

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN, EFEKTIVITAS PENGGUNA  
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM  
INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL PADA TOSERBA  
DI KOTA BENGKULU.**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**MIKHA NOVINDRA TARIGAN**  
**C1C006062**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BENGKULU**

**2011**

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN, EFEKTIVITAS PENGGUNA  
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM  
INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL PADA TOSERBA  
DI KOTA BENGKULU.**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Bengkulu

**Oleh :**

**MIKHA NOVINDRA TARIGAN**  
**C1C006062**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BENGKULU**

**2011**

Skripsi Oleh Mikha Novindra Tarigan ini

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujii

Universitas Bengkulu | Universitas Bengkulu

Bengkulu, Agustus 2011

## Pembimbing,

Nila Aprila, SE., M.si., Ak

NIP. 19750415 200112 2 001

**Mengetahui,**

## Ketua Jurusan Akuntansi

Eddy Suranta, SE., M.si., Ak

UNIVERSITAS BENGKULU | NIP. 19721207 1998602 1 001

**Skripsi Oleh Mikha Novindra Tarigan ini**

**Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada hari Kamis  
11 Agustus 2011**

**Bengkulu, Agustus 2011**

**Dewan Penguji:**

**Ketua,**

**Sriwidharmanely, SE., MBM., Ak  
NIP. 19720730 199702 2 001**

**Anggota II,**

**Lisa Martiah, SE, M.Si., Ak  
NIP. 19741120 20003 2 001**

**Anggota I,**

**Isma Coryanata, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19740306 199903 2 001**

**Anggota III,**

**Novita Sari SE, M.Si  
NIP. 19820312 200812 2 003**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Eko**

**Dr. Ridwan Nurazi, SE,  
NIP. 19600915 198903**

**Ak**

## **Motto:**

"Hargailah segala yang anda miliki, maka anda akan memiliki lebih lagi. Jika anda fokus pada apa yang tidak anda miliki, maka anda tidak akan pernah merasa cukup dalam hal apa pun (Oprah Winfrey)"

"Hari ini anda adalah orang yang sama dengan anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal, yaitu orang-orang di sekeliling anda dan buku-buku yang anda baca (Charles Tremendeous Jones)"

"Motivasi awal anda dalam melakukan sesuatu, akan menentukan rangkaian proses kedepanya (Mikha)"

## Skripsi Ini Kupersembahkan :

- ⦿ *Pedoman hidupku, Tuhanmu Yesus Kristus*
- ⦿ *Kedua orang yang telah mengajarkan kebaikan dalam hidupku, Almarhum Mamaku (Hera Morina br Ginting) dan Almarhum Nenekku (Bancikem br Ginting)*
- ⦿ *Kedua Orangtuaku sekarang, Mulia Tarigan dan Asnizar br Pane*
- ⦿ *Ketiga Saudaraku, Timotius, Andika dan Anggi*
- ⦿ *Seluruh Keluargaku*
- ⦿ *My Beloved, Valentina Desy Nathalia Ginting*
- ⦿ *Sahabat- sahabatku*
- ⦿ *Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi*
- ⦿ *Almamaterku, UNIB*

## **Special Thanks To:**

- ♪ Tuhanku Jesus Kristus, yang sampai saat ini telah menyertai ku dan memberikan begitu banyak anugrah serta cinta kasih dalam hidupku.
- ♪ Kedua orang yang telah mengajarkan kebaikan dalam hidupku, Almarhum Mamaku (Hera Morina br Ginting) dan Almarhum Nenekku (Bancikem br Ginting)
- ♪ Kedua Orangtuaku sekarang yang telah memberi dukungan dan doa hingga skripsi ini dapat selesai.
- ♪ Ketiga adikku Timotius, Andika dan Anggi yang telah memberikan perhatian serta doa yang sangat aku butuhkan.
- ♪ Seluruh keluargaku (Biring, Bolang, bik tua, bik tengah, bik uda, pak tua, pak tengah, pak uda, Risa, Beri, iel, dan semuanya) terimakasih untuk doa serta spirit dari kalian semuanya.
- ♪ My bie, Echie yang sudah menemani ku selama ini terutama saat proses pembuatan skripsi ini.
- ♪ Kedua orangtua dan adik-adik Echi (Mama, Mami, Vina, dan Fredy) terimakasih untuk masukan-masukan, tempat, serta perhatiannya terutama saat proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
- ♪ Ibu Nila Aprilia selaku dosen pembimbing, terimakasih untuk bimbingan serta masukannya dari awal hingga akhir skripsi ini.

- ♪ Ibu Lisa Martiah selaku dosen pembimbing akademik, terimakasih untuk bimbingan serta motivasi yang diberikan selama ini.
- ♪ Ibu Neli, Ibu Cory, Ibu Lisa dan Ibu Novita selaku dosen penguji, terimakasih atas masukan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lebih baik.
- ♪ Pak Edy, yang sudah memberikan masukan dan motivasi selama proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
- ♪ Seluruh Dosen-dosen Akuntansi yang sudah memberikan banyak pengetahuan selama masa kuliah ini.
- ♪ My Best Friend, Daniel yang sangat banyak memberikan motivasi, dukungan serta bantuan yang sangat aku butuhkan.
- ♪ Sahabat-sahabat terdekatku (Aries, Anton, Lasmanto, bg Rudi, Medi, Erik, dll), yang selama ini telah memberikan dukungan.
- ♪ Teman-temanku (Daniel, Gutmen, Ronal, Jetro, dan Dani) yang telah bersedia membagi tempat tinggalnya kepadaku, saya ucapkan banyak terima kasih.
- ♪ Anak-anak Akun'06 terutama yang saat ini sedang berjuang (Pitia, Anggi, Hari, Hery, Adi, Force, Uda, Raka, Ucok, Debi, dll) terimakasih untuk dukungannya.
- ♪ Ayuk Lili dan Ayuk Ning, terimakasih untuk semangat juga bantuannya.
- ♪ Seluruh Staf Fakultas Ekonomi.



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Dukungan Manajemen, Efektivitas Pengguna, dan Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual Pada TOSERBA Di Kota Bengkulu"**

Yang diuji pada tanggal 11 Agustus 2011 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau ~~meniru~~ dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang seolah-olah sebagai tulisan saya ~~sendiri~~, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang ~~saya ambil~~ dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian ~~terbukti~~ saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah ~~hasil~~ pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya ~~terima~~.

Bengkulu, Agustus 2011  
Yang mengajukan pernyataan,



Mikha Novindra Tarigan

**THE EFFECT of THE SUPPORT MANAGEMENT, THE EFFECTIVENESS of  
USERS AND THE TRUST of INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEM USE  
upon THE INDIVIDUAL PERFORMANCE at THE DEPARTEMENT STORES  
in BENGKULU CITY.**

By  
Mikha Novindra Tarigan 1)  
Nila Aprila 2)

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of the management support, the user effectiveness and the trust of information systems technology use upon individual performance. The population in this study are individuals / employees working in department stores in the city of Bengkulu. The technique used for sampling is a purposive sampling, with the criteria that employees who work using information systems technology and years of service were over three months. The analysis used is multiple linear regression. Analysis of data generated showed the management support in the use of information systems technology use has a positive effect on the individual performance, the effectiveness of information systems technology users a positive influence on the individual performance, and the trust of information systems technology use has a positive effect on the individual performance. The individual performance variation can be explained by the variation of the management support, the effectiveness of users and the trust of information systems technology by 64.5%, this is indicated by the value of adjusted R square of 0.645.

**Keywords:** Individual Performance, Information Systems Technology, Support Management, Effectiveness, Trust.

- 1) Students
- 2) Supervisor

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN, EFEKTIVITAS PENGGUNA  
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL PADA TOSERBA DI KOTA  
BENGKULU**

Oleh  
Mikha Novindra Tarigan 1)  
Nila Aprila 2)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen, efektivitas pengguna dan kepercayaan pemakaian teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual. Populasi dalam penelitian ini adalah individu/karyawan yang bekerja pada toko serba ada di kota Bengkulu. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu karyawan yang bekerja menggunakan teknologi sistem informasi dan masa kerja di atas tiga bulan . Analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Analisis data yang dihasilkan menunjukkan dukungan manajemen dalam pemakaian teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual, efektivitas pengguna teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual, dan kepercayaan pemakaian teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual. Variasi kinerja individual mampu dijelaskan oleh variasi dari dukungan manajemen, efektivitas pengguna dan kepercayaan pengguna teknologi sistem informasi sebesar 64,5%, hal ini ditunjukkan oleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,645.

Kata Kunci : Kinerja Individual, Teknologi Sistem Informasi, Dukungan Manajemen, Efektivitas, Kepercayaan.

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulisan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas penyertaan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Dukungan Manajemen, Efektivitas Pengguna dan Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Individual”.

Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan kuliah, jenjang program Strata Satu (S1) di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bengkulu. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih, kepada :

1. Bapak Prof. Zainal Muktamar.,Ph.D selaku Rektor Universitas Bengkulu.
2. Bapak Dr. Ridwan Nurazi, SE.,M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.
3. Bapak Eddy Suranta, SE.,M.Si.,Ak selaku ketua jurusan Akuntansi dan Ibu Sriwidharmanely, SE.,MBM.,Ak selaku sekretaris jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.
4. Ibu Lisa Martiah, SE.,M.Si.,Ak selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menempuh studi di Universitas Bengkulu.
5. Ibu Nila Aprila, SE.,M.Si.,Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Tim penguji, bapak dan ibu dosen Jurusan Akuntansi Universitas Bengkulu yang telah memberikan waktu dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatas pengetahuan dan pengalaman penulis, maka dari itu penulis mengharapkan perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Akhirnya penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan baik yang sengaja maupun tidak disengaja.

Bengkulu, Agustus 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAAAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
1.5    Batasan Masalah.....	7
<b>BAB II           Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
2.1    Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Teknologi Sistem Informasi .....	8
2.1.2 Dukungan Manajemen dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi .....	13
2.1.3 Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi.....	15
2.1.4 Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi .....	17
2.1.5 Kinerja Individu.....	17
2.1.5.1 Pengertian Kinerja.....	17
2.1.5.2 Hambatan Penilaian Kinerja.....	18
2.1.5.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	21
2.1.6 Toko Serba Ada.....	22
2.2    Penelitian Terdahulu.....	24
2.3    Pengembangan Hipotesis.....	25
2.3.1 Pengaruh Dukungan Manajemen dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual.....	25
2.3.2 Pengaruh Efektivitas Pengguna Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual.....	27
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual.....	28
2.4    Kerangka Analisis .....	30

	<b>Halaman</b>
<b>BAB III Metodologi Penelitian.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.3 Metode Pengumpulan data .....	32
3.4 Definisi oprasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.4.1 Variabel Dependen.....	33
3.4.2 Variabel Independen.....	33
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.2 Uji Normalitas .....	36
3.5.3 Uji Multikolinearitas .....	36
3.7 Metode Analitis .....	37
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskripsi Data.....	40
4.1.2 Demografi Responden .....	41
4.1.3 Statistik Deskriptif .....	42
4.2 Hasil Pengujian dan Kualitas data.....	44
4.2.1 Uji Validitas .....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	45
4.3.1 Uji Normalitas .....	45
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	45
4.4 Analisis Regresi .....	46
4.4.1 Analisis Koefisien .....	48
4.4.2 Pengujian Hipotesis .....	48
4.5 Pembahasan .....	51
4.5.1 Dukungan Manajemen dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual .....	51
4.5.2 Pengaruh Efektivitas Pengguna Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual.....	52
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual.....	52
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	55
5.3 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Penelitian-penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4.1 Deskripsi Kusioner.....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	42
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Data .....	44
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Normalitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.12 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Abstraksi yang mempengaruhi penerimaan Sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Analisis .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Statistik Deskriptif
- Lampiran 3 Uji Realibilitas
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Normalitas
- Lampiran 6 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 Tabulasi Data
- Lampiran 9 Tabel Uji-F (df 46- 90)
- Lampiran 10 Tabel Uji-t (df 41- 80)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lingkungan dunia usaha yang kompleks menuntut setiap usaha yang berjalan untuk bersaing dan bertahan hidup. Agar dapat hidup dan berkembang suatu perusahaan harus dapat bekerja secara *efisien*, *efektif* dan harus memiliki keunggulan *kompetitif* agar dapat bersaing dan mempertahankan kegiatan operasional perusahaan.

Salah satu keunggulan *kompetitif* yang sangat penting bagi perusahaan adalah karyawan. Karyawan merupakan pengendali dari aktivitas operasional perusahaan tersebut dapat memberikan setiap perusahaan. Kinerja perusahaan akan meningkat apabila karyawan dari kinerja yang tinggi. Peningkatan kinerja karyawan itu sendiri membutuhkan biaya yang sangat besar. Jadi, perusahaan harus berhati-hati dalam pemilihan strategi dalam hal peningkatan kinerja personal karyawan atau kinerja individual.

Salah satu upaya yang banyak dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja individual adalah dengan menggunakan teknologi sistem informasi. Penggunaan teknologi sistem informasi dipercaya oleh banyak perusahaan dapat mempermudah pengguna dalam penyelesaian pekerjaannya. Sari(2006) menyebutkan 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.

Penggunaan teknologi sistem informasi bagi perusahaan diharapkan agar individu dari perusahaan atau organisasi yang merupakan pengguna sistem tersebut dapat menghasilkan output yang semakin baik dan kinerja yang dihasilkan tentu akan meningkat.

Teknologi informasi melalui komputerisasi dan sistem informasi yang terintegrasi akan sangat mendukung aktivitas oprasional dalam sebuah perusahaan. Pemrograman komputer dapat bermanfaat untuk melakukan pengolahan data secara cepat, menyeragamkan dokumentasi, ketepatan penghitungan, dan menghindari pemasukan data yang berulang-ulang.

Manfaat teknologi sistem informasi akan tercapai, apabila faktor pengguna diperhatikan dalam penggunaan teknologi informasi. Dengan demikian, teknologi sistem informasi dapat digunakan secara optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pengguna teknologi. Hal ini didukung oleh Wilkinson (1993) yang menyatakan manusia mempunyai keunggulan sebagai pemroses, sedangkan komputer hanya menerima intruksi yang sangat jelas dan lengkap serta data yang telah diformat secara cermat dan komputer tidak dapat menghadapi kondisi-kondisi diluar dugaan.

Sebelumnya ada beberapa peneliti yang meneliti tentang hubungan antara penggunaan teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual. Seperti yang diungkapkan oleh Sari (2006) dan Ariyanto (2008) yang mengungkapkan bahwa efektifitas pengguna dan kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual. Nasution (2004) mengungkapkan persepsi para personil (orang-orang) yang terlibat dalam

implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan. Komara (2005) meneliti bagaimana faktor pengguna, kapabilitas personal, ukuran organisasi, dukungan top management, pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005); Endaswari (2006); Igbaria (1994) dalam Nasution (2004) menghasilkan dukungan manajemen merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemanfaatan penggunaan teknologi sistem informasi, yang berhubungan dengan peningkatan kinerja individual. Tingkat dukungan terhadap fungsi sistem informasi menjadi satu permasalahan krusial dalam penerimaan komputer di perusahaan kecil. Perusahaan kecil selama ini memiliki kesenjangan sumber daya dan pengalaman teknis dalam mengembangkan pusat sistem informasi, atau dukungan terhadap fungsi-fungsi komputer. Igbaria (1994) dalam Nasution (2004) menemukan bahwa dukungan manajemen secara signifikan mempengaruhi diterimanya penggunaan PC/ mikro komputer. Studinya ini menguji apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemanfaatan yang diharapkan oleh pengguna atau karena tekanan sosial. Tekanan sosial yang dimaksudkan seperti tekanan dari seorang supervisor kepada bawahannya untuk menggunakan teknologi sistem informasi.

Efektivitas pengguna dalam penelitian ini adalah seberapa cocok pengguna dengan teknologi sistem informasi yang digunakan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut,

kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995) dalam Jumaili (2005). Penelitian tersebut memberikan model yang menyatakan bahwa pengguna akan memberikan nilai evaluasi yang tinggi (positif) tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai.

Seorang individu yang memiliki kepercayaan terhadap penerapan teknologi sistem informasi baru akan berusaha untuk menggunakan teknologi sistem informasi demi mendukung kinerjanya. Sebaliknya, individu yang telah memiliki rasa skeptis terhadap teknologi sistem informasi baru akan merasa terhambat untuk membuktikan kinerjanya dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan, khususnya toko serba ada.

Toko serba ada yaitu toko yang menjual berbagai macam lini produk (Tambunan; 2004). Biasanya toko seperti ini mempunyai volume usaha yang besar, kondisi keuangannya lebih kuat, dan badan hukumnya berbentuk perseroan terbatas atau paling tidak berbentuk CV. Toko serba ada dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya terdiri dari bagian-bagian yang saling terkait, mulai dari bagian gudang, bagian administrasi, hingga bagian toko itu sendiri. Setiap bagian harus menyediakan informasi mengenai persediaan yang ada hingga yang sudah terjual. Kemungkinan *asimetri* informasi dapat terjadi, sehingga dibutuhkan teknologi sistem informasi sebagai penghubung antara bagian-bagian yang saling terkait. Hal tersebut yang melandasi peneliti memilih toserba sebagai objek penelitian.

Sari (2006) melakukan penelitian mengenai efektivitas dan kepercayaan penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektifitas dan kepercayaan penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan semakin tinggi efektifitas dan kepercayaan penggunaan sistem informasi akuntansi, maka semakin tinggi kinerja individual.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sari (2006), yang meneliti tiga variabel (efektifitas pengguna teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi, dan kinerja individual). Perbedaan dengan penelitian ini, peneliti menambahkan satu variabel yaitu dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi sehingga pada penelitian ini peneliti akan meneliti empat varibel. Alasan peneliti menambahkan variabel dukungan manajemen karena peneliti menganggap dukungan manajemen merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individual dalam penggunaan teknologi sistem informasi, hal ini didukung oleh penelitian Endaswari (2008).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul yaitu **“Pengaruh Dukungan Manajemen, Efektivitas Pengguna, dan Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Individual pada TOSERBA di Kota Bengkulu”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual?
2. Apakah efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual?
3. Apakah kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja individual.
2. Untuk membuktikan efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja individual.
3. Untuk membuktikan kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja individual.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan-perusahaan itu sendiri dalam keprilakuan yang ditimbulkan dari penggunaan teknologi sistem informasi, agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan teknologi sistem informasi.
- b. Bagi penulis sebagai sarana dalam memahami dan mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari khususnya masalah keprilakuan yang ditimbulkan oleh penggunaan teknologi informasi pada suatu kenyataan yang terjadi.
- c. Bagi pihak lain yang membutuhkan, terutama mahasiswa dapat sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya untuk menambah literatur penelitiannya.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini terletak pada kinerja yang dihasilkan oleh pengguna teknologi sistem informasi pada toserba yang ada di Bengkulu, seperti kasir, bagian administrasi, bagian gudang dan supervisior. Batasan yang diteliti adalah pada data kuisoner yang disebarluaskan kepada karyawan yang menggunakan teknologi sistem informasi pada aktivitas kerjanya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Teknologi Sistem Informasi**

Menurut Wilkinson (1993) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk suatu tujuan. Menurut Mudjiati (2008) Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga dapat untuk pembuatan keputusan. Menurut Wilkinson (1993) sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja di mana sumber daya (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.

Fungsi sistem yang utama adalah menerima masukan, mengolah masukan, dan menghasilkan keluaran. Agar dapat menjalankan fungsi ini ,sistem akan memiliki komponen-komponen input, proses, keluaran dan kontrol untuk menjamin bahwa semua fungsi dapat berjalan dengan baik. Wikilson (1993) mengungkapkan bahwa sistem informasi terdapat 4 (empat) komponen utama, yaitu :

## 1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam sistem informasi adalah *end user* dan *IT specialist*. *End user* adalah orang-orang yang menggunakan sistem informasi, sedangkan *IT specialist* adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan seperti, sistem analist, programer, operator komputer dan staf sistem informasi yang lainnya.

## 2. Sumber daya perangkat keras

Perangkat keras meliputi semua perangkat fisik dan material yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Secara khusus, perangkat keras tidak hanya meliputi mesin-mesin seperti komputer, tetapi juga semua media penyimpanan data. Contoh dari perangkat keras dalam sebuah sistem informasi yang berbasis komputer adalah:

### a. Sistem komputer

Misalnya komputer *personal*, *mainframe* dan *server*.

### b. *Peripheral* komputer

Misalnya alat input seperti *mouse* dan *keyboard* serta perangkat *output* seperti *monitor*, *printer* dan media penyimpanan data seperti disket dan *harddisk*.

### c. Jaringan telekomunikasi

Jaringan telekomunikasi meliputi komputer, kartu jaringan dan perangkat lain yang saling terhubung oleh berbagai media telekomunikasi dalam sebuah organisasi.

### 3. Sumber daya perangkat lunak

Sumber daya perangkat lunak meliputi semua kumpulan perintah-perintah pemrosesan informasi. Konsep ini tidak hanya meliputi suatu kumpulan perintah bernama program yang mengatur dan mengontrol perangkat keras komputer, tetapi juga kumpulan perintah pemrosesan informasi untuk sumber daya manusianya. Hal tersebut disebut dengan prosedur. Contoh dari perangkat lunak antara lain:

#### a. Perangkat lunak sistem

Berfungsi untuk mengontrol dan mendukung operasi dari sebuah sistem komputer. Misalnya sistem operasi (Linux, Windows dan lain-lain).

#### b. Perangkat lunak aplikasi

Hal ini meliputi program-program yang secara langsung mengatur penggunaan komputer untuk keperluan tertentu oleh pengguna. Contohnya antara lain *software* pengolah data, *spreadsheet*, dan pengolah gambar.

#### c. Prosedur

Adalah instruksi-instruksi kepada pengguna sistem informasi. Contohnya petunjuk penggunaan sebuah perangkat lunak.

### 4. Data

Data lebih dari sekedar bahan mentah dari sebuah sistem informasi. Konsep dari data telah menjadi luas bagi manajer dan profesional sistem informasi. Mereka menyadari bahwa sumber daya berharga bagi organisasinya. Sumber daya data dari sebuah sistem informasi biasanya dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Database

Memproses dan mengorganisasi data

b. Knowledge bases

Terdiri dari berbagai macam bentuk seperti fakta dan aturan tentang sebuah subyek tertentu.

Komponen sistem informasi sangat tergantung kepada proses di masing-masing perusahaan. Menurut Mudjiati (2008) Komponen yang paling utama adalah teknologi komunikasi, teknologi komputasi dan teknologi informasi. Teknologi komunikasi digunakan untuk mengirim data dari satu tempat ke tempat yang lain atau alat ke alat yang lain. Teknologi komputer adalah berbagai perangkat yang digunakan untuk mengolah data-data. Teknologi informasi adalah berbagai metode untuk menyajikan berbagai bentuk informasi ke berbagai pihak yang memerlukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi sistem informasi merupakan Suatu sistem komputer yang terdiri dari berbagai komponen pemrosesan informasi yang dikoordinasikan dengan manusia sebagai pengguna untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Tujuan utama teknologi sistem informasi adalah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua penggunanya, baik internal maupun eksternal. Wilkinson (1993) mengemukakan ada tiga sasaran utama yang ingin dicapai organisasi dalam penggunaan teknologi sistem informasi. Ketiga sasaran tersebut adalah:

1. Menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian
2. Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak internal
3. Menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan organisasi.

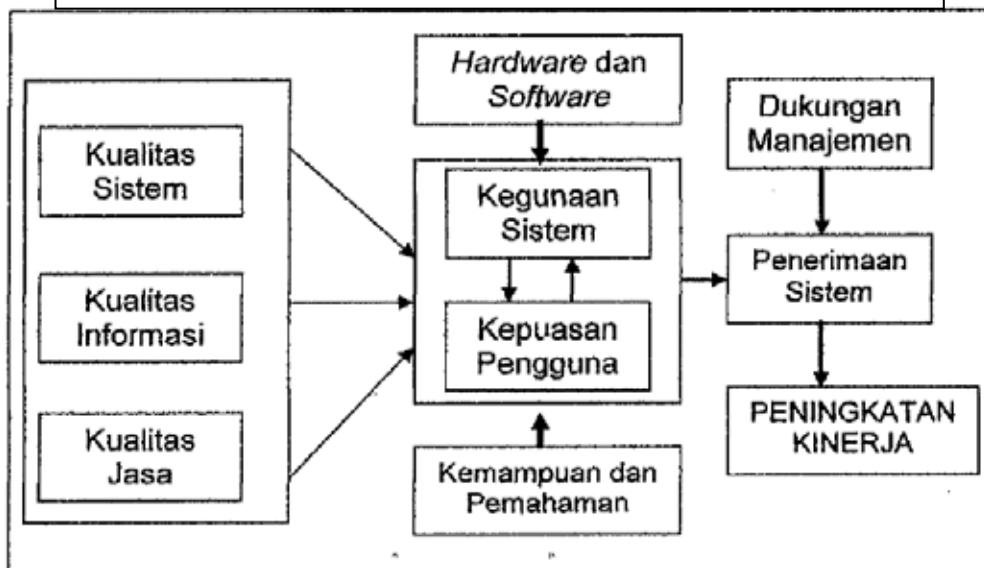
Penggunaan teknologi sistem informasi diadakan untuk menunjang aktifitas usaha di semua tingkatan organisasi. Penggunaan teknologi sistem informasi mencakup sampai ke tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produk serta produktivitas operasi. Oleh karena itu teknologi sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi sehingga investasi yang besar untuk pengadaan teknologi sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula. Seorang individu akan menggunakan sebuah teknologi sistem informasi apabila individu tersebut merasa memperoleh manfaat dari keberadaan teknologi sistem informasi tersebut, dengan kata lain berhasilnya suatu sistem informasi akuntansi salah satunya ditentukan oleh pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Widarno (2008) yang mengungkapkan pengguna merupakan bagian yang tidak terlepas dari keberhasilan pemakaian teknologi.

Model yang diajukan Pit (1995) dalam Widarno (2008) mengungkapkan ada 5 variabel yang mempengaruhi tingkat penerimaan individu terhadap teknologi sistem informasi, yaitu :

1. Kualitas produksi sistem yang mencakup
2. Manfaat sistem yang mencakup ukuran kegunaan sistem dan kepuasaan penggunaan.

3. Kemampuan untuk menggunakan dan pemahaman akan manfaat yang diperoleh
4. Kecukupan teknologi *hardware* dan *software*
5. Dukungan manajemen

Gambar 2.1. Abstraksi yang mempengaruhi penerimaan Sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.



Sumber : Model yang diajukan Pit (1995) dalam Widarno (2008)

### **2.1.2 Dukungan Manajemen Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi**

Dalam mengimplementasikan suatu teknologi sistem informasi, tentu sangat membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sehingga pihak manajemen harus berhati-hati dalam memilih investasi yang akan digunakannya. Sehingga inventasi yang dipilih oleh pihak manajemen tepat sasaran dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Pilihan investasi inilah yang membuat pihak manajemen harus bertanggung jawab atas pilihannya tersebut. Pihak manajemen menunjukkan tanggung iawabnya dengan banyak cara, salah satunya dengan

memberikan dukungan kepada bawahannya terutama yang bekerja langsung ataupun yang bersentuhan langsung dengan teknologi sistem informasi.

Dukungan yang diberikan pihak manajemen akan dapat membantu bawahan dalam menggunakan teknologi sistem informasi, jika pihak manajemen menguasai teknologi sistem informasi. Pengetahuan yang dimiliki manajemen dalam teknologi sistem informasi akan sangat membantu bawahan-bawahan yang bekerja langsung dengan teknologi sistem informasi tersebut, sehingga dapat menggunakan teknologi itu dengan lebih baik. Hal ini didukung oleh (Lee & Kim, 1992) dalam Komara (2005) yang menyatakan pemahaman manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi akan membantu karyawan dalam menggunakan sistem tersebut. Keterlibatan manajemen puncak meliputi persepsi dan sikap yang berhubungan dengan teknologi informasi (Jarvenpaa dan Ives, 1991) dalam Endaswari (2006). Widarno (2008) juga menyebutkan hal yang sama bahwa dukungan manajemen merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan sistem informasi.

Ada enam alasan yang dikemukakan oleh Jacson (1986) dalam Widarno (2008) yang berkaitan dengan dukungan manajemen terhadap pengembangan sistem informasi.

1. Sistem dengan dampak strategis membutuhkan suatu integrasi dengan rencana perusahaan
2. Manajemen puncak menyediakan suatu *focus bottom-line* untuk mengembangkan sistem informasi

3. Manajemen Puncak menjamin adanya dukungan terhadap tujuan bisnis lebih dibandingkan tujuan teknis
4. Pemilihan sistem adalah lebih didasarkan manfaat yang boleh dijadikan *intangible*.
5. Keterlibatan manajemen akan meningkatkan peran serta manajemen puncak dalam penggunaan komputer dan kaitannya dengan pemahaman tentang urgensi suatu teknologi.
6. koordinasi yang baik juga akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses tersebut.

### **2.1.3 Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi**

Irwansyah (2003) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai. Teknologi sistem informasi akan memberikan manfaat secara maksimal jika pengguna dapat mengoperasikan sistem tersebut dengan baik. Baridwan (2000) mengungkapkan bahwa seluruh karyawan yang akan terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi harus dlatih agar mereka mengetahui seluk beluk sistem informasi itu agar sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Tidak jarang ditemukan penggunaan teknologi dalam sistem informasi yang digunakan tidak berfungsi dengan baik.

Menurut Nelson dalam Aryanto (2008) diterimanya suatu teknologi komputer tergantung pada teknologi itu sendiri, tingkat *skill* dan *expertise* dari individu yang menggunakannya. Bagi individu pemaksimalan teknologi sistem

informasi tersebut akan dapat tercapai apabila *user* ataupun individu itu sendiri memiliki keahlian ataupun kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Sedangkan bagi perusahaan teknologi sistem informasi tersebut dapat membantu berjalannya aktivitas operasi perusahaan sehari-hari. Membantu aktivitas operasi usaha maksudnya disini teknologi sistem informasi tersebut dapat membantu karyawan dalam menjalankan aktivitas sehingga pekerjaan yang dilakukan karyawan lebih efektif dan membutuhkan waktu yang lebih pendek daripada sebelum menggunakan teknologi sistem informasi tersebut.

Menurut Sari (2006) bahwa efektivitas adalah kemudahan pemakai teknologi sistem informasi dalam mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data yang diperlukannya untuk memenuhi berbagai kebutuhan tugas atau pekerjaannya. 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. Dari beberapa pendapat ahli tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi adalah kemudahan pemakai dalam penggunaan teknologi yang tepat untuk mengolah data dan keluaranya (outputnya) sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan baik secara kualitas maupun waktu.

#### **2.1.4 Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi**

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pengguna teknologi sistem informasi agar pengguna dapat merasa bahwa dia dapat menggunakan teknologi itu secara efektif dan tepat guna dalam kegiatan operasional perusahaan. Menurut Jumaili (2005) Kepercayaan terhadap sistem informasi yang baru mencerminkan sikap individu pemakai tentang keyakinan bahwa sistem yang baru memang lebih baik dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Kepercayaan ini bisa muncul karena kecepatan proses sistem yang baru dalam membantu pekerjaan. Kepercayaan dipertimbangkan sebagai suatu konteks yang dapat diutamakan dalam komunikasi.

Menurut Shamon (1948) dalam Jumaili (2005) bahwa pokok permasalahan dalam komunikasi adalah apakah tiruan pesan antara titik awal mulai akan sama pada titik yang lain pada saat pesan dikirim sampai. Kepercayaan pengguna akan timbul dalam penggunaan teknologi sistem informasi jika pengguna percaya teknologi sistem informasi tersebut mampu mengatasi permasalahan komunikasi tersebut.

#### **2.1.5 Kinerja Individual**

##### **2.1.5.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah pencapaian hasil kerja. Sehubungan dengan hal itu maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting. Menurut Mudjiati (2008) kinerja adalah kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi pada suatu periode

tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu tersebut bekerja. Dodik (2008) mengungkapkan kinerja adalah pencapaian serangkaian tugas-tugas individu yang telah ditetapkan organisasi bisnis dengan fasilitas yang dimiliki oleh organisasi bisnis. Menurut Marisa (2005) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa definisi di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan tugas yang dikerjakannya. Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam kerjanya. Dengan kata lain, kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya. Kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi organisasi/ perusahaan, sehingga tujuan organisasi yang telat ditentukan dapat tercapai.

Untuk dapat mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif, diperlukan tolok ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

#### **2.1.5.2 Hambatan Penilaian Kinerja**

Penilaian yang dilakukan dengan baik sesuai dengan fungsinya akan sangat menguntungkan bagi organisasi, yaitu akan dapat meningkatkan kinerja. Armelia (2005) mengungkapkan dalam proses melakukan penilaian kinerja yang baik ini terdapat beberapa hambatan, yaitu :

## 1. Kesalahan penilai

Proses penilaian tentu saja dilakukan oleh masing-masing manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan-kesalahan, yang dapat diakibatkan karena keterbatasan manusia. Para ahli mengemukakan beberapa kecenderungan kesalahan penilaian yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. *Haloo effect*, yaitu penyimpangan yang terjadi karena pendapat pribadi/ subjektif penilai mempengaruhi penilaian unjuk kerja/ kinerja. Pendapat tersebut umumnya dipengaruhi oleh ciri-ciri pegawai yang mengesankan seseorang sangat disukai atau tidak disukai penilai.
- b. *The error of central tendency*, yaitu penilai tidak senang memberikan penilaian jelek atau baik kepada pegawai sehingga cenderung menilai secara rata-rata.
- c. *The leniency and strictness biases*, yaitu penilai terlalu lunak atau terlalu keras. Terlalu lunak mengakibatkan penilai cenderung memberikan nilai terlalu tinggi, dan terlalu keras mengakibatkan penilai memberikan nilai terlalu rendah sehingga tidak mencerminkan pelaksanaan kinerja yang sesungguhnya.
- d. *Personal prejudice*, yaitu penilaian didasarkan atau dipengaruhi oleh prasangka-prasangka yang tidak baik terhadap suatu kelompok masyarakat.
- e. *The recency effect*, yaitu penilai mendasarkan penilaiannya pada perilaku-perilaku kerja yang paling akhir terjadi.

## 2. Ketidaksiapan Penilai

Penilai mungkin tidak disiapkan untuk melakukan penilaian, ini dapat mengakibatkan :

- a. penilai kurang percaya diri,
- b. keterbatasan pengetahuan mengenai pekerjaan, dan
- c kurangnya waktu untuk melakukan penilaian.

Kurang percaya diri dapat terjadi karena penilai tidak memahami elemen-elemen sistem penilaian. Keterbatasan pengetahuan mengenai pekerjaan dan juga pegawai yang sedang dinilai, ditambah lagi dengan waktu yang tersedia untuk melakukan penilaian, dapat terjadi karena kesibukan para penilai dalam pekerjaan sehari-hari.

## 3. Ketidakefektifan Praktek dan Kebijakan Organisasi

Ketidakefektifan praktik dan kebijakan organisasi, yaitu :

- a. Tidak adanya *reward* penilai,
- b. *Norms supporting leniency*, dan
- c. *Lack of appropriate accountability*.

Sesungguhnya penilaian bukanlah pekerjaan yang mudah dimana pekerjaan tersebut membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak, sehingga dengan tidak adanya ganjaran baik yang bersifat positif maupun negatif (berupa sanksi atau lainnya), para penilai melakukan penilaian secukupnya berdasarkan sisa waktu yang dimilikinya.

*Norms supporting leniency* meliputi kebiasaan yang terjadi, bahwa penilaian yang jelek terhadap bawahan berarti menunjukkan kelemahan atasannya

dalam membina bawahan. Sehingga ada kecenderungan atasan melakukan penilaian yang baik pada bawahan.

Kurangnya rasa tanggung jawab dari atasan terhadap organisasi mengakibatkan munculnya ketidakpedulian akan unjuk kerja/ kinerja pegawai, yang akan mengakibatkan penilaian tidak dilakukan dengan baik. Ini muncul akibat kebijakan-kebijakan yang tidak mendukung.

#### 4. Formulir Penilaian yang Tidak Baik

Metode-metode penilaian biasanya menggunakan formulir penilaian, dan sering kali formulir penilaian tersebut :

- a. Tidak jelas,
- b. Tidak mencakup aspek utama dari kinerja, dan
- c. Kompleks dan rumit.

##### **2.1.5.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Mardiasmo (2001) dalam Widiyanto (2008) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah :

- a. untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down and bottom up*)
- b. Untuk mengukur kinerja financial dan non financial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi
- c. Untuk mengakomodasikan pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai goal congruence
- d. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Mardisamo (2001) dalam widiyanto (2008) juga menjelaskan manfaat dari pengukuran kinerja yaitu :

- a. memberikan pemahaman, ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja
- b. memberikan arahan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan
- c. untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkan dengan target kinerja serta melakukan tindakan kolektif untuk memperbaiki kinerja.
- d. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman ( reward and punishment) secara objektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- e. Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi
- f. Membantu memahami proses kegiatan instalasi pemerintah
- g. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif

### **2.1.6 Toko Serba Ada**

Tambunan (2004), mengungkapkan toko serba ada adalah toko yang menjual berbagai macam lini produk. Suciati (2010) menyebutkan toko serba ada merupakan toko yang menyediakan berbagai jenis barang, menyalurkan barang sebagai hasil produksi massa buatan pabrik besar (*general store*), dan memberikan pelayanan dengan cara pembeli mendapatkan kenyamanan dalam berbelanja bermacam-macam barang di satu tempat saja atau masih dalam satu bangunan. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan

toko serba ada yaitu toko yang menjual barang eceran dari berbagai macam lini produk, dengan kualitas layanan yang berorientasi untuk kepuasan konsumen.

Barang-barang yang dijual pada toserba umumnya digolongkan menjadi :

- a. Barang-barang kebutuhan pria
- b. Barang-barang kebutuhan wanita
- c. Barang-barang kebutuhan remaja
- d. Barang-barang kebutuhan anak
- e. Alat-alat rumah tangga.

Toko serba ada menyediakan berbagai macam produk untuk penjualan, tentunya membutuhkan teknologi sistem informasi untuk membantu kegiatan operasional dan pengendalian. Teknologi sistem informasi juga dibutuhkan sebagai penghubung antara pelanggan, kasir, bagian gudang serta bagian administrasi/keuangan, karena toko serba ada menerapkan sistem swalayan, dimana pembeli mengambil sendiri barang yang ia butuhkan dari rak-rak dagangan dan membayarnya dikasir.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
Komara (2005)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pengguna</li> <li>2. Penggunaan Sistem Informasi</li> <li>3. Keterlibatan pengguna</li> <li>4. Kapabilitas Personal</li> <li>5. Ukuran Organisasi</li> <li>6. Dukungan top management</li> <li>7. Pelatihan dan pendidikan pengguna</li> <li>8. Komite pengendali</li> <li>9. Lokasi dapartemen SI</li> </ol>	keterlibatan, ukuran organisasi , dukungan top manajemen, dan formalisasi, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.
Jumaili (2005)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologi</li> <li>2. Kinerja Individual</li> <li>3. Kepercayaan</li> </ol>	Kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif.
Endaswari (2006)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pemahaman TI</li> <li>2. Dukungan manajemen puncak</li> <li>3. Ketersediaan investasi TI</li> <li>4. Dukungan lembaga pemerintah</li> <li>5. Aplikasi TI</li> <li>6. Kinerja Perusahaan</li> </ol>	Dukungan yang signifikan yang memperkuat konsep bahwa tingkat pemahaman TI, dukungan manajemen puncak, ketersediaan investasi TI dan dukungan lembaga pemerintah berpengaruh positif dan signifikan pada aplikasi TI dan aplikasi TI berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja perusahaan.
Sari (2006)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja individual</li> <li>2. Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi</li> <li>3. Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi</li> </ol>	Bahwa semakin tinggi efektivitas dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi, maka semakin tinggi kinerja individual.

Nama Peneliti	Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
Hariyani (2008)	1. Kepuasan pemakai TSIA 2. Dukungan Manajemen	perusahaan yang dukungan manajemen puncaknya tinggi akan memiliki kepuasan pemakai lebih tinggi
Ariyanto (2008)	1. Kinerja individual 2. Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi 3. Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi	Bahwa semakin tinggi efektivitas dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi, maka semakin tinggi kinerja individual.
Listyan (2008)	1. Teknologi Sistem Informasi 2. Kinerja individual 3. Kepercayaan	Variabel Teknologi Sistem Informasi Baru (X1) dan Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru (X2), mempunyai pengaruh yang signifikan Terhadap Kinerja Individual.

### 2.3 Pengembangan Hipotesis

#### 2.3.1 Pengaruh Dukungan Manajemen dalam penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Peningkatan Kinerja Individual.

Dukungan manajemen puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan manajemen puncak di perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Endaswari (2006) juga mengungkapkan hal yang sama yaitu, Manajemen puncak berperan aktif mempelajari manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan komputer dan menggunakannya dalam aktivitas

organisasi mereka sehari-hari. Manajemen puncak bertanggungjawab dalam penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi.

Dukungan manajemen puncak meliputi dua pengertian, yaitu partisipasi (*participation*) dan keterlibatan (*involvement*). Partisipasi dapat berbentuk pencurahan waktu dan energi yang berkaitan dengan teknologi sistem informasi. Komara (2005) memaparkan bahwa keterlibatan manajemen puncak digambarkan sebagai pernyataan psikologis manajemen puncak yang menggambarkan tingkat pentingnya teknologi sistem informasi sebagai kontribusi terhadap kesuksesan perusahaan . Keterlibatan manajemen puncak meliputi persepsi dan sikap yang berhubungan dengan teknologi sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyani (2008) menemukan bahwa pada perusahaan yang dukungan manajemen puncaknya tinggi akan memiliki kepuasan pemakai lebih tinggi. Endaswari (2006) menyatakan keterlibatan manajemen puncak digambarkan sebagai pernyataan psikologis manajemen puncak yang menggambarkan tingkat pentingnya TI sebagai kontribusi terhadap kesuksesan perusahaan. Raghunathan (1988) dalam Komara (2005) memaparkan Tingkat dukungan yang diberikan manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Berdasarkan uraian dan beberapa penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik hipotesis pertama yaitu sebagai berikut :

H1 : Dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

### **2.3.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Individual**

Efektivitas penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan tercapai jika sistem informasi tersebut memberikan informasi yang berkualitas. Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi disini sangat dipengaruhi oleh pengoperasian teknologi sistem informasi. Penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan maksimal jika didukung oleh keahlian yang dimiliki user ataupun pengguna dalam sistem ini sesuai dalam pengoperasian sistem ini. Jadi dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang disajikan oleh perusahaan dan didukung oleh keahlian pengguna sistem, maka pengguna dapat menyelesaikan pekerjaanya dengan lebih mudah dan membutuhkan waktu yang lebih sedikit. Dengan kata lain kinerja karyawan dapat meningkat dengan adanya bantuan Teknologi Sistem Informasi dan didukung oleh keahlian user dalam penggunaan teknologi sistem tersebut.

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Irwansyah (2003) menggunakan model TPC (*Technology to Performance Chain*) yang dikembangkan oleh Goodhue yang mencoba keberhasilan teknologi sistem informasi yang diimplementasikan dalam organisasi atau perusahaan dengan menggunakan evaluasi pemakai. Model tersebut digunakan dengan menganalisa hubungan evaluasi pemakai dari kecocokan tugas dan teknologi terhadap kinerja. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Sari (2006) dan Ariyanto (2008), yang menemukan hasil yang sama dengan yang ditemukan oleh Goodhue (1995),

yakni bahwa kecocokan tugas dan teknologi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja.

Berdasarkan uraian dan beberapa penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik hipotesis kedua yaitu sebagai berikut :

H2 :Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

### **2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Individual.**

Kepercayaan atas penggunaan teknologi sistem informasi mencerminkan sikap individu pemakai tentang keyakinan bahwa sistem ini memang diperlukan oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka. Kepercayaan ini dapat timbul karena kecepatan proses sistem ini dapat membantu pekerjaan, dan rasa keadilan dalam penerapan sistem ini bias menilai kinerja individu dengan baik. Konsep evaluasi pemakai itu sendiri adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pemakai pemakai suatu barang atau jasa tentang sikap atau kepercayaan mereka terhadap penggunaan sesuatu tersebut (Dodik ,2008).

Kondisi psikologi akan sangat menentukan prilaku seseorang. Jika seseorang individu secara psikologis merasa senang dengan adanya penggunaan teknologi informasi, maka individu tersebut akan termotivasi untuk memanfaatkannya dengan baik, begitu juga sebaliknya. Cempeau, Christopher dan Huff ( 1999) dan Gadri ( 1997) dalam Jumaili ( 2005) memberikan bukti

empiris bahwa *affect* (perasaan pengguna) berhubungan postif signifikan terhadap pemanfaatan personal komputer.

Triandis ( 1980) dalam Handayani (2007) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor- faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi- konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Davies (1989) dan Handayani (2007) mengemukakan adanya minat mereka untuk menggunakan sistem informasi. Sedangkan Handayani (2007) menyatakan bahwa keyakinan seseorang atas kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Sari (2006) tentang pengaruh efektifitas penggunaan teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada pasar swalayan di kota denpasar juga mendukung penelitian sebelumnya. Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akan meningkatkan kinerja individual.

Dari beberapa penelitian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan, Teknologi sistem informasi yang digunakan akan mempengaruhi kepercayaan pemakai dalam menyelesaikan tugas- tugasnya, dan pemakai berharap sistem ini dapat membantu pekerjaanya dengan lebih mudah dan cepat. Karena tugas dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah diharapkan dengan pemakaian teknologi

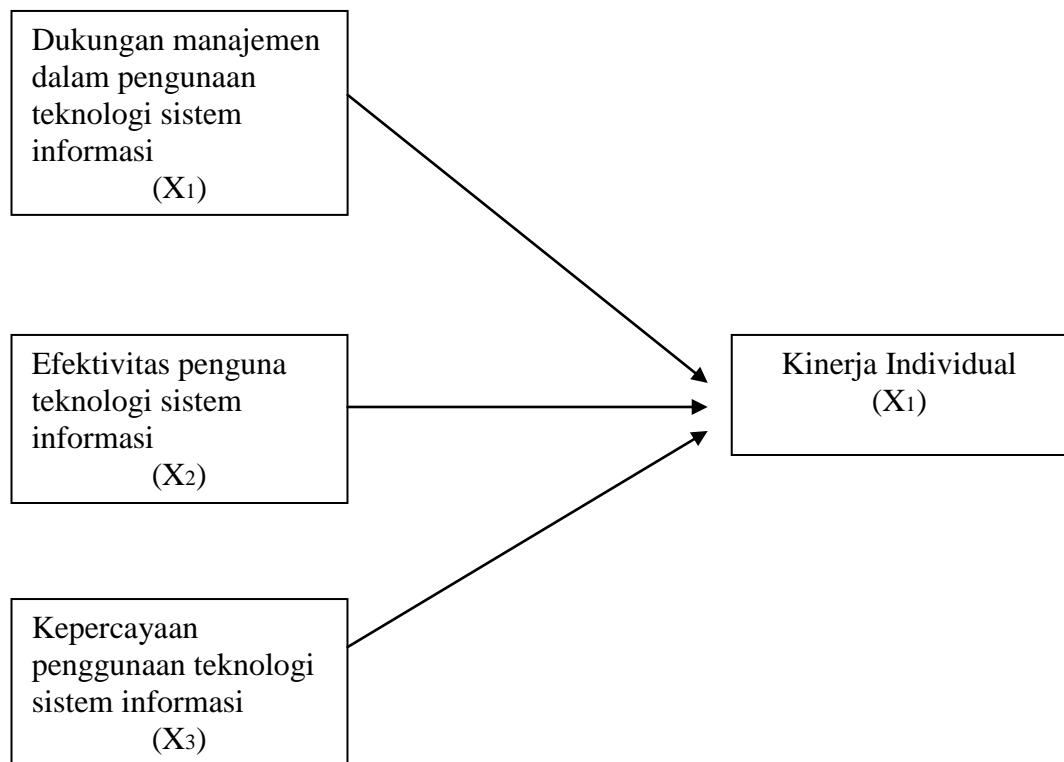
sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kinerja individual. Maka hipotesis ketiga yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

H3 : Kepercayaan dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

#### 2.4 Kerangka Analisis

Dalam penelitian ini, maka penulis menyusun suatu kerangka analisis yang akan dijadikan kerangka pemikiran yang dapat digambarkan dalam Gambar 2.2

**Gambar 2.2 Kerangka Analisis**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pernyataan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam survei, wawancara, ataupun observasi (Kuncoro, 2003)

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data primer adalah data yang diperoleh dari responden untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen, efektivitas pengguna dan kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual . Instrument yang dipakai dalam mengumpulkan data primer adalah kuesioner. Indriantoro (2002), mengungkapkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan

Kuesioner didistribusikan langsung kepada responden, dengan mendatangi tempat kerja responden. Setelah itu, kuesioner diberikan langsung kepada responden, untuk diisi. Jika responden tidak sedang berada ditempat, maka

kuesioner akan dititipkan pada pihak yang bertanggung jawab untuk dapat memberikan kuesioner kepada responden yang dituju.

### **3.3 Metode Pengambilan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hal tersebut di atas, populasi dalam penelitian ini adalah individu/ karyawan yang bekerja pada toko serba ada di kota Bengkulu.

Sedangkan sampel adalah sekelompok atau beberapa bagian dari suatu populasi. Pengambilan sampel bertujuan untuk menghemat waktu dan tenaga dalam menganalisa data, namun demikian pengambilan sampel harus bersifat *representative* sehingga hasil analisis dapat digeneralisasikan. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah

1. Karyawan yang pekerjaan sehari-harinya menggunakan komputer dalam membantu pekerjaannya, seperti bagian administrasi/ keuangan, kasir, gudang dan *supervisior*.
2. Masa kerjanya lebih dari 3 bulan, karena pada masa 3 bulan dianggap sebagai masa percobaan (training) pada karyawan baru, setelah 3 bulan melewati masa percobaan maka karyawan tersebut dianggap telah mampu memahami

mengoperasikan sistem komputerisasi yang disediakan oleh perusahaan (Shobrie, 2009)

### **3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **3.4.1 Variabel Dependen**

Kinerja Individual adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai berdasarkan fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama kurun waktu tertentu. Variabel kinerja individu menggunakan model dari Jumaili (2005) yang dikembangkan oleh Listyan (2008) dengan delapan item pertanyaan. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala *Likert*, dengan 5 kriteria yaitu Skor 1 untuk skala STS (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 untuk skala SS (Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor 1 (satu) menunjukkan kinerja individual sangat rendah, dan skor 5 (lima) menunjukkan kinerja individual sangat tinggi.

#### **3.4.2 Variabel Independen**

Dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi adalah presepsi pengguna teknologi sistem informasi tentang pemahaman manajemen dan sikap yang diberikan manajemen dalam penggunaan teknologi sistem informasi. Variabel ini diukur dengan instrument yang telah dikembangkan oleh Sunarti (2008) dengan lima item pernyataan. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala *Likert*, dengan 5 kriteria yaitu Skor 1 untuk skala STS (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 untuk skala SS (Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor 1 (satu) menunjukkan dukungan

manajemen dalam penggunaan teknologi informasi sangat rendah, dan skor 5 (lima) menunjukkan dukungan manajemen dalam penggunaan teknologi informasi sangat tinggi.

Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi adalah kemudahan user ataupun pengguna sistem dalam mengoperasikan sistem tersebut untuk menyelesaikan pekerjaanya. Variabel ini diukur dengan instrument yang dikembangkan oleh Litsyan (2008) dengan sembilanbelas item pernyataan. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala *Likert*, dengan 5 kriteria yaitu Skor 1 untuk skala STS (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 untuk skala SS (Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor 1 (satu) menunjukkan efektivitas pengguna teknologi sistem informasi sangat rendah, dan skor 5 (lima) menunjukkan efektivitas pengguna teknologi sistem informasi sangat tinggi.

Kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi adalah rasa percaya yang dimiliki pengguna sistem terhadap sistem yang diberikan perusahaan, dimana sistem itu dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaanya dengan lebih baik. Variabel kepercayaan dalam penelitian ini menggunakan instrument yang dibuat oleh Jumaili (2005) dan Mas'ud (2004). Adapun alternatif jawaban menggunakan skala *Likert*, dengan 5 kriteria yaitu Skor 1 untuk skala STS (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skor 5 untuk skala SS (Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor 1 (satu) menunjukkan kepercayaan penggunaan teknologi sistem akuntansi sangat rendah, dan skor 5 (lima) menunjukkan kepercayaan penggunaan teknologi sistem akuntansi sangat tinggi.

### 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan realibilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuisioner, apabila isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid atau reliabel. Uji ini bermanfaat untuk mendeteksi kelemahan-kelemahan di dalam instrument penelitian. Selanjutnya butir-butir yang telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel disertakan dalam proses penelitian. Untuk kepentingan uji validitas dan reliabelitas ini menggunakan program SPSS 16.0.

Uji validitas adalah prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisioner yang dipakai dapat mengukur dengan cermat atau tidak, dengan kata lain sejauh mana alat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk memilih item-item pertanyaan yang relevan untuk dianalisis.

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product moment Pearson*, Kriteria yang ditetapkan dalam menentukan validitas data adalah  $r_{hitung}$  (koefisien korelasi) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (nilai kritis) pada taraf signifikan 0,01 dan 0,05. Jadi, apabila koefisien korelasinya lebih besar dari nilai kritisnya maka instrumen penelitiannya dikatakan valid (Ghozali, 2005).

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variable konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005).

Pengujian reliabilitas dalam penlitian ini menggunakan teknik dari *Cronbach's alfa coeficienst*. Kriteria yang ditetapkan dalam mengetahui reliabilitas data adalah nilai koefisien reliabilitas alpha yang lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005). Jadi, jika nilai koefisien reliabilitas alpha-nya lebih besar dari 0,60 maka instrumen pengukur dapat dikatakan reliabel (andal).

### **3.6 Pengujian Asumsi Klasik**

Agar model regresi yang diajukan menunjukkan persamaan hubungan yang valid, maka dilakukan uji asumsi klasik dengan program pengolahan data *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, dalam penelitian ini hanya menggunakan uji normalitas dan uji multikolonieritas.

#### **3.6.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel penganggu mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005). Model regresi yang baik adalah regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov (goodness of fit)*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika probabilitas signifikansinya melebihi tingkat kepercayaan 5% ( $\geq 5\%$ ) atau  $> 0,05$  maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005).

#### **3.6.2 Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan korelasi antar variabel bebas/independen (Ghozali, 2005). Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel

bebas. Adanya Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidakpastian estimasi. Gejala multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance value* (TOL). Batas *Tolerance value* adalah  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF adalah  $> 10$  dan angka koefisien korelasi mendekati satu atau bahkan sama dengan satu. Apabila hasil analisis menunjukkan nilai VIF dibawah nilai 10 dan *tolerance value* diatas nilai 0,10 maka tidak terjadi multikoleniaritas sehingga model *reliable* sebagai dasar analitis.

### 3.7 Metode Analitis

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kualitatif, merupakan penelitian yang menjelaskan secara deskriptif dan sifatnya mendukung analisis kuantitatif. Sedangkan analisis kuantitatif, merupakan penelitian yang menganalisis hubungan/pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen penelitian dan hipotesis yang dibuat dengan menggunakan regresi linier berganda.

#### 1. Regresi Linier Berganda

Dimana :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

Keterangan :

$Y$	= Kinerja Individual
$a$	= Konstanta
$b_1 b_2 b_3$	= Koefisien Regresi
$X_1$	= Dukungan manajemen dalam Penggunaan SIA
$X_2$	= Efektivitas penggunaan teknologi SIA
$X_3$	= kepercayaan terhadap SIA
$e_i$	= <i>Error item</i>

Pengujian ini dilakukan dengan derajat signifikan  $\alpha$  sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$  dan tingkat keyakinan sebesar 95% atau 0.95. Analisis ini digunakan bila kita ingin meramalkan pengaruh antara variabel bebas (independen) dan variabel tidak bebas (dependen). Sedangkan untuk mengetahui apakah pengaruhnya negatif atau positif ditentukan oleh koefisien regresi yang dilambangkan huruf b. Jika positif maka pengaruhnya positif pula.

## 2. Pengujian Hipotesis

### a) Uji F / Uji Simultan

Uji F adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. . Dan untuk membuktikan apakah model dalam penelitian ini layak untuk digunakan dengan melihat nilai sig-F nya. Signifikansi ditentukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau melihat signifikansi pada output SPSS. Tingkat signifikansi atau  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05.

### b) Uji T / Uji Parsial

Uji t digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien regresi parsial ( $r^2$ ) masing-masing variabel bebas.. Maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Dukungan dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja Individual.

H2 : Efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

H3 : Kepercayaan dalam penggunaan teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja Individual

Tingkat signifikansi atau  $\alpha$ , dalam penelitian ini yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Jika probabilitas (p) value dari t masing-masing variabel independen  $< \alpha = 5\%$  maka  $H_0$  = ditolak dan  $H_a$  = diterima, artinya secara individual masing-masing variabel independen ( $X$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ )

c) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya determinasi seluruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persentase digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 (satu), maka dapat dikatakan semakin besar tingkat hubungan linear statistik dalam observasi. Sedangkan untuk mengetahui berapa besarnya sumbangannya masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya digunakan ( $r^2$ ) parsialnya. Selain  $R^2$  untuk menguji determinasi variabel bebas ( $P$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) akan dilakukan dengan melihat pada koefisien korelasi parsial  $r^2$ , nilai  $r^2$  variabel bebas yang paling tinggi akan menunjukkan tingkat hubungan dan pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat.