

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Penerapan teknologi berperan untuk meningkatkan kinerja seseorang. Semakin tingginya persaingan bisnis pada sektor swasta membuat perusahaan berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka peningkatan laba. Begitu pula dengan sektor publik dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (Nasrudin & Widagdo, 2020). Peningkatan kinerja organisasi terkait pada seberapa jauh organisasi mampu mengalokasikan anggarannya untuk pembangunan sistem informasi (Kobelsky, Smith & Zmud, 2008). Maka dari itu jika sistem informasi didukung dengan teknologi informasi yang handal dapat menjadi nilai tambah dari suatu organisasi, salah satu kelebihan dari penggunaan teknologi informasi yaitu mempermudah tugas agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan cepat, tepat dan akurat, dan meningkatkan produktivitas suatu organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Dauda dan Akingbade (2011) dalam Omar, Munir, Kaizan, Noranee dan Malik (2019) memberikan fakta bahwa penerapan teknologi yang digunakan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja individu dengan penggunaan sumber daya lain yang tersedia dan juga dorongan dari organisasi penggunaan teknologi ini dapat berjalan secara efisien.

Menurut penelitian Ahmad dan Khurram (2011) dalam Omar et al. (2019) menyatakan bahwa kinerja seseorang akan memengaruhi tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam organisasi. Kemudian, dari hasil yang telah dicapai tersebut seseorang dapat mengetahui seberapa besar peran atau perilakunya terhadap pencapaian kinerja. Menurut Pirade, Saleh dan Amar (2019) menyatakan kinerja individu bergantung pada keberhasilan pekerjaan seseorang dan dorongan teknologi informasi yang tersedia. Dengan hasil kerja yang tinggi dapat mencapai tingkat efisiensi, efektivitas serta kualitas yang tinggi pula. Apabila terdapat keseragaman antara tugas yang diberikan dengan teknologi yang digunakan maka tercapainya hasil kerja yang lebih baik (Astuti & Dharmadiaksa, 2014). Hal yang perlu dipertimbangkan terhadap penerapan teknologi dalam sistem informasi yakni pengguna (*user*). Dengan demikian, teknologi yang akan diimplementasikan

berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan serta memiliki manfaat sesuai tugas dan kemampuan pengguna. Seringkali terjadi dalam organisasi bahwa implementasi teknologi dalam sistem dirasa masih memiliki kekurangan atau bahkan tidak digunakan secara efektif oleh pengguna. Maka dari itu, teknologi yang diterapkan kurang memberikan manfaat dalam peningkatan kinerja individu (Jumaili, 2005). Berdasarkan penelitian sebelumnya Rizwan, Tariq, Hassan dan Sultan (2014) kinerja karyawan didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan karyawan dan yang tidak dilakukan dalam organisasi yang meliputi hasil kerja secara kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kemandirian, dan kedisiplinan waktu guna melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diserahkan kepadanya.

Pada tahun 2003 pemerintah meluncurkan adanya paket undang undang keuangan negara sebagai reformasi sistem informasi pada bidang sektor publik. Pada saat itu, mulai diperkenalkan dengan sistem aplikasi teknologi informasi yang digunakan dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan penganggaran, sampai dengan pelaporan. Beberapa sistem aplikasi yang sudah ada sejak tahun 2005 adalah RKAKL-DIPA (Rencana Kerja Anggaran Kementerian Lembaga Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran), SAIBA (Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua), SIMAK-BMN (Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara), SAS (Sistem Aplikasi Satuan Kerja), SILABI (Sistem Laporan Bendahara Instansi) dan Persediaan (Ikhsan, 2016). Aplikasi tersebut memiliki database yang terpisah, namun ada keterkaitan satu sama lain antara input dan outputnya. Sehingga dalam merekam suatu transaksi memerlukan proses entri data secara berulang. Hal ini menimbulkan risiko adanya kesalahan manusia (*human error*) atau kesalahan sistem akibat dari proses entri data aplikasi yang berbeda. Kesalahan manusia dapat terjadi ketika pengguna melakukan entri data yang tidak konsisten sehingga data yang dihasilkan tidak valid saat menuju proses akuntansi selanjutnya (Djuitaningsih & Arifiyanto, 2020). Salah satu kelemahan dari semua aplikasi tersebut yaitu bersifat offline, sehingga hanya dapat diakses dengan komputer yang terinstal aplikasi dan pimpinan Satuan Kerja (Satker) tidak dapat melakukan monitoring pengelolaan anggaran secara realtime. Adapun kelemahan lainnya pada saat pengajuan tagihan pembayaran ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara

(KPPN) adalah aplikasi existing tidak serta merta langsung terkoneksi dengan aplikasi SPAN (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara). Aplikasi SPAN ini diterapkan pada tahun 2014 menjadi langkah pertama menuju penerapan *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS). Sistem ini merupakan sistem terintegrasi sebagai pengelolaan keuangan negara yang bertujuan untuk mencapai tingkat transparansi dan akurasi yang tinggi (Mukhtaromin, 2018).

Pirade et al. (2013) menyatakan bahwa fenomena *computer anxiety* atau kecemasan berkomputer. Istilah tersebut dimaksudkan sebagai suatu penolakan terhadap perubahan serta adanya hubungan erat dengan kemampuan diri. Apabila tingkat kecemasan tersebut rendah dapat diartikan bahwa individu memiliki kepercayaan yang besar atas manfaat yang diperoleh dari penggunaan sebuah komputer baginya sehingga dapat tercapainya rasa kepuasan dan kesenangan menggunakan komputer saat bekerja. Sebaliknya, ketika *computer anxiety* yang tinggi maka akan menurunkan tingkat keahlian pengguna dalam menggunakan komputer (Harimurti & Astuti, 2016).

Fenomena yang terjadi dalam sektor publik yakni di Direktorat Jenderal Potensi Pertahanan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia (Ditjen Potan Kemhan) dalam upaya meningkatkan kualitas pekerjaannya serta bertujuan memudahkan Satker dalam mengelola keuangan negara. Peningkatan kinerja dilakukan dengan cara yaitu mengembangkan teknologi informasi yang sudah tersedia. Single database yang pertama kali dibentuk dalam rangka pengembangan teknologi informasi pada sektor publik adalah aplikasi SPAN, kemudian pada tahun 2015 dibentuk SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) yang dikembangkan oleh Ditjen Perbendaharaan sebagai sebuah reformasi pengembangan sistem informasi dalam pengelolaan keuangan negara di tingkat Satker. Aplikasi SAKTI dibuat dengan harapan agar pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah, cepat dan akurat. SAKTI adalah sebuah sistem terintegrasi di Satker menjadi satu aplikasi yang diharapkan dapat memberikan kemajuan kinerja karyawan dalam kegiatan perbendaharaan dan penganggaran negara pada tingkat instansi (Ikhsan, 2016). Jadi pengguna tidak lagi mengakses dari beberapa aplikasi untuk mengelola keuangan negara. Sejak itu SAKTI masih dalam tahapan uji coba terbatas atau *piloting* untuk mengetahui bahwa SAKTI layak untuk digunakan di

seluruh Satker. Dari seluruh Kementerian/Lembaga terdapat tujuh puluh enam kementerian yang belum menerapkan aplikasi SAKTI. Satker yang melakukan *piloting* saat ini yaitu Ditjen Pothan Kemhan, Jakarta Pusat.

Dalam pelaksanaannya, SAKTI ini memicu berbagai hambatan. Pertama, jika dibandingkan dengan aplikasi existing pada umumnya aplikasi SAKTI ini masih kurang *user friendly* sehingga pengguna masih belum memahami dengan baik cara mengoperasikannya. Kedua, terdapat update dari aplikasi maupun referensi mengingat peraturan perubahan aplikasi SAKTI ini sifatnya dinamis menuntut pengguna untuk menyesuaikan kembali dalam pengoperasiannya.

Staf di Ditjen Pothan Kemhan yaitu Sony Rizky Nugroho mengemukakan hambatan dari implementasi SAKTI, antara lain:

1. Pada saat pengoperasian secara online terdapat kendala terkait koneksi internet atau jaringan yang tidak stabil akan mengakibatkan pengguna tidak bisa mengakses SAKTI di Ditjen Pothan Kemhan.
2. Ketidaksiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terjadi karena kurangnya pengetahuan mengenai akuntansi berbasis akrual sehingga akan mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi ini. Transaksi dalam SAKTI ketika menghadapi kendala teknis itu tidak dapat dihapus dengan mudah seperti yang sebelumnya, ada mekanisme-mekanisme baru yang nantinya akan dilaksanakan karena ini merupakan single database maka perlu menghubungi admin terlebih dahulu. Hambatan seperti ini apabila tidak segera diperbaiki akan menghasilkan output yang tidak akurat.

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hambatan penerapan SAKTI salah satunya yaitu ketidaksiapan SDM dalam menghadapi perubahan teknologi informasi yang baru. Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan pengguna mengenai akuntansi maupun teknologi informasi secara luas sehingga mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Penerapan SAKTI ini akan berjalan efektif ketika suatu sistem informasi dapat dilihat dari perspektif kemudahan pengguna saat mengidentifikasi, mengakses, dan menginterpretasikan data tersebut (Mercika & Jati, 2015). Sistem informasi dikatakan berhasil apabila sistem informasi tersebut digunakan secara mudah bagi para penggunanya. Persepsi kemudahan pengguna merupakan keyakinan dalam

mengambil keputusan tentang sejauh mana seseorang yakin bahwa suatu sistem itu dapat memudahkan penggunaannya maka mereka akan menggunakannya. Jika dirasa sistem itu sulit digunakan maka mereka tidak akan menggunakannya (Muzakki, Susilo & Yuniarto, 2016). Menurut Davis dan Wiedenbeck (2001) menyatakan bahwa kemudahan pengguna atau *perceived ease of use* (PEOU) adalah sesuatu yang pengguna harapkan pada sistem atau perangkat lunak itu dapat digunakan dengan mudah saat mempelajarinya atau tidak memerlukan usaha lebih dalam menggunakannya. Maka, sistem ini perlu dibuat secara ringkas dan jelas agar mudah dipahami oleh penggunaannya. Oleh karena itu, dapat dianggap sebagai ukuran efikasi diri karena didasarkan pada persepsi pengguna tentang betapa mudahnya bagi mereka untuk berhasil melaksanakan tindakan yang diinginkan dengan menggunakan sistem komputer dan perangkat lunak. Persepsi kegunaan juga dianggap memengaruhi secara langsung oleh persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Davis (1989) mendefinisikan kegunaan yang dirasakan atau *perceived usefulness* (PU) merupakan keyakinan seseorang bahwa setelah menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Selain daripada itu, faktor lain yang menjadi kendala adalah kurangnya kompetensi SDM. Dalam rangka meminimalisir hambatan ini maka diperlukan pelatihan bagi setiap tenaga kerja. Sehingga dapat menyediakan SDM yang berkualitas dan kompeten. Lebih lanjut, untuk pertumbuhan atau pembangunan ekonomi, suatu negara perlu mengembangkan angkatan kerja terampil melalui pendidikan dan pelatihan. Pemerintah telah berupaya dengan adanya pendidikan formal yang tinggi diharapkan dapat mendapatkan tenaga kerja yang lebih kompeten. Namun, kenyataannya sistem pendidikan belum memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas SDM. Pendidikan formal dan pelatihan kerja dianggap memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan sumber daya manusia. Secara khusus, karena tujuan utama pelatihan kejuruan adalah untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan tanggung jawab saat melaksanakan tugas yang diberikan, karyawan yang terlatih cenderung lebih memperlihatkan kinerja pekerjaan yang lebih baik daripada yang tidak terlatih. Sehingga, pertumbuhan produktivitas karyawan sangat berkaitan dengan pelatihan kerja. Dengan kata lain, pelatihan kejuruan memberikan kontribusi kepada karyawan untuk mendapatkan

angkatan kerja yang lebih baik (Young-Hee Kang & Kyunga Na, 2020). Efektivitas pelatihan adalah keberhasilan dari program pelatihan (*training*) yang dilaksanakan perusahaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan peserta supaya mereka dapat bekerja lebih baik (Suryanto, 2018).

Faktor lain dari pencapaian kinerja berpengaruh sangat penting dalam proses memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Menurut Azar dan Shafiqhi (2013) dalam Omar et al. (2019) yang menyatakan bahwa karyawan yang telah termotivasi mempunyai keinginan lebih untuk berusaha dalam menyelesaikan tugas yang dapat mengakibatkan kinerjanya meningkat. Hal tersebut dikarenakan motivasi memengaruhi kinerja karyawan. Adapun fakta dari penelitian Landy (1985) dalam Omar et al. (2019) mengatakan apabila karyawan merasa puas bekerja ditempat kerjanya akan menghasilkan pekerjaan lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya. Didalam organisasi harus dapat mendorong para karyawan untuk mengadopsi penggunaan teknologi baru dan memberikan benefit bagi mereka agar dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih efektif dan efisien. Baik dari teknologi yang lama atau baru, karyawan yang memiliki perilaku buruk dapat menyebarkan dampaknya ke dalam organisasi dan menimbulkan keresahan lingkungan pekerjaan serta memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi tersebut. Hal terbukti bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam proses pencapaian tujuan dan proses pengorganisasian (Kuswati, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, riset ini memiliki kontribusi pada literatur-literatur terkait kemudahan pengguna yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, efektivitas pelatihan, motivasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Menurut Aswar (2019) kinerja adalah pandangan pencapaian suatu aktivitas dalam upaya memenuhi tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi. Peningkatan kinerja instansi pemerintah tidak akan tercapai jika tidak ada manajemen yang mendukung kegiatan dengan sebaik-baiknya. Adapun tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kemudahan pengguna yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, efektivitas pelatihan dan motivasi apakah mempengaruhi kinerja karyawannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan dalam latar belakang pada riset ini, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah kemudahan pengguna yang dirasakan mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi?
- 2) Apakah kegunaan yang dirasakan mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi?
- 3) Apakah efektivitas pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi?
- 4) Apakah motivasi mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kemudahan pengguna yang dirasakan terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian merupakan dampak dari terciptanya tujuan. Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Diharapkan riset ini dapat memberikan manfaat dalam penyampaian informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, serta memberikan bukti yang memadai terkait dengan adanya pengaruh kemudahan pengguna yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, efektivitas pelatihan, motivasi dan kinerja karyawan dalam mengadopsi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.

2) Manfaat Praktis

a. Manfaat Umum

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kendala-kendala dan solusi yang memengaruhi kinerja karyawan untuk mengambil sebuah keputusan.

b. Lembaga /Kementerian

Diharapkan riset ini dapat meningkatkan tata kelola sektor publik dan dapat berfungsi sebagai masukan bagi publik dalam membuat kebijakan dan memastikan implementasi penuh pada Kementerian/Lembaga.

c. Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi untuk penelitian selanjutnya sebagai referensi dalam penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.