahwa pemakai

akan memberikan nilai evaluasi tinggi (positif) tidak hanya dikarenakan oleh karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih daripada sejauh mana sistem tersebut dipercaya dapat memenuhi kebutuhan tugas mereka dan sesuai dengan kebutuhan tugas mereka. Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi sangat penting artinya berkaitan dengan pencapaian kinerja individual yang tinggi. Goodhue (1995) menemukan kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk pencapaian kinerja yang lebih baik.

Secara konseptual, kepercayaan (*trust*) ada jika suatu pihak punya keyakinan (*confidence*) terhadap integritas dan reliabilitas terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Literatur tentang kepercayaan (*trust*) menyarankan, bahwa keyakinan pada pihak yang mendapat kepercayaan (*trust*) adalah *reliable* dan mempunyai integritas tinggi, yang disertai dengan kualitas tertentu yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, membantu dan baik. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003:148). Menurut Barnes (2003:149), beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah: (1) Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan di masa lalu, (2) Watak yang diharapkan dari mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan, (3) Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko, (3) Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri mitra.

Komponen-komponen kepercayaan ini dapat diberi label sebagai dapat diprediksi, dapat diandalkan dan keyakinan. Dapat diprediksi direfleksikan oleh pengguna yang mengatakan bahwa mereka menggunakan teknologi sistem informasi karena “saya dapat mengharapkannya.” Dapat diandalkan merupakan hasil dari suatu hubungan yang berkembang sampai pada titik dimana penekanan beralih dari perilaku tertentu kepada kualitas individu – kepercayaan pada

individunya, bukan pada tindakan tertentu. Keyakinan direfleksikan dari perasaan aman dalam diri pelanggan bahwa mitra mereka dalam hubungan tersebut akan menjaga mereka.

Menurut Donney dan Connon dalam Jasfar (2005: 43), kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Teknologi sistem informasi yang dipercaya oleh individu akan menghasilkan tingkat pencapaian kinerja yang lebih baik. Teknologi sistem informasi yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi kepercayaan pemakai bahwa dengan teknologi informasi tersebut tugas-tugas yang akan dihadapi akan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Karena tugas-tugas relatif mudah dan cepat dikerjakan, maka diharapkan kinerja individu atau pemakai tersebut juga akan meningkat.

Irwansyah dalam Jumaili ( 2005 : 723) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai, sehingga sistem teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual. Menurut Nelson dalam Suharno ( 2005 : 17) diterimanya suatu teknologi komputer tergantung pada teknologi itu sendiri, tingkat *skill*, dan *expertise* dari individu yang menggunakannya. Bagi perusahaan aplikasi teknologi yang tepat akan mendatangkan *competitive advantage*, sedangkan bagi individu keahlian yang dimiliki akan meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan.

Penerapan dari suatu sistem informasi untuk saat ini tidak terlepas dari pemakaian teknologi informasi yaitu komputer dan *networking*, untuk mentransformasikan sumber data (data mentah) menjadi berbagai macam produk informasi. Penggunaan teknologi informasi pada sistem informasi inilah yang

disebut dengan *Computer Based information System* (CBIS). Teknologi sistem informasi sudah menjadi suatu unsur yang sangat diperlukan dalam kebanyakan strategi organisasi untuk mengimplementasikan sistem informasinya. Terdapat suatu keanehan jika suatu sistem informasi tanpa adanya teknologi sistem informasi. Suatu keinginan yang hendak dicapai dengan penggunaan teknologi sistem informasi ini adalah untuk dapat menghadapi tantangan dalam lingkungan global organisasi yang bertumbuh cepat dan penuh persaingan. Hal utama yang perlu dimengerti dan dijadikan sebagai pedoman dasar yakni terkait dengan pentingnya penggunaan teknologi sistem informasi yang lebih efektif, tepat waktu serta konsisten dalam mentransformasikan data menjadi produk – produk informasi.

Handoko (1999 : 7) mengemukakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar. Lain halnya dengan Yamit (1998 : 14) yang mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran (*output*) yang dihasilkan. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, efektivitas adalah suatu kondisi yang menyatakan tingkat keberhasilan suatu pelaksanaan aktivitas atau kegiatan dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jumaili ( 2005 : 725) mengemukakan bahwa secara umum efektivitas penggunaan atau pengimplementasian teknologi sistem informasi dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemudahan pemakai dalam mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data tersebut. Data dalam sistem informasi tersebut seharusnya merupakan data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan atau organisasi sehingga dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan tugas dalam perusahaan.

Jumlah sarana komputer dalam perusahaan juga sangat mempengaruhi dalam pencapaian efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dalam perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai, maka akan semakin memudahkan pemakai mengakses data yang

dibutuhkan untuk penyelesaian tugas individu dalam perusahaan atau organisasi. Diharapkan dengan penggunaan teknologi sistem informasi, individu dari perusahaan atau organisasi yang merupakan pemakai sistem tersebut dapat menghasilkan *output* yang semakin baik dan kinerja yang dihasilkan tentu akan meningkat (Jumaili, 2005 : 725).

Pengertian kinerja atau prestasi diberi batasan oleh manajer dalam As'ad (1991:47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi dinyatakan bahwa kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Menurut Kalbers dan Frgarty dalam Udiyana (2000:19) kinerja didefinisikan sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan melalui atasan langsung, rekan kerja, diri sendiri, dan bawahan langsung. Kinerja dapat maju dan mencapai tingkat yang paling baik dengan mengidentifikasi dan menganalisa aktivitas kerja.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penilaian perilaku manusia dalam melakukan peran yang dimainkannya untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun tujuan pokok dalam penelitian kinerja Mulyadi (1997:420) adalah untuk memotivasi karyawan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran.

Sumardiyanti dalam Jumaili (2005:724) mengungkapkan bahwa organisasi/perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi yang berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi. Untuk mengukur keberhasilan suatu sistem secara ekstrem sulit dilakukan. Goodhue (1995) mengajukan konsep evaluasi pemakai untuk melihat keberhasilan pengimplementasian suatu teknologi sistem informasi. Secara umum, konsep evaluasi pemakai adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pemakai suatu barang dan jasa tentang sikap atau kepercayaan mereka

terhadap penggunaan sesuatu tersebut. Dalam konteks penelitian teknologi sistem informasi, pemakai akan diberikan evaluasi berdasarkan pada suatu kenyataan apakah teknologi sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan mereka. Goodhue juga menyatakan bahwa pencapaian kinerja individual berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja individual melihat dampak teknologi sistem informasi terhadap efektivitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakainya lebih produktif dan kreatif.

### **Metode**

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar yang berlokasi di Jl. PB Sudirman 2 Denpasar. Dengan pertimbangan bahwa PLN merupakan perusahaan monopoli yang menyuplay kebutuhan listrik dalam negeri dan telah menerapkan Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan (SMPP) yang terintegrasi dalam masing-masing unit wilayah maupun distribusi. Sehingga PLN diharapkan mampu memberikan layanan yang efisien dan beroperasi secara nasional karena terinterkoneksinya jaringan data unit-unit PLN se Indonesia. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi yang berbasis teknologi pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Variabel bebas (*independent*) penelitian ini adalah efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi. (2) Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja individual.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu berupa jawaban responden pada kuesioner yang disebarkan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan Denpasar sedangkan data kuantitatif pada penelitian ini adalah data jumlah responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini

bersumber dari : (1) Data primer yaitu berupa pernyataan responden dalam menjawab kuesioner, (2) Data sekunder yaitu data mengenai struktur organisasi, *job description* dan sejarah berdirinya perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PT PLN (Persero) Area Pelayanan Denpasar yang dalam menjalankan tugasnya menggunakan komputer dalam mengolah data berjumlah 74 orang. Dalam penelitian ini sampel ditentukan dengan kriteria bahwa responden bekerja dengan menggunakan komputer dan jumlah sampel minimal ditentukan dengan menggunakan rasio yang dikemukakan oleh Hair *et al* (1998) yaitu 5 : 1 yang berarti lima (5) responden untuk setiap variabel bebasnya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini pengujian terhadap instrumen dan data penelitian yang berupa jawaban responden telah dijawab menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 11.0 suatu pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasinya lebih besar dari 0,30 (Ghozali, 2005 : 46). Untuk menguji reliabilitas digunakan metode alpha dengan bantuan program SPSS versi 11.0 instrument dikatakan reliable apabila koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Nunnally dalam Ghozali 2005 : 133).

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah : (1) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau yang mendekati normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistik Kolmogorov. Data dikatakan berdistribusi normal jika koefisien Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . (2) Uji Multikolinearitas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada atau tidaknya hubungan yang linier (multikolinieritas) antara variabel bebas (*independen*) satu dengan variabel bebas yang lain. (3) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan

*variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Dan jika berbeda disebut heteroskedastitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini dapat dianalisis dengan uji glejser dengan melihat tingkat signifikansi. Jika tingkat signifikansi berbeda diatas 0,05 maka model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2002 : 72).

Teknik analisis data yang dipergunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis linier berganda dalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar. Adapun persamaan model regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

- Y : kinerja individual
- a : konstanta
- b<sub>1</sub> : koefisien regresi untuk X<sub>1</sub>
- b<sub>2</sub> : koefisien regresi untuk X<sub>2</sub>
- X<sub>1</sub> : teknologi sistem informasi
- X<sub>2</sub> : kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi
- e : faktor pengganggu

Tahapan pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Koefisien regresi dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 11.0
2. Mengidentifikasi tanda koefisien regresi yang diperoleh. Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
  - a. Apabila koefisien regresi bertanda positif, berarti terdapat hubungan yang positif (searah) antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

- b. Apabila koefisien regresi bertanda negatif, berarti terdapat hubungan yang negatif (berlawanan arah) antara variabel (X) dan variabel terikat (Y).
3. Signifikansi hubungan antara variabel X dan Y dapat dianalisis dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan kedua variabel signifikan
  - b. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan kedua variabel tidak signifikan
4. Kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan Y dapat dilihat dari nilai  $R^2$  atau *adjusted R<sup>2</sup>*. Nilai  $R^2$  mempunyai kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka  $R^2$  pasti akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, digunakan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang nilainya sudah disesuaikan dengan derajat bebas yang digunakan.

## 2) t – test (Uji – t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel secara individual terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS 11.0 for window yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi variabel bebas dengan taraf signifikasinya sebesar  $\alpha = 0,05$ . Apabila tingkat signifikan variabel bebas kurang dari tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (hipotesis diterima). Tingkat signifikan variabel bebas lebih dari tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (hipotesis ditolak).

## Hasil

Penerapan struktur organisasi beserta tugas suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya susunan organisasi dan uraian tugas-tugas yang jelas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dapat berjalan dengan baik. Struktur organisasi merupakan komponen sistem pengendalian intern yang menyangkut fungsi, tugas, dan tanggung jawab antara orang-orang di

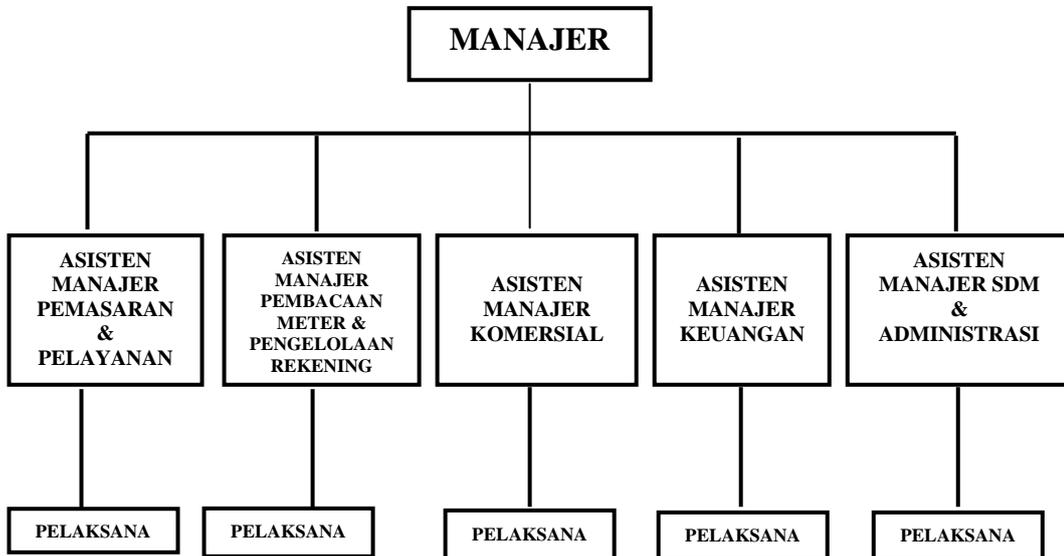
dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari struktur organisasi dapat diketahui informasi-informasi tentang kepada siapa seseorang harus bertanggung jawab, kepada siapa seorang pimpinan dapat memerintah atau melakukan otoritasnya dan dengan siapa dapat bekerja sama, sehingga nantinya struktur organisasi dapat dijadikan pegangan dengan tujuan demi terciptanya suatu hubungan kerja sama yang baik antara bawahan dengan atasan menyangkut pelimpahan tugas, wewenang, dan tanggung jawab.

Struktur organisasi yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar adalah struktur organisasi garis dan staf. Pada organisasi garis dan staf ini, perintah dan wewenang mengalir dari pimpinan ke masing-masing bagian, sedangkan tanggung jawab mengalir dari bawahan kepada atasan masing-masing bagian yang selanjutnya disampaikan kepada pimpinan (Manajer), dari Manajer bertanggung jawab kepada General Manajer Distribusi. Susunan organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Denpasar terdiri dari :

1. Unsur pimpinan yaitu Manager Area Pelayanan
2. Unsur pembantu pimpinan yaitu Asssiten Manager Pelayanan yang terdiri dari:
  - a. Asisten Manager Pemasaran dan Pelayanan
  - b. Asisten Manager Pembaca Meter dan Pengelolaan Rekening
  - c. Asisten Manager komersial
  - d. Asisten Manager Keuangan
  - e. Asisten Manager SDM dan Administrasi
3. Unsur Pelaksana

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar dapat dilihat pada gambar 4.1

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Bali**  
**Area Pelayanan Denpasar**



*Sumber data : PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar, diolah 2008*

1. Manajer Area Pelayanan Denpasar berfungsi: Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan penjualan tenaga listrik, kepuasan pelanggan, ratio piutang, koreksi rekening dan kinerja unit. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas, Manajer Area Pelayanan mempunyai tugas pokok :
  - a. Merumuskan sasaran perusahaan jangka pendek dan jangka panjang sesuai kebijakan Kantor Induk.
  - b. Menyusun strategi dalam rangka pencapaian sasaran.
  - c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pemasaran, pencatatan meter dan penagihan rekening.
  - d. Mencari peluang untuk meningkatkan pendapatan.
  - e. Memelihara dan meningkatkan komunikasi dengan stakeholder.
  - f. Membangun dan memelihara nilai-nilai dan budaya perusahaan sesuai dengan Visi dan Misi.

- g. Melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
  - h. Memberdayakan SDM untuk mengoptimalkan produktivitas, memanfaatkan Asset dan Sumber daya lain secara optimal.
  - i. Mengevaluasi hasil kerja secara periodik sebagai bahan untuk menyempurnakan rencana selanjutnya.
  - j. Mengelola, memelihara dan mengevaluasi penerapan program-program berbasis Teknologi Informasi.
2. Asisten Manajer Pemasaran Dan Pelayanan berfungsi : bertanggung jawab atas survey pengembangan potensi pasar baru perhitungan / analisa tambah daya / perubahan daya, peningkatan pendapatan serta pembinaan dan pengembangan SDM. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas, Asisten Manajer Pemasaran dan Pelayanan mempunyai tugas-tugas pokok :
- a. Melakukan koordinasi dengan Asman terkait di AJ dan AP.
  - b. Menganalisa berdasarkan prinsip-prinsip bisnis terhadap permohonan sambungan baru / perubahan daya untuk konsumen besar serta melakukan koordinasi dengan Asman AJ untuk pembangunan / perluasan jaringan.
  - c. Melakukan survey pengembangan potensi pasar baru bersama dengan Asman Perencanaan Area jaringan.
  - d. Melakukan komunikasi dengan pelanggan besar dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik.
  - e. Membuat analisa dan evaluasi terhadap pertumbuhan / perkembangan pelanggan.
  - f. Melaksanakan dan melakukan pemeliharaan terhadap program-program berbasis Teknologi Informasi yang ditetapkan.
3. Asisten Manajer Pembacaan Meter Dan Pengelolaan Rekening, berfungsi: bertanggung jawab atas keakuratan data pemakaian listrik oleh pelanggan, pengaturan petugas dan pembinaan petugas pencatat meter. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas, Asisten Manajer Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening mempunyai tugas pokok :

- a. Melakukan koordinasi dengan asman terkait di AP / AJ
  - b. Membuat sistem pencatatan meter.
  - c. Mencatat angka pemakaian energi listrik di konsumen / pelanggan.
  - d. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pencatatan meter.
  - e. Mengevaluasi perkembangan angka-angka pencatatan meter.
  - f. Melaporkan hasil evaluasi catat meter kepada manajer.
  - g. Mencetak rekening.
  - h. Melaksanakan dan melakukan pemeliharaan terhadap program-program berbasis Teknologi Informasi.
4. Asisten Manajer Komersial, bertanggung jawab terhadap penjualan rekening, pengawasan dan pengendalian piutang, penerapan SIM TUL, membuat permintaan pemutusan serta pemeliharaan dan pengembangan SDM. Untuk melaksanakan fungsi tersebut diatas, Asisten Manajer Komersial mempunyai tugas pokok :
- a. Melakukan koordinasi dengan asman terkait di AP / AJ
  - b. Menjual rekening.
  - c. Mencatat hasil penjualan rekening berdasarkan ketentuan yang berlaku.
  - d. Memantau piutang dan menagih tunggakan rekening.
  - e. Menciptakan sistem pelayanan konsumen yang praktis.
  - f. Melakukan pemutusan sementara.
  - g. Melaksanakan dan melakukan pemeliharaan terhadap program-program berbasis Teknologi Informasi yang ditetapkan.
5. Asisten Manajer Keuangan: bertanggung jawab atas pengelolaan/ pengendalian anggaran dan keuangan, penyusunan RKAP, penerapan SIMKEU, penyusunan neraca dan laba / rugi, *cash flow*, serta pembinaan dan pengembangan SDM. Untuk melaksanakan fungsi tersebut diatas, Asisten Manajer Keuangan mempunyai tugas pokok :
- a. Melakukan koordinasi dengan asman terkait di AP / AJ.
  - b. Mengendalikan anggaran.

- c. Mencatat dan memproses semua transaksi penerimaan maupun pengeluaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d. Memantau dan mengendalikan likuiditas.
  - e. Mencatat dan memproses menambah / pengurangan asset / aktiva.
6. Asisten Manajer SDM dan Administrasi
- a. Membina dan mengembangkan SDM.
  - b. Memproses TU kepegawaian dan memutahirkan serta memelihara data pegawai.
  - c. Menghitung dan membayar penghasilan serta kesejahteraan pegawai dan pensiunan.
  - d. Mengelola Humas dan Hukum.
  - e. Menyediakan dan memelihara fasilitas kerja.
  - f. Melakukan program K3.
  - g. Mengelola administrasi perkantoran.
  - h. Mengevaluasi pembinaan dan pengembangan SDM

Profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 4.1. Dari pengolahan data, akan dijelaskan masing-masing jenis kelamin, umur, jabatan, lama bekerja, dan tingkat pendidikan responden.

**Tabel 4.1 Profil Responden**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin :		
	Pria	42	56,76
	Wanita	32	43,24
2	Umur :		
	< 30 tahun	8	10,81
	31-40 tahun	26	35,14
	> 40 tahun	40	54,05
3	Jabatan :		
	Manajer PLN	1	1,34
	Asisten Manajer	4	5,41
	Bagian Pemasaran	12	16,22
	Bagian Komersial	23	31,08
	Bagian Cater	7	9,46

	Bagian Keuangan	13	17,57
	Bagian SDM dan ADM	14	18,92
4	Lama bekerja :		
	<5 tahun	2	2,70
	5-10 tahun	10	13,51
	11-15 tahun	17	22,97
	> 15 tahun	45	60,82
5	Tingkat pendidikan :		
	SMU	59	79,73
	Diploma	8	10,81
	S1	7	9,46
	S2	-	-

Sumber : *Data Primer Diolah, 2008*

Keterangan Tabel 4.1 :

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dapat dijadikan suatu acuan ketegasan dan keterlibatan yang memengaruhi emosi dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perorangan. Pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah pria ( 56,76 % ).

2. Umur

Umur menggambarkan tingkat kedewasaan dalam melakukan suatu aktivitas sehingga memengaruhi kemampuan dalam menggunakan teknologi sistem informasi. Dari Tabel 4.1 tersebut, mayoritas responden berumur di atas 40 tahun ( 54,05 % ).

3. Jabatan responden

Jabatan responden mencerminkan kedudukan seseorang dalam perusahaan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah Manajer PT PLN AP Denpasar sebanyak 1 responden ( 1,34 % ), asisten manajer sebanyak 4 responden ( 5,41 % ), bagian pemasaran dan pelayanan sebanyak 12 responden ( 16,22 % ), bagian komersial sebanyak 23 responden ( 31,08 % ), bagian catat meter dan pengelolaan rekening sebanyak 7 responden ( 9,46 % ), bagian keuangan sebanyak 13 responden ( 17,57 % ), dan bagian SDM dan administrasi sebanyak 14 responden ( 18,92 % ).

#### 4. Lama bekerja

Lama responden bekerja dapat dijadikan sebagai indikator seberapa besar pengalaman dan pemahaman terhadap kegiatan operasional perusahaan. Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden telah bekerja lebih dari 15 tahun sebanyak 45 responden ( 60,82 % ).

#### 5. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan intelektualitas yang dimiliki. Dengan mengetahui tingkat pendidikannya, dapat digambarkan pola pikir yang dimiliki oleh responden. Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMU sebanyak 59 responden ( 79,73 % ).

### Deskripsi Variabel

Statistik deskriptif pada penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi tentang karakteristik variabel penelitian, antara lain nilai *mean* dan *standar deviasi*. Pengukuran rata-rata (*mean*) merupakan cara yang paling umum digunakan untuk mengukur nilai sentral dari suatu distribusi data sedangkan standar deviasi merupakan perbedaan nilai data yang diteliti dengan nilai rata-ratanya. Dalam Tabel 4.2 ditunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti.

**Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Mean	Standar deviasi
Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi (X1)	74	59,200	12,808
Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi (X2)	74	20,270	5,022
Kinerja Individual (Y)	74	21,147	4,910

Dalam Tabel 4.2 ditunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti. Mean atau rata-rata untuk variabel X1 (Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi) adalah sebesar 59,200 dan simpangan baku (standar deviasi)-nya adalah sebesar 12,808. Mean atau rata-rata untuk variabel X2 (Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi) adalah sebesar 20,270 dan simpangan baku (standar deviasi)-nya 5,022. Mean atau rata-rata untuk variabel Y (Kinerja Individual) adalah sebesar 21,147 dan simpangan baku (standar deviasi)-nya adalah sebesar 4,910.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengujian Instrumen**

Dua prosedur pengujian instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas data. Uji validitas data merupakan pengujian validitas terhadap item – item pernyataan dalam kuesioner. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah instrument penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini. Sebuah item dikatakan valid apabila mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 (Ghozali, 2005 : 46). Sedangkan uji reliabilitas data merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan jawaban kuesioner pada periode yang satu dengan periode yang lainnya. Instrumen yang digunakan dikatakan reliabel jika koefisien *cronbach's alfa* lebih besar dari 0,60 ( Nunnally, dalam Ghozali, 2005 : 133 ). Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada Tabel 4.3

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Variabel	Koefisien Korelasi	Cronbach's Alpha
Efektifitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi (X1)	0,659 – 0,910	0,9627
Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi (X2)	0,806 – 0,924	0,9482

Kinerja Individual (Y)	0,832 – 0,928	0,9315
------------------------	---------------	--------

Pada Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil uji valditas untuk semua variabel berada pada tingkat yang dapat diterima yaitu lebih besar dari 0,30, demikian pula untuk uji reliabilitas data, semua variabel berada pada tingkat yang dapat diterima yaitu diatas 0,60.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dianalisis dengan teknik analisis regresi, maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik terlebih dahulu. Berikut disajikan hasil uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan program SPSS versi 11.0

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa dari sampel data yang digunakan telah terdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi terpenuhi atau tidaknya uji normalitas digunakan One Sample Kolmogorov-Smilnov Test. Data berdistribusi normal bila nilai Asymp Sig (2-tailed) yang dihasilkan metode uji adalah lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian Tabel 4.4, regresi pada penelitian ini berdistribusi normal yaitu dengan hasil asymp sig (2-tailed) sebesar 0,527.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandar dized Residual
N		74
Normal Parameters a,b	Mean	,000
	Std. Deviation	2,834
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,094
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,811
Asymp. Sig. (2-tailed)		,527

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji gleyser. Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2002:72). Hasil uji gleyser model persamaan regresi ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,853	1,129		4,299	,000
	Efektivitas penggunaan TSI	-,029	,020	-,189	-1,425	,159
	Kepercayaan	-,055	,051	-,141	-1,067	,289

a. Dependent Variable: Absolut Residual

Pada Tabel 4.5 tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas tidak secara signifikan mempengaruhi nilai absolut e dari model regresi yang digunakan. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi variabel X1 yaitu sebesar 0,159 diatas 0,05 dan probabilitas signifikansi variabel X2 yaitu sebesar 0,289 diatas 0,05. Jadi dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

#### 5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau (VIF). Jika nilai toleransi lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak ada multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.6

**Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas**

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Efektivitas penggunaan TSI	,737	1,358
	Kepercayaan	,737	1,358

a. Dependent Variable: Kinerja individual

Pada Tabel 4.6 dapat dilihat dari nilai *tolerance* efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi lebih besar dari 10% dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas.

## 6. Pengujian Hipotesis

### 1). Uji t

Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel secara parsial terhadap variabel terikat.

#### a. Pengaruh efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual

Dari hasil regresi secara parsial pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual, dibuktikan dengan tingkat signifikansi kepuasan pemakai sebesar 0,000 maka hipotesis  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi maka kinerja individual akan semakin meningkat. Hal ini bermakna pada PT PLN Area Pelayanan Denpasar variabel efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi mampu menjelaskan variabel kinerja individual. Hasil penelitian ini konsisten dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Goodhue (1995), Sugeng (1995), Sumardiyanti (1999) dan Irwansyah seperti yang dikutip dalam Jumaili (2005) yang mengatakan ada hubungan positif antara penggunaan teknologi sistem informasi dengan kinerja individual sehingga penerapan teknologi sistem informasi merupakan hal yang penting guna

meningkatkan kinerja individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar.

**Tabel 4.7 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,138	1,719		,662	,510
	Efektivitas penggunaan TSI	,188	,031	,491	6,150	,000
	Kepercayaan	,437	,078	,447	5,606	,000

a. Dependent Variable: Kinerja individual

b. Pengaruh kepercayaan pada teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual

Hasil regresi parsial pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepercayaan pada teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi kepercayaan pada teknologi sistem informasi sebesar 0,000 maka hipotesis H<sub>2</sub> diterima. Apabila kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi semakin meningkat, maka kinerja individual akan semakin meningkat pula. Hal ini bermakna pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi mampu menjelaskan kinerja individual. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Irwansyah (2003), Jumaili (2005) dan Yuli Pranita (2006) yang menyatakan ada hubungan positif antara kepercayaan dengan kinerja individual sehingga kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi merupakan faktor yang penting guna meningkatkan kinerja individual pada PT PLN (Persero) distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar.

## 2). Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis penelitian yang ketiga, maka dilakukan regresi antara efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan sebagai variable *independent* dengan kinerja individual sebagai variable *dependent*.

**Tabel 4.8 Tabel Analisis Regresi Linear Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 <sup>a</sup>	,667	,657	2,87404

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Efektivitas penggunaan TSI

Dari Tabel 4.8 dapat disusun persamaan regresi untuk regresi model berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = 1,138 + 0,188 X_1 + 0,347 X_2$$

$$R^2 = 0,667$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1,138 berarti bahwa jika efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan sama dengan nol, maka kinerja individual yang diukur akan mengalami peningkatan sebesar 1,138.
2. Nilai koefisien  $b_1 = 0,188$  berarti bahwa jika efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi bertambah 1 (satu), maka nilai dari kinerja individual akan meningkat sebesar 0,188 atau apabila nilai efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi meningkat 1% maka kinerja individual akan meningkat sebesar 18,8 % dengan syarat variabel yang lain konstan . Sedangkan nilai koefisien  $b_2 = 0,347$  berarti bahwa jika kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi bertambah 1 (satu), maka nilai dari kinerja individual akan meningkat sebesar 0,347 atau apabila nilai kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi meningkat 1% maka kinerja individual akan meningkat sebesar 34,7 % dengan syarat variabel yang lain konstan.

Nilai  $b_1$  adalah 0,188 dan  $b_2$  adalah 0,437 sehingga  $b_1$  dan  $b_2 > 0$ , dimana ini berarti bahwa variabel efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan mampu menjelaskan variabel kinerja individual dengan arah positif. Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  juga memiliki tingkat signifikansi yang lebih kecil dari taraf nyata 5% yang berarti efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan akan teknologi sistem informasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

3. Koefisien determinasi atau  $R^2 = 0,667$  mempunyai arti bahwa 66,70 % variabel kinerja individual dipengaruhi oleh faktor efektivitas penggunaan dan kepercayaan pada teknologi sistem informasi, sedangkan 33,30 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari pembahasan di atas dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian ini mendukung hipotesis (H1) dan (H2) yang dikembangkan yaitu bahwa efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Apabila efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan semakin meningkat, maka kinerja individual akan meningkat pula. Hal ini bermakna pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan mampu menjelaskan kinerja individual. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Irwansyah (2003), Jumaili (2005) dan Yuli Pranita (2006) yang menyatakan ada hubungan positif antara teknologi sistem informasi dan kepercayaan dengan kinerja individual sehingga teknologi sistem informasi dan kepercayaan merupakan faktor yang penting guna meningkatkan kinerja individual pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Area Pelayanan Denpasar.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. (1) Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Ini berarti terdapat hubungan yang searah antara efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi

dengan kinerja individual. Semakin tinggi efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi, maka semakin tinggi kinerja individual. (2) Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Ini berarti terdapat hubungan yang searah antara kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dengan kinerja individual. Semakin tinggi kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi, maka semakin tinggi pula kinerja individual. (3) Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Ini berarti terdapat hubungan yang searah antara efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan dengan kinerja individual. Semakin tinggi efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan juga tingkat kepercayaan individu, maka semakin tinggi pula kinerja individual.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian ini, dapat diajukan saran-saran penelitian, sebagai berikut. (1) Kinerja individual dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi, maka perusahaan perlu meningkatkan teknologi sistem informasi melalui penggunaan *software* yang berguna bagi kebutuhan *user* dalam menyelesaikan tugasnya. (2) Penelitian ini hanya mengambil objek yang terbatas yaitu pada PLN area Pelayanan Denpasar. Pada penelitian berikutnya perlu dilakukan pengamatan dengan objek yang lebih luas sehingga perlu dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan. (3) Penelitian ini hanya menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan, maka disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menambah jenis variabel bebas seperti keterampilan yang dimiliki individu pengguna teknologi sistem informasi, dukungan manajemen dan variabel lainnya yang dapat meningkatkan peran teknologi sistem informasi dalam meningkatkan kinerja individual perusahaan/organisasi.

## DAFTAR RUJUKAN

- As'ad, Muhammad.1991. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Asdi Mahasatya.
- Bodnar, George H & William Hoopwoods.2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. 2008. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Mekanisme Pengujian*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Goodhue, D.L. 1995 *Understanding User Evaluation of Information System, Management Science*. Desember. 1827-1844.
- Goodhue, and Thompson. 1995.*Task-Technology Fit and Individual Performance*. MIS Quarterly.Juni 213-236.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph.F.Jr.*et al*. 1998 *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall International Inc. Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hartono, M. Jugiyanto.2000.*Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Yogyakarta: BPFE.
- Husein, Muhammad Fakri dan Amin Wibowo.2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Jogiyanto. 2000. *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Edisi ke-2. Yogyakarta : BPFE.
- Jumaili, Salman. 2005. “Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual” *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII*. Solo, 15 – 16 September 2005.
- Maharsi, Sri. 2000. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(2) : 127– 137.

- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Noviari, Naniek. 2007. Pengaruh Kemajuan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi. AUDI, *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol.2 No.1 Januari.
- Pranita, Yuli. 2006. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi dan Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi Dalam Evaluasi Kinerja Individual pada Hotel – hotel Berbintang di kota Denpasar. Skripsi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sarwono, Jonathan. 2005. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sudarmanto, Gunawan.R. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta ; Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno, Muhammad. 2005. Analisis Faktor – factor yang Mempengaruhi Penggunaan Teknologi Sistem Informasi serta Pengaruh Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Chief Accounting Biro Perjalanan Wisata di Bali. Skripsi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Srimulyo, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid ke-2. Surabaya : Erlangga.
- Thjai Fun Jin, 2003. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik”. *Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 5 (1):1-26
- Udiyana, I Gusti Nyoman Sri. 2000. Dampak Pengetahuan Teknologi Informasi dan Persepsi Atas Manfaat Sistem Informasi terhadap Chief Accounting Hotel. Skripsi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Wirawan, Nata. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia) untuk Ekonomi Bisnis*. Edisi Kedua. Denpasar : Keraras Emas.
- Zulham. 2008. *The Future of NAP Application*. [www.stanford.edu](http://www.stanford.edu)

