

# **PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL**

**DODIK ARIYANTO**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana*

## **ABSTRACT**

*The implementation of information system technology in a company should consider user capability to be useful in supporting duty completion, and thus improve individual performance. Another important factor is user's trust in reliability of the technology. This research is aims to investigate whether effectiveness of the use of and trust in information system technology affect individual performance.*

*After passing the test of validity, reliability, and classical assumption, data are analyzed using ordinary least square method. The result demonstrates that effectiveness of the use of and trust in information system technology affect individual performance positively and significantly. Effectiveness variable affects individual performance of 47.7 percent, while trust variable influences is 77.1 percent. The second hypothesis is supported by respondents reply that in average they trust the technology of 80.9 percent. Therefore, it is concluded that effectiveness of the use of and trust in information system technology affect individual performance positively and significantly.*

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

## **I. PENDAHULUAN**

Penggunaan teknologi informasi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis, termasuk dalam pengelolaan bisnis pariwisata, khususnya jasa penginapan atau akomodasi. Hotel sebagai salah satu jasa penginapan atau akomodasi juga telah mulai menerapkan teknologi dalam sistem informasi yang dimilikinya. Penggunaan teknologi sistem informasi sangat membantu operasional hotel.

Penerapan teknologi sistem informasi pada hotel, hendaknya mempertimbangkan kemampuan pemakai sistem teknologi. Sehingga teknologi sistem informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sipemakai. Diharapkan, aplikasi teknologi sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individual yang akan berdampak ke kinerja perusahaan.

Keberhasilan aplikasi sistem informasi baru pada suatu perusahaan khususnya hotel, tergantung 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.

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi agar dia merasa bahwa teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan khususnya hotel. Goodhue dalam Jumaili (2005) mengajukan konstruk hubungan kecocokan tugas teknologi untuk dijadikan acuan evaluasi pemakai dalam sistem informasi. Dalam model ini dinyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang 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 tugas mereka.

Penelitian ini mencoba mengkombinasikan penelitian Goodhue (1995), Irwansyah (2003), Salman (2005). Perusahaan hotel dipilih sebagai objek penelitian karena perusahaan perhotelan mempunyai karakteristik tersendiri dalam bisnisnya, yaitu adanya pelayanan yang bersifat personal dan terjadi hubungan secara langsung antara manajer hotel, karyawan, dan tamu yang dilayani. Di samping itu, hotel seperti halnya jenis perusahaan lain, dihadapkan pada pembuatan keputusan dan persaingan ketat di antara perusahaan perhotelan sehingga diperlukan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat. Informasi yang cepat, tepat waktu dan akurat pada era saat ini hanya dapat diperoleh dari pemanfaatan teknologi sistem informasi yang tepat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual pada hotel-hotel berbintang di Kota Denpasar dan mengetahui pengaruh kepercayaan akan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual pada hotel-hotel berbintang di Kota Denpasar.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang lebih luas tentang penilaian kinerja individual pada hotel-hotel berbintang melalui efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadapnya serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang terkait di masa mendatang.

## **II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Teknologi sistem informasi telah menjadi suatu komponen yang tidak terpisahkan dari mekanisme kantor. Penggunaan teknologi sistem informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personel yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja individual yang bersangkutan.

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. 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. Jumaili (2005) 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.

Jumlah sarana komputer dan telekomunikasi pada perusahaan sangat mempengaruhi pencapaian efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi dalam perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas