



**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KESESUAIAN TUGAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KINERJA INDIVIDUAL KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh**

**VINCENT BASTIAN TERTIO SAYUDHA  
7211416055**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2020**



**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KESESUAIAN TUGAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KINERJA INDIVIDUAL KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh**

**VINCENT BASTIAN TERTIO SAYUDHA  
7211416055**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2020**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada

Hari : Selasa

Tanggal : 05 Mei 2020

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi



Kiswanto, S.E., M.Si., CMA., CIBA., CERA

NIP 198309012008122001

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Trisni", is written over the text.

Trisni Suryarini, S.E., M.Si

NIP 197804132001122001

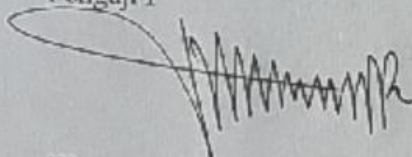
## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Senin

Tanggal : 18 Mei 2020

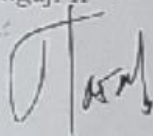
Penguji I



Kiswanto, S.E., M.Si., CMA., CIBA., CERA

NIP 198309012008122001

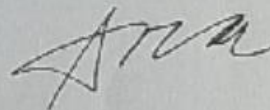
Penguji II



Hasan Mukhibad, S.E., M.Si

NIP 198112222014041001

Penguji III



Trisni Suryarini, S.E., M.Si

NIP 197804132001122001

Mengctahui,



Drs. HeriYanto, M.B.A, Ph.D

NIP 196307181987021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vincent Bastian Tertio Sayudha

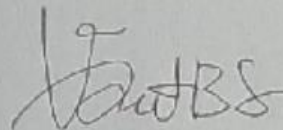
NIM : 7211416055

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 28 April 1998

Alamat : Jalan Gedung Batu Tengah IV/2 RT.05 RW.05, Semarang

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 05 Mei 2020



Vincent Bastian Tertio Sayudha

7211416055

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

“Melayani Bukan Dilayani” (Markus 10:35-45)

“*Qui Bene Cantat Bis Orat*” yang artinya “Ia yang bernyanyi dengan baik sama dengan berdoa dua kali” (Santo Agustinus)

### Persembahan

1. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa mendoakan, dan membimbing setiap langkah pelayanan hidup saya.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

## PRAKATA

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkat dan kasih kurniaNya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang*” ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Negeri Semarang.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, saran, dan kerjasam berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penyusun sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto MBA., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Kiswanto, S.E., M.Si., CMA., CIBA., CERA, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan selaku dosen penguji I yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian skripsi dan memberikan saran serta masukan.
4. Trisni Suryarini, S.E., M.Si, dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, arahan, saran serta motivasi yang bermanfaat kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
5. Hasan Mukhibad, S.E., M.Si. Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan
6. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
7. Anggota Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari, Semarang Selatan, Semarang Timur yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden.

8. Teman-teman Akuntansi D 2016 yang telah menjadi sahabat perjuangan selama menempuh Pendidikan.
9. Keluarga Paduan Suara Universitas Negeri Semarang "*Voice of Conservation*" yang telah menjadi rumah kedua dan memberi banyak prestasi serta pengalaman di luar kegiatan perkuliahan.
10. Monica Ratna Irmawati dan para sahabatku yang senantiasa memberi doa, motivasi, semangat, kasih sayang, dan dukungan di setiap langkahku.
11. Dian Maya, Angelas Marici, dan Ari Rahmawati yang telah memberi bantuan materil dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Mei 2020

Penyusun



## SARI

Sayudha, Vincent Bastian Tertio. 2020. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Trisni Suryarini, S.E., M.Si

### **Kata Kunci : Pemanfaatan, Kesesuaian Tugas, dan Kinerja Individu**

Kinerja individu pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuan melalui adanya pengalaman penggunaan teknologi informasi dan dukungan dari pihak manajemen dan rekan kerja serta kemudahan pengoperasian teknologi informasi merupakan hal – hal yang memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja individu maupun kinerja perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu kantor pelayanan pajak pratama di Kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai/karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang bekerja dan beroperasi di bidang umum dan kepatuhan internal, pelayanan, dan pengolahan data dan informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari, Semarang Selatan, Semarang Timur. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling* sehingga mendapatkan jumlah sampel penelitian berjumlah 100 karyawan/pegawai. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif penelitian, variabel pemanfaatan teknologi informasi, kesesuaian tugas teknologi informasi, dan kinerja individu memiliki nilai rata-rata yang berada dalam kategori normal, pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu, sedangkan kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Variabel pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian ini yaitu kantor pelayanan pajak pratama perlu adanya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dengan cara menambahkan fasilitas pendukung yang disediakan pemakai dan adanya peningkatan kesesuaian tugas teknologi informasi dalam menyusun penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak sehingga dapat meningkatkan kinerja individu pegawai dengan maksimal.

## ABSTRACT

Sayudha, Vincent Bastian Tertio. 2020. *The Influence of Information Technology Utilization and the Suitability of Information Technology Tasks on Individual Performance Kantor Pelayanan Pajak Pratama at Semarang*. Final Project. Accounting Department, Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Supervisor: Trisni Suryarini, S.E., M.Si

### **Keywords: Utilization, Task Suitability, and Individual Performance**

The performance of individual employees is very important in the efforts of agencies to achieve goals through the experience of using information technology and support from management and colleagues and the ease of operation of information technology are things that make a positive contribution to improving individual performance and company performance . The purpose of this study was to analyze the effect of the use of information technology and the suitability of information technology tasks on the performance of individual tax service offices in Semarang City.

The population in this study are employees of the Primary Tax Service Office who work and operate in the fields of public and internal compliance, service, and data and information processing at the Candisari Pratama Tax Service Office, South Semarang, East Semarang. The sample used in the study was purposive sampling so as to obtain the number of research samples totaling 100 employees / employees. The data collection method uses a questionnaire / questionnaire. Data analysis methods used are descriptive analysis, data quality testing and hypothesis testing.

The results showed that based on a descriptive analysis of research, the variable utilization of information technology, the suitability of information technology tasks, and individual performance have an average value that is in the normal category, the utilization of information technology and the suitability of information technology tasks have a significant effect on individual performance.

The conclusions related to this research are the results of the study show that the use of information technology has a significant effect on individual performance, while the suitability of the information technology task has a significant effect on individual performance. The advice given in connection with this research is that kantor pelayanan pajak pratama needs to increase the use of information technology by adding supporting facilities provided by the user and an increase in the suitability of the information technology task in preparing tax revenue based on tax potential so as to increase the performance of individual employees to the maximum.

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i         |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....   | ii        |
| PENGESAHAN KELULUSAN .....   | iii       |
| PERNYATAAN .....   | iv        |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....  | v         |
| PRAKATA.....   | vi        |
| SARI .....   | viii      |
| <i>ABTRACT</i> .....   | ix        |
| DAFTAR ISI.....  | x         |
| DAFTAR TABEL.....  | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xvi       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....  | 9         |
| 1.3 Cakupan Masalah.....   | 10        |
| 1.4 Rumusan Masalah.....   | 10        |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....  | 10        |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....   | 11        |
| 1.7 Orisinalitas Penelitian .....  | 11        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKAN, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS<br/>PENELITIAN .....</b> | <b>13</b> |
| 2.1 Kajian Teori Utama.....  | 13        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.1.1   | <i>Technology Acceptance Model</i> .....  | 13        |
| 2.2   | Kajian Variabel Penelitian .....  | 14        |
| 2.2.1   | Pengertian Teknologi Informasi .....  | 14        |
| 2.2.2   | Pemanfaatan Teknologi Informasi .....   | 16        |
| 2.2.3   | Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi .....  | 18        |
| 2.2.4   | Kinerja Individu .....  | 20        |
| 2.3   | Kajian Penelitian Terdahulu .....   | 20        |
| 2.4   | Kerangka Berpikir .....   | 24        |
| 2.4.1   | Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu .....  | 24        |
| 2.4.2   | Pengaruh Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu .....                                     | 26        |
| 2.4.3   | Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu ..... | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              |   | <b>30</b> |
| 3.1   | Jenis Dan Desain Penelitian .....   | 30        |
| 3.2   | Populasi Dan Sampel Penelitian .....  | 30        |
| 3.3   | Definisi Operasional Variabel .....   | 33        |
| 3.3.1   | Variabel Dependen .....   | 33        |
| 3.3.2   | Variabel Independen .....   | 33        |
| 3.4   | Metode Pengumpulan Data .....   | 35        |
| 3.5   | Instrumen Penelitian .....  | 35        |
| 3.6   | Metode Analisis Data .....  | 37        |
| 3.6.1   | Uji Kualitas Data .....   | 37        |
| 3.6.2   | Analisis Deskriptif .....   | 44        |
| 3.6.3   | Uji Hipotesis .....   | 48        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>50</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1 Hasil Penelitian .....  | 50        |
| 4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif .....   | 50        |
| 4.1.1.1 Hasil Deskripsi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi .....              | 50        |
| 4.1.1.2 Hasil Deskripsi Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi .....         | 52        |
| 4.1.1.3 Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Individu .....                             | 54        |
| 4.1.2 Hasil Analisis .....  | 56        |
| 4.1.2.1 Hasil Uji Prasyarat .....   | 56        |
| 4.1.2.1.1 Hasil Uji Normalitas .....  | 56        |
| 4.1.2.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....   | 58        |
| 4.1.2.1.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 58        |
| 4.1.2.1.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                       | 59        |
| 4.1.2.1.5 Hasil Analisis Uji Hipotesis .....  | 59        |
| 4.1.2.1.6 Hasil Uji t .....   | 59        |
| 4.1.2.1.7 Hasil Uji F .....   | 61        |
| 4.1.2.1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                     | 61        |
| 4.2 Pembahasan .....  | 62        |
| 4.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu .....      | 62        |
| 4.2.2 Pengaruh Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu ..... | 65        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>69</b> |
| 5.1 Simpulan .....  | 69        |
| 5.2 Saran .....   | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>76</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....   | 20 |
| 3.1 Jumlah Populasi Daftar Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....  | 32 |
| 3.2 Skor Penelitian Alternatif Jawaban.....   | 36 |
| 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.....   | 38 |
| 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi.....  | 38 |
| 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Individu .....   | 39 |
| 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian Teknologi Informasi, dan Kinerja Individu ..... | 40 |
| 3.7 Hasil Uji Normalitas .....  | 42 |
| 3.8 hasil uji multikolinearitas.....  | 43 |
| 3.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 44 |
| 3.10 Distribusi Frekuensi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.....   | 46 |
| 3.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi .....   | 47 |
| 3.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Individu.....  | 47 |
| 3.13 Hasil Uji T.....   | 48 |
| 3.14 Hasil Uji F.....   | 49 |
| 3.15 Hasil Determinasi.....   | 49 |
| 4.1 Statistik Deskriptif Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.....  | 51 |
| 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.....  | 52 |
| 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi .....  | 53 |
| 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi .....  | 54 |
| 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Individu .....  | 55 |
| 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Individu.....   | 56 |
| 4.7 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....  | 57 |

|  |    |
|--|----|
| 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....          | 58 |
| 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser..... | 59 |
| 4.10 Hasil Uji T.....                          | 59 |
| 4.11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis ..... | 60 |
| 4.12 Hasil Uji F.....                          | 61 |
| 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....     | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Kerangka berpikir .....                      | 29 |
| 4.1 Histogram Rgresi Standardized Residual ..... | 57 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| 1. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ekonomi.....                      | 77  |
| 2. Surat Pemberian Izin Riset Dari Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I..... | 78  |
| 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                                   | 79  |
| 4. Angket Penelitian.....  | 80  |
| 5. Hasil Uji Validitas.....  | 84  |
| 6. Hasil Uji Reliabilitas.....   | 93  |
| 7. Hasil Analisis Data Penelitian .....                                  | 94  |
| 8. Total Tabulasi Data.....  | 100 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam sebuah Lembaga saat ini sangat ketat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Fenomena yang sering terjadi dengan kehadiran arus globalisasi menyebabkan terjadinya berbagai perubahan lingkungan strategis pada tingkat regional, nasional dan internasional yang telah dipicu oleh arus perkembangan dan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan teknologi. Sumber daya manusia merupakan suatu factor pendukung yang sangat mempengaruhi sebuah Lembaga. Sumber daya manusia dan Lembaga mempunyai satu kesatuan yang saling membutuhkan, meski telah ditemukan berbagai alat otomatis sampai sekarang belum pernah terdapat suatu Lembaga yang melaksanakan tugas – tugasnya tanpa bantuan dari sumber daya manusia. Pimpinan suatu perusahaan ingin karyawannya senantiasa bekerja secara maksimal dan bekerja sesuai dengan target perusahaan, hal ini tentunya untuk mencapai keuntungan yang sebesar – besarnya dan membuat perusahaan semakin besar, tetapi tidak jarang ada banyak karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja, hal tersebut tentu saja akan mengakibatkan tidak tercapainya target perusahaan.

Rangkaian kesatuan terdiri dari bagian – bagian yang saling terkait dan mempengaruhi, dapat diarahkan untuk tujuan tertentu. Sistem teknologi informasi memiliki lingkungan yang mengandung sebuah tempat suatu sistem berada atau bisa juga di sebut dengan universal. Sistem teknologi informasi berinteraksi dengan lingkungan – lingkungannya dan sistem ini disebut dengan sistem terbuka, tetapi beberapa sistem ada juga yang tidak berinteraksi dengan lingkungannya dari sistem ini disebut sistem tertutup (Halim, 1995).

Teknologi saat ini sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia untuk bekerja dan berinteraksi, bukan hanya mengacu pada alat atau mesin namun sudah menjadi fenomena baru yang dapat mengubah budaya dan bangsa. Teknologi informasi dalam

organisasi bisnis menjadi penting dalam ketepatan waktu dan kebenaran penyediaan informasi yang dibutuhkan pemakai. Perkembangan teknologi informasi tersebut perlu didukung banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai teknologi informasi. Teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang Tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat di era globalisasi ini. Teknologi informasi juga digunakan dalam perkantoran yang modern untuk melakukan kegiatan manajemen perkantoran yang dikerjakan dengan menggunakan alat – alat otomatisasi kantor. Sistem otomatisasi kantor terdiri dari teknologi elektronik yang memungkinkan untuk memproses beragam data, pesan, dan dokumen. Teknologi informasi suatu perusahaan/organisasi akan membantu penyediaan penyediaan informasi dengan cepat sesuai kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan. Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya. Perusahaan atau pelaku bisnis harus memperhatikan penerapan teknologi informasi yang sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individual maupun organisasi secara keseluruhan.

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuan, sedangkan pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah diperoleh pegawai berdasarkan standar kerja dalam periode tertentu. Pencapaian tujuan tersebut selain pengalaman penggunaan computer dukungan dari pihak manajemen dan rekan kerja serta kemudahan pengoperasian teknologi informasi merupakan hal – hal yang memberika kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja individu maupun kinerja perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi akan dapat dicapai, apabila proses dari fungsi manajemen sumber daya manusia diimplementasikan dengan baik dan konsisten sesuai dengan perundang – undangan

dan peraturan yang diberlakukan dalam organisasi yang bersangkutan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Wibowo 2011 : 7, dalam Novitasari, 2015).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut A. Dale Timpe (1992) dalam Mangkunegara (2010), mengemukakan faktor-faktor kinerja dapat dilihat faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang seperti kinerja seseorang mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologi dan berdasarkan kepada tindakan. Seseorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal, bahkan bisa menjadi tugas yang mudah atau ekonomi yang baik.

Fenomena yang berkaitan dengan teknologi informasi dan kinerja karyawan terjadi dalam setiap perusahaan, dalam penelitian ini terdapat dua fenomena yang terjadi di Indonesia yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga tahun 2017 dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang terjadi tahun 2019. KPP Pratama Salatiga menerapkan sistem teknologi informasi *governance*, dalam kemudahan akses internet mendorong KPP Pratama Salatiga menggunakan sistem teknologi informasi dalam pelayanan yang berbasis internet untuk terus memanfaatkan

teknologi ada saat ini untuk menunjang kinerja di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama. Penerapan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama tidak melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Salatiga, sehingga tidak diketahui seberapa optimal memanfaatkan teknologi informasi dan seberapa tingkat kematangannya dalam menghadapi perubahan kesiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi (<https://jutei.ukdw.ac.id/> Kamis, 09 November 2017). Fenomena tersebut dapat diketahui dalam penerapan sistem teknologi informasi tidak melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai sehingga tidak diketahui seberapa optimal kinerja pegawai dalam menjalankan teknologi informasi tersebut, hal ini dibutuhkan penilaian tingkat kematangan teknologi informasi untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi dari tujuan pelayanan KPP Pratama, sehingga menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki tata kelola dalam penerapan dan memanfaatkan teknologi informasi. Kualitas sumber daya manusia dalam kantor pelayanan pajak pratama harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan nantinya akan meningkatkan kualitas kinerja pada kantor pelayanan pajak pratama dengan cara para pegawai mempelajari dan mengikuti berbagai macam kursus pelatihan berbasis aplikasi teknologi informasi yang nantinya akan bermanfaat dalam menunjang kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Fenomena selanjutnya terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang tahun 2019. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang menerapkan dan meluncurkan aplikasi teknologi informasi. Kepala KPP Pratama Kupang menyatakan bahwa untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas sangat membantu dalam menjalankan satuan bekerja yaitu dengan menerapkan dan meluncurkan aplikasi FAQs via QR Code seputar pelayanan pajak. Menerapkan dan memanfaatkan aplikasi FAQs via QR Code menyajikan beberapa layanan informasi perpajakan berbasis stakeholder oriented melalui aplikasi teknologi informasi, aplikasi teknologi informasi harus tetap membutuhkan komitmen penuh

dari masing – masing pekerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Inovasi ini merupakan embrio dari inovasi berbasis teknologi informasi yang nantinya akan dikembangkan oleh KPP Pratama Kupang. KPP Pratama Kupang berharap pegawai pajak dan wajib pajak komitmen dalam inovasi yang mampu menjadi salah satu kontribusi untuk mewujudkan *voluntarily tax compliance* dan juga dalam pencapaian pemanfaatan teknologi informasi diperlukan untuk melihat implementasi program yang dijalankan (<https://kupang.tribunnews.com/> Kamis, 04 Juli 2019). Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memanfaatkan teknologi informasi perlu adanya sebuah tindakan komitmen untuk bekerja, hal ini supaya dapat meningkatkan capaian kinerja masing – masing pegawai dan juga meningkatkan kualitas kantor pelayanan pajak untuk bisa lebih maju dan meningkat di era teknologi informasi ini dan membantu pelayanan wajib pajak.

Keberhasilan sebuah sistem dapat diukur dengan kinerja yang dicapai oleh seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama, hal tersebut tidak hanya membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan, tetapi memberikan pengaruh signifikan pada sistem teknologi informasi. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang terkomputerisasi dan terintegrasi serta didukung oleh aplikasi pendukung teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan keuangan yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya.

Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Triandis (1980:5) dalam Giovanie dan Rizki (2016) pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengetahuan seseorang di lingkungan yang dapat dipengaruhi oleh perasaan individu terhadap pengguna komputer, faktor sosial di lingkungan tempat kerja yang menggunakan komputer, konsekuensi yang dirasakan individu yang diharapkan dari pengguna

komputer, dan kondisi yang memfasilitasi dalam lingkungan kondusif yang menggunakan komputer dan alat teknologi lainnya. Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dan sikap antar individu dalam menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugasnya. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemakainya tidak selalu bersifat sukarela dan umumnya lebih di pengaruhi oleh berfungsinya rancangan teknologi informasi untuk melaksanakan suatu pekerjaan dibandingkan dengan kualitas, kegunaan sistem, atau sikap pemakai terhadap teknologi informasi. Semakin tinggi pemakaian teknologi informasi tidak secara otomatis berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja (Hariyanto, 2008).

Penelitian dari Giovanie dan Rizki (2016) menyatakan bahwa secara parsial pengaruh pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pegawai pajak, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan teknologi informasi maka semakin meningkatkan pula kinerja individual pegawai pajak. Penelitian dari Inuk Wahyuni (2016) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual berpengaruh positif, dalam hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan teknologi informasi ditinjau dari intensitas atau frekuensi penggunaan dan jenis *software* yang dikuasai oleh pengguna memiliki pengaruh positif dalam memperbaiki atau meningkatkan kinerja individual dan membawa perubahan yang signifikan terhadap kinerja individual. Penelitian yang dilakukan Putu Diah Mirnasari dan I Made (2018) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugasnya sangat mendorong karyawan untuk dapat mempermudah pekerjaan dan mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, serta dapat dipercaya.

Variabel kesesuaian tugas teknologi informasi juga diteliti dalam penelitian ini. Kesesuaian tugas teknologi informasi supaya dapat dicapai dengan seseorang dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja target atau sasaran atau

kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama, hal ini membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan tetapi memberikan pengaruh signifikan pada kesesuaian tugas teknologi informasi. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang terkomputerisasi dan terintegrasi serta didukung oleh aplikasi pendukung teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan keuangan yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Penelitian dari Agnes dan Albertus (2013) menyatakan bahwa kesesuaian tugas teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Hal ini berarti semakin sesuai tugas yang dikerjakan dengan kemampuan individual dan teknologi yang digunakan, maka kinerja tersebut akan meningkat. Hasil penelitian Agnes dan Albertus (2013) sejalan dengan penelitian Akbar *et al.* (2010), Susilawati dan Sunarti (2011), dan Lindawati dan Salamah (2012) yang menyatakan bahwa kesesuaian tugas teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian Salamah (2012) dalam Agnes dan Albertus (2013) dimana variable kesesuaian tugas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Penelitian dari Putut dan Tony (2015) menyatakan bahwa memberikan bukti empiris kesesuaian teknologi terhadap tugas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan dan kinerja individu dalam menggunakan teknologi informasi. Penelitian sebelumnya dalam Putut dan Tony (2015) menyatakan kesesuaian teknologi terhadap tugas berpengaruh terhadap penggunaan dan kinerja individu dalam menggunakan teknologi informasi. Perkembangan dan peningkatan layanan teknologi informasi sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan tugas-tugas pengguna yang terbukti berpengaruh pada peningkatan penerimaan dan penggunaan teknologi informasi yang akhirnya akan berdampak terhadap kinerja individu.

Dampak kinerja merupakan pertimbangan dalam keberhasilan pada penelitian teknologi informasi yang berkaitan dengan kinerja individu. Dampak kinerja individu yang merupakan kesesuaian antara fungsi dari teknologi dengan kebutuhan tugas pengguna. Ukuran dari



dampak kinerja individu yang meningkat merupakan implikasi gabungan antara peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam menggunakan teknologi informasi. Pencapaian suatu kinerja juga diprioritaskan dengan kesesuaian tugas yang ada yaitu dengan melakukan interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Tugas, kebutuhan dan kemampuan individu hendaknya dipertimbangkan dalam menerapkan suatu sistem informasi dalam organisasi. Sistem teknologi informasi yang handal merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan karena suatu Sistem Teknologi Informasi dirancang untuk menghasilkan berbagai informasi yang digunakan para pemakaiannya dalam proses pengambilan keputusan didalam suatu perusahaan maupun organisasi.

Berdasarkan variabel pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi, peneliti menggunakan *Technology Acceptance Model* untuk mengembangkan pemahaman dari indikator masing-masing variabel. *Technology Acceptance Model* dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Sayekti dan Pulasna (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi akan dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan pemakaian, dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang teruji secara empiris. Tujuan dari TAM untuk menjelaskan faktor – faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri.

Pada penelitian ini, peneliti ingin menghubungkan pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individual. Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putut dan Tony (2016) dengan judul “Pengaruh Kesesuaian Tugas Teknologi Pada Tugas (*Task Technology FIT*) Terhadap Kinerja Individu Dalam Menggunakan Teknologi Informasi”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kesesuaian Teknologi Terhadap Tugas dan Penggunaan merupakan faktor yang memiliki hubungan positif berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja individu dalam menggunakan layanan teknologi informasi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, akan tetapi terdapat perbedaan pada variabel independent, waktu dan lokasi penelitian. Perbedaan variabel independent pada penelitian terdahulu adalah karakteristik tugas, karakteristik teknologi, penggunaan, kesesuaian teknologi terhadap tugas, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variable independent yaitu pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi, dan perbedaan pada lokasi, penelitian terdahulu dilakukan pada Universitas Mulawarman, sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada KPP Pratama di Kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai bahan referensi bagi pembaca sebagai sumber data untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individual. Berdasarkan penjabaran pada latar belakang diatas dan didukung adanya *fenomena gap*, dan *research gap* terkait dengan variable yang digunakan oleh peneliti disusunlah pokok – pokok permasalahan dan dirasa memerlukan penelitian mendalam adalah **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Instansi Pemerintah (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi berhubungan dengan perilaku dan sikap antar individu dalam menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugasnya. Tingkat pemanfaatan teknologi informasi ditinjau dari intensitas penggunaan dan jenis aplikasi atau *software* yang dikuasai oleh pengguna memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja individu dan membawa perubahan yang signifikan terhadap kinerja individu.

2. Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi harus didukung dengan kemampuan kinerja individu karyawan/pegawai untuk melakukan tugas seperti standar hasil kerja yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Kesesuaian tugas teknologi terhadap kinerja individu berpengaruh terhadap penggunaan dalam teknologi informasi.
3. Kinerja Individu dalam keberhasilan pada penelitian teknologi informasi berakitan dengan kinerja individu. Kinerja individu yang meningkat merupakan impilkasi gabungan antara peningkatan, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam menggunakan teknologi informasi. Kinerja Individu karena suatu sistem teknologi informasi dirancang untuk menghasilkan berbagai informasi yang digunakan para pemakainya dalam proses pengambilan keputusan didalam suatu perusahaan maupun organisasi.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Cakupan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kondisi di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu ?
2. Apakah kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu ?
3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktisi

Untuk memberi referensi bagi instansi dalam memperoleh pengetahuan mengenai pemanfaatan dan kesesuaian teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Teoritis

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemanfaatan dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

Penelitian - penelitian sebelumnya pada umumnya hanya membahas tentang karakteristik tugas, karakteristik teknologi, penggunaan, kesesuaian teknologi terhadap tugas. Peneliti mencoba menguji pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu kantor pelayanan pajak pratama. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam beberapa hal. Penelitian yang dilakukan oleh Putut dan Tony (2015) variabel independent yang digunakan yaitu karakteristik tugas, karakteristik teknologi, penggunaan, kesesuaian teknologi terhadap tugas, sedangkan dalam

penelitian ini peneliti mencoba menguji pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu kantor pelayanan pajak pratama. Peneliti mengganti variabel independent karakteristik tugas, karakteristik teknologi, penggunaan, kesesuaian teknologi terhadap tugas dari penelitian sebelumnya menjadi pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi dikarenakan dalam melalui teknologi informasi sudah memuat berbagai sistem mengenai aplikasi perpajakan, akuntansi, bisnis, pengolahan data, dan keuangan. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu karyawan/pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKAN, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)**

##### **2.1.1 *Technology Acceptance Model***

*Technology Acceptance Model* dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Sayekti dan Pulasna (2016). Teori ini menghubungkan dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem tersebut. Penggunaan sistem informasi pada individu untuk melakukan aktivitas dan pemanfaatannya masih menjadi perhatian penting bagi peneliti, walaupun terdapat kemajuan yang cukup berarti dalam kemampuan hardware dan software. Tingginya penggunaan suatu sistem informasi menandakan bermanfaat dan mudahnya suatu sistem informasi. Seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Tujuan dari TAM untuk dapat menjelaskan faktor – faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Penggunaan sistem informasi akan dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan pemakaian, dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris.

Jogiyanto (2005) dalam Sayekti dan Pulasna (2016) mengatakan bahwa Keberhasilan sistem teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi ditentukan juga oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan karena sistem teknologi informasi tersebut menggunakan teknologi canggih, sistem belum bisa dikatakan berhasil bila pemakai sistem informasi tidak dapat menerimanya atau bahkan enggan menggunakannya. Pemanfaatan teknologi atau sistem informasi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi atau sistem informasi dalam menyelesaikan serangkaian tugas (Goodhue (1995) dalam Sayekti dan Pulasna (2016)). Sayekti dan Pulasna (2016) menjelaskan

bahwa keberhasilan sistem teknologi informasi sebagai pencapaian alat bantu tujuan melalui penyediaan informasi.

Pengertian diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan instansi atau organisasi melalui penyediaan informasi. Kesuksesan sebuah sistem teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut melakukan proses kerjanya dan menghasilkan informasi dengan baik. Pengguna harus mau menerima dan menggunakannya sehingga mampu meningkatkan kinerja individu dan kinerja organisasi atau instansi. Teori ini juga menjelaskan faktor – faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri sebagaimana telah dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Sayekti dan Pulasna (2016) tentang penggunaan, manfaat, dan kekuatan sistem teknologi informasi menjadi relevan untuk menjelaskan kesesuaian tugas teknologi informasi dalam kinerja individu kantor pelayanan pajak.

## **2.2 Kajian Variabel Penelitian**

### **2.2.1 Teknologi Informasi**

Pengertian teknologi informasi secara umum yaitu suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Berbagai fasilitas yang terdiri dari hardware dan software untuk mendukung dan meningkatkan kualitas informasi bagi masyarakat dengan cepat dan berkualitas. Teknologi informasi tidak hanya penting sebagai alat komunikasi via elektronik saja, melainkan suatu perangkat penting yang seharusnya dimiliki dalam bisnis sebagai sarana untuk berkoordinasi dan pengarsipan dokumen-dokumen penting.

Beberapa pakar di bidang ilmu komputer dan teknologi menjelaskan mengenai definisi teknologi informasi diantaranya adalah:

1. Martin (1999)

Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (software dan hardware) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi informasi untuk mengirimkan informasi.

2. Haag dan Keen (1996)

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

3. Information Technology Association of America (ITAA) (2000)

Teknologi informasi merupakan proses pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi bergambar, vocal, teks, dan numerik melalui mikro elektronika berbasis kombinasi telekomunikasi dan komputasi.

Berbagai sumber pengertian dari para ahli, penulis menyimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan sarana dibidang teknologi apapun yang membantu dalam kehidupan manusia dan memberi manfaat untuk manusia guna mengubah, membantu, mengkomunikasikan, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mempermudah dalam melakukan kegiatan setiap hari. Secara implisit dan eksplisit teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi mencakup juga teknologi komunikasi. Gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi juga bisa disebut teknologi informasi.

Tujuan dari teknologi informasi untuk membantu manusia dalam memecahkan masalah dalam pekerjaan maupun dalam kegiatan lainnya, hal ini sangat membantu kegiatan manusia dalam kinerja supaya bisa mendapatkan hasil yang maksimal dan mempermudah kegiatan



manusia. Teknologi informasi juga mendukung dan membuka kreativitas bagi seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan dalam era modern ini, untuk bisa berkreaitivitas dalam teknologi informasi, seseorang juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa secara langsung maupun tidak langsung teknologi informasi berperan sangat penting dalam kelangsungan perusahaan yaitu dengan mempermudah komunikasi antar penggunanya yang menjadikan lebih efisien dan efektif. Seiring berjalannya waktu sebuah informasi akan menyebar luas lewat komunikasi seperti *whatsapp*, email, telegram, dan aplikasi lainnya sebagai alat komunikasi yang lebih cepat. Tidak hanya dalam media komunikasi saja, melainkan teknologi informasi dapat memanahemen data suatu perusahaan yang lebih bermanfaat untuk pengarsipan dokumen, tetapi dengan adanya database, beberapa perusahaan tidak lagi membutuhkan kumpulan dokumen-dokumen dalam lemari arsip. Pada era modern sangat professional untuk pengarsipan dokumen dilakukan secara digital melalui perangkat penyimpanan. Teknologi informasi juga mendukung dalam sistem informasi manajemen perusahaan untuk melacak data penjualan, biaya, dan tingkat produktivitas perusahaan, bahkan untuk melacak profibilitas dari waktu ke waktu, mengidentifikasi bidang yang memerlukan evaluasi dan perbaikan juga memaksimalkan keuntungan atas investasi perusahaan tersebut.

### **2.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Menurut Triandis (1980:5), dalam Himawan dan Rizki (2016) pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengetahuan seseorang di lingkungan yang dapat dipengaruhi oleh perasaan individu terhadap penggunaan komputer, faktor sosial di lingkungan tempat kerja yang menggunakan komputer, faktor sosial di lingkungan tempat kerja yang menggunakan komputer, kebiasaan individu saat menggunakan komputer, konsekuensi yang dirasakan individu yang diharapkan dari penggunaan komputer, dan kondisi yang memfasilitasi dalam

lingkungan kondusif yang menggunakan komputer dan alat teknologi lainnya. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi datang dari berbagai sumber di sekitar seperti lingkungan sosial, keinginan individu, dan fasilitas yang memadai, hal tersebut bisa mempengaruhi dalam kinerja individu dengan menggunakan teknologi informasi.

Thompson et al dengan menerapkan teori sikap dan perilaku dalam Inuk Wahyuni (2016) pada konteks penggunaan komputer mengemukakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1.     Konsekuensi yang dirasakan (*Oerceived Consequences*)  
Hasil yang diperoleh dimana datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.
2.     Faktor Sosial (*Social Factors*)  
Internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif (norma, peran, dan nilai – nilai) dan menghususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.
3.     Perasaan Individu (*Affect*)  
Emosi murni, sukacita, kegembiraan, kesenangan, depresi, ketidaksukaan, ketidakpuasan, atau kebencian yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.
4.     Niat (*Intention*)  
Seorang individu bersedia untuk mencoba dan berinovasi dalam mengerahkan pekerjaannya untuk menggunakan teknologi informasi.
5.     Kebiasaan (*Hebit*)  
Perilaku yang telah menjadi otomatis dan rutin berulang-ulang dalam kegiatan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.

#### 6. Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Faktor obyektif di dalam lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja.

Variabel pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument yang diadopsi dari Thompson et.al (1991) yang terdiri dari indikator untuk mengukur pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini adalah intensitas penggunaan dan jumlah jenis perangkat yang digunakan.

### **2.2.3 Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi**

Tugas secara luas didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam mengubah input menjadi output. Sedangkan teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam mengerjakan tugasnya. Individu akan menggunakan teknologi dalam membantu meningkatkan kinerja (Godhue dan Thompson,1995). Seseorang dalam bekerja menggunakan teknologi informasi dengan mencari solusi sederhana, cepat,, handal, efektif, dan stabil yang akan berguna dalam pekerjaannya. Godhue (1995) dalam Chrisputri dkk (2018) membuat model *Task-Technology Fit* (TTF) yang merupakan koresponden antara kebutuhan tugas, kemampuan individual, dan fungsi-fungsi teknologi dalam sistem teknologi informasi perusahaan. Kebutuhan tugas dalam teknologi informasi dibutuhkan dari kemampuan individu masing-masing yang didukung oleh sistem teknologi informasi yang memadai. Jika salah satu dalam bekerja tidak ada, maka akan terjadi ketidakoptimalan kinerja individu maupun sistem teknologi informasi tersebut.

Godhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa agar suatu sistem teknologi informasi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja individu maka teknologi dapat dimanfaatkan lebih tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya. Kebutuhan dalam bekerja mulai dari tugas, tanggungjawab, kesesuaian tugas, kemampuan individu, dan

fungsi-fungsi teknologi informasi merupakan suatu kesatuan dalam bekerja dan tidak boleh dipisahkan agar kinerja individu dapat optimal. Kesesuaian teknologi informasi memicu dalam pemanfaatan kerja untuk menyelesaikan tugas yang akhirnya akan meningkatkan kinerja individu dan juga meningkatkan perusahaan lebih maju.

Variabel kesesuaian tugas teknologi informasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Goodhue (1998) yang terdiri dari indikator untuk mengukur kesesuaian tugas teknologi informasi dalam penelitian ini merupakan faktor dari karakteristik kesesuaian tugas teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. *Quality* merupakan keterkinian/kemutakhiran kebenaran data dan level kebenaran detail.
2. *Locatability of data* merupakan penempatan dan meaning data secara benar.
3. *Authorization* merupakan otoritas sebuah data.
4. *Data compability* merupakan kesesuaian data yang diolah.
5. *Ease of Use/Trainig* merupakan kemudahan dalam menggunakan hardware maupun software dalam pelatihan..
6. *Production timelines* merupakan ketepatan dalam waktu untuk mengolah suatu sistem teknologi informasi.
7. *System Reliability* merupakan kepercayaan terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan oleh masing-masing seseorang untuk melakukan pekerjaannya.
8. *Relationship with users* merupakan pemahaman bisnis oleh sistem teknologi informasi, kepentingan sistem, tingkat responden, dan konsultasi serta kinerja sistem teknologi informasi.

Indikator yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kesesuaian tugas teknologi informasi dalam penelitian ini merujuk pada faktor-faktor karakteristik kesesuaian tugas teknologi informasi.

#### 2.2.4 Kinerja Individu

Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi ditetapkan (<https://id.wikipedia.org/>). Prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan prestasi kerja dengan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41 dalam Siti, 2016). Menurut Rivai dan Basri (2005:50) dalam Siti (2016) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama perioder tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu disepakati bersama. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006:65) dalam Siti (2016) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

Definisi menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja adalah batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas sebagai pekerjaan yang dibebankan setiap orang untuk menilai atas dirinya sendiri atau organisasi kerja perusahaan yang bersangkutan. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas yang dicapai, semakin tinggi juga kinerja dalam suatu perusahaan. Berdasarkan definisi variabel kinerja individu dapat diambil indikator untuk mengukur kinerja individu yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) yang terdiri dari indikator untuk mengukur keefektifan dan produktivitas dari sistem dan pelayanan iformasi terhadap kinerja masing-masing individu.

### 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

| No. | Penulis                      | Judul  | Hasil  |
|-----|------------------------------|--|--|
| 1   | Paul Odhiambo Origa ( 2015 ) | Effect of Internal Controls on The Financial Perfomance of | Perusahaan manufaktur yang telah berinvestasi pada sistem kontrol internal yang efektif memiliki kinerja keuangan yang |

| No. | Penulis                            | Judul  | Hasil   |
|-----|------------------------------------|--|---|
|     |                                    | Manufacturing Firms in Kenya   | lebih baik dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan manufaktur yang memiliki sistem kontrol internal yang lemah. Oleh karena itu direkomendasikan bahwa Asosiasi Produsen Kenya harus memantau dan mengawasi perusahaan-perusahaan manufaktur untuk memastikan bahwa akuntan mematuhi peraturan dan persyaratan akuntansi yang disediakan oleh Institut Akuntan Publik Bersertifikat untuk memastikan implementasi yang tepat dan kepatuhan dengan standar dan prinsip akuntansi, organisasi harus mengembangkan mekanisme untuk memasukkan umpan balik yang relevan dari berbagai pemangku kepentingan ke dalam sistem kontrol internal mereka; dan juga bahwa badan pengatur memastikan bahwa sistem kontrol internal dimonitor dan dievaluasi secara berkala. |
| 2   | Nazwirman<br>( 2019 )              | Analysis of Employee Performance: A Case Study In Port Corporation   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.</li> <li>2. Perusahaan manajemen pelabuhan harus memperhatikan kompensasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja jika mengharapkan kinerja yang unggul dari para karyawannya.</li> </ol>  |
| 3   | Aliyar Fathima Nuskiya<br>( 2018 ) | The Effect of Information Technology on Employees' Performance in the Banking Industry in Sri Lanka. Empirical Study Based on the Banks in Ampara District | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi TI mengurangi absensi karyawan serta mengurangi tingkat kesalahan. Ini memiliki korelasi positif kuat yang lebih tinggi masing-masing 0,809 dan 0,803.</li> <li>2. Teknologi Informasi telah mengurangi ketidakhadiran karyawan, menggunakan IT untuk mencapai keunggulan kompetitif.</li> </ol>   |

| No. | Penulis   | Judul  | Hasil  |
|-----|---|--|--|
|     |   |  | <p>di industri mereka melalui kinerja karyawan.</p> <p>3. Sementara membandingkan sektor pemerintah investasi bank swasta dan adopsi sangat tinggi dan memainkan peran penting dalam sektor keuangan negara.</p> <p>4. Bank sektor pemerintah harus meningkatkan kemampuan inovatif mereka dalam aplikasi TI di bank mereka untuk meningkatkan kinerja karyawan.</p>   |
| 4   | Putu Diah Mirnasari ; I Made Sadha Suardhika ( 2018 )       | Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan  | Variabel penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, dan sistem pengendalian intern secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.  |
| 5   | Murgianto ; Siti Sulasmi ; Suhermin ( 2016 )                | The Effects of Commitment, Competence, Work Satisfaction Motivation, and Perfomance of Employess at Integrated Service Office of East Java | <p>1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah menerapkan layanan terintegrasi satu pintu telah meningkatkan kinerja karyawan karena oleh motivasi kerja sebagian memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.</p> <p>2. Komitmen, kompetensi, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan yang bekerja di Kantor Pelayanan Terpadu Jawa Timur.</p> <p>3. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Layanan Terpadu di Provinsi Jawa Timur.</p> |
| 6   | Putut Pamilih Widagdo ; Tony Dwi Susanto ; Ramadiani (2016) | The Effect of Task Technology Fit Toward Individual Performance on the Generation X (1956-1980) using Information Technology               | 1. Model empiris mampu menjelaskan 64,7% dari varian dampak kinerja individu pada Generasi X dalam penggunaan teknologi informasi  |

| No. | Penulis   | Judul   | Hasil  |
|-----|---|---|--|
|     |   |   | <p>di Universitas Mulawarman. Kesesuaian tugas-teknologi adalah faktor-faktor yang mempengaruhi generasi x dalam penggunaan layanan teknologi informasi, kesesuaian tugas-teknologi dan pemanfaatan merupakan faktor yang memiliki pengaruh hubungan positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja individu generasi x dalam penggunaan layanan teknologi informasi di Universitas Mulawarman.</p> <p>3. Semakin baik kesesuaian teknologi informasi dengan tugas-tugas pengguna (task-technology fit) pada Generasi x di Universitas Mulawarman, pengaruh dalam meningkatkan pemanfaatan dan meningkatkan kinerja dampak individu pada generasi x dalam menggunakan teknologi Informasi.</p> |
| 7   | Himawan Lufthi Geovannie ; Kertahdai ; Rizki Yudhi Dewantara ( 2016 ) | Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas _ Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan) | Pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pegawai pajak. Pada uji parsial diperoleh hasil pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pegawai pajak.   |
| 8   | Ni Made Sugiartini ; Ida Bagus Dharmadiaksa ( 2016 )                  | Pengaruh Efektivitas Teknologi Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu Dengan Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi   | Uji asumsi klasik dan kesesuaian model terpenuhi serta pengolahan data menggunakan Teknik analisis regresi moderasi yang hasilnya menunjukkan efektivitas teknologi sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kinerja individu. Untuk budaya organisasi tidak mampu memoderasi pengaruh efektivitas teknologi sistem informasi akuntansi pada kinerja individu.  |
| 9   | Ni Putu Eka Suratini ; Ni Kadek                                       | Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan   | Secara parsial efektivitas sistem informasi akuntansi, dan penggunaan teknologi informasi  |



| No. | Penulis   | Judul   | Hasil   |
|-----|---|---|---|
|     | Sinarwati ;<br>Ananta<br>Wikrama<br>Tungga<br>Atmadja<br>( 2015 ) | Penggunaan Teknologi Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja                          | berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Secara simultan baik efektivitas sistem informasi akuntansi, dan penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.  |
| 10  | Agnes Ashianti ;<br>Albertus Fani<br>( 2013 )                     | Pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepercayaan, dan Efektivitas Sitem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pada Pasar Swalayan di Kota Tangerang | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian tugas teknologi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu, hal ini semakin tugas yang dikerjakan dengan kemampuan individual dan teknologi yang digunakan, maka kinerja individu tersebut akan semakin meningkat.</li> <li>2. Kepercayaan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu, hal ini karyawan pasar swalayan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat membantu mengoptimalkan kinerja, maka kinerjanya akan semakin meningkat.</li> <li>3. Efektivitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu, persepsi pembuat keputusan bahwa output informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan mereka untuk koordinasi</li> </ol> |

## 2.4 Kerangka Berpikir

### 1.4.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu

*Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) dalam Putu Diah dan I Made (2018) dengan bersandar pada *Theory of Reasoned Action* (TRA). TAM berfokus pada sikap terhadap pemakai teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Sasaran TAM adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan dari faktor – faktor penentu penerimaan computer yang umum (Huda Agustiani, 2010 dalam Putu Diah dan

I Made (2018). Tujuan dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah gambaran yang mendasari faktor – faktor eksternal terhadap kepercayaan internal, sikap, dan tujuan.

Teknologi dapat digambarkan sebagai semua pengetahuan, produk, proses, perkakas, metode, dan sistem di dalam menciptakan barang-barang atau di dalam menyediakan jasa. Di dalam terminology sederhana, teknologi merupakan cara yang diyakini untuk memenuhi sasaran hasil. Teknologi menjadi implementasi pengetahuan yang praktis dan praktis dalam membantu pekerjaan seseorang. Secara umum teknologi dikaitkan dengan perangkat keras seperti komputer. Selain perangkat keras, teknologi juga mencakup perangkat lunak.

Pentingnya teknologi informasi sekarang ini sangat dirasakan oleh pengguna teknologi informasi di dalam suatu perusahaan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan zaman karena penghematan waktu dan biaya juga termasuk peningkatan efektivitas untuk mencapai sebuah hasil laporan perusahaan dengan benar, hal ini juga untuk melindungi ast perusahaan.

Teknologi informasi merupakan alat yang menggunakan komputer yang digunakan organisasi atas instansi untuk bekerja dengan informasi dan mendukung informasi dan kebutuhan proses informasi bagi organisasi (Humdiana dan Indrayani (2006:15) dalam Geovanie dan Rizki (2016)). Faktor sosial dalam suatu organisasi akan menentukan berhasil tidaknya pemanfaatan teknologi informasi. Jika ada aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi yang tidak melanggar norma, memberikan manfaat dan dapat mendukung pelaksanaan tugas – tugasnya, maka akan mendorong idnvidu untuk memanfaatkan teknologi informasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomas et al. (1991) dalam Putu Diah dan I Made (2016) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat

melakukan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi informasi yang didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun individual.

Geovannie dan Rizki (2016) meneliti tentang pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual yang terjadi di KPP dan didapatkan hasil semakin baik pemanfaatan teknologi informasi maka semakin meningkatkan pula kinerja individual pegawai pajak. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Clara dan Sri (2011) yang menemukan bahwa semakin baik tingkat pemanfaatan teknologi informasi maupun kinerja individu, maka kedua akan semakin tinggi bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

#### **2.4.1 Pengaruh Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu**

Tugas secara luas didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam mengubah input menjadi output. Sedangkan teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam mengerjakan tugasnya. Individu akan menggunakan teknologi untuk membantu mereka dalam meningkatkan kinerja (Goudhue dan Thompson, 1995 dalam Agnes dan Albertus 2013).

Berbagai macam tugas yang pasti membutuhkan berbagai macam fungsi teknologi informasi yang pasti. Kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi yang menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas. Sebagai suatu tindakan yang akan dilakukan oleh individu-individu dalam mengerjakan atau memproses input menjadi output. Sebagai alat pendukung tugas, karakteristik tugas yang memerlukan bantuan teknologi, sisi lain karakteristik teknologi informasi dikembangkan, hal ini bisa meningkatkan kinerja individual pemakai sistem informasi.

Kesesuaian tugas teknologi adalah suatu profil ideal yang dibentuk dari suatu kumpulan ketergantungan-ketergantungan tugas yang konsisten secara internal dengan elemen-elemen teknologi yang digunakan yang akan berakibatkan pada kinerja pelaksana tugas (Jogiyanto (2008:493) dalam Agnes dan Albertus (2013). Bekerja dengan teknologi informasi, setiap individu mencari solusi yang lebih sederhana, user friendly, andal dan stabil yang akan berguna untuk pekerjaan mereka (Tennakoon dan Syed, 2011). Goodhue (1995) dalam Agnes dan Albertus (2013) membuat model *Task Technology Fit* (TTF) yang merupakan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual, dan fungsi-fungsi teknologi dalam sistem informasi akuntansi perusahaan. Kebutuhan tugas harus sesuai dengan kemampuan individu yang didukung dengan fungsifungsi teknologi sistem informasi. Ketiga hal tersebut merupakan satu kesatuan, apabila salah satu tiada maka akan berakibat pada ketidakoptimalan kinerja individu maupun sistem informasi tersebut.

Goodhue dan Thompson (1995) mengemukakan bahwa agar suatu sistem informasi dan teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individu maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya. Kebutuhan tugas, kemampuan individu, dan fungsi-fungsi teknologi sistem informasi merupakan satu kesatuan yang tidak boleh dipisahkan agar kinerja individu dapat optimal (Hamzah, 2009; dalam Lindawati dan Salamah, 2012).

Kesesuaian tugas teknologi memicu pemanfaatan sistem teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas yang akhirnya akan meningkatkan kinerja individu. Berdasarkan hal tersebut dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

#### **2.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu**

Peran seorang pegawai sebagai elemen manusia yang mempunyai kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dalam penggunaan komputer sehari-harinya. Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dan sikap antar individu dalam menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas dan juga dapat mempengaruhi perilaku bagi pegawai dalam menggunakan komputer adalah faktor sosial antar individu. Faktor sosial antar individu merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal tertentu yang di buat antar individu dalam situasi tertentu.

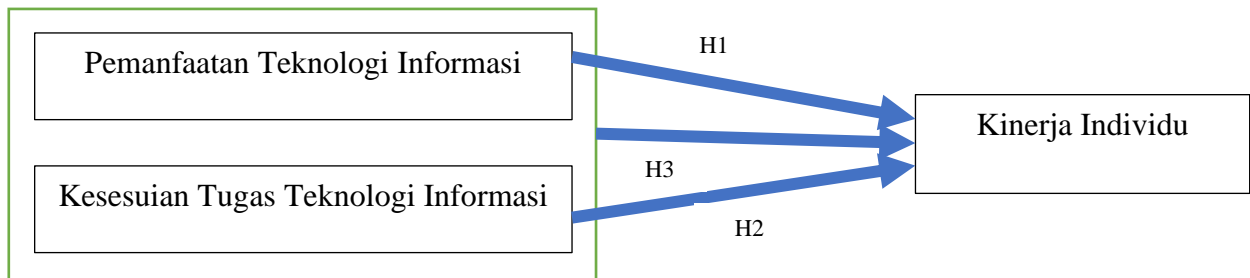
Menurut Triandis (1980) dalam Geovannie dan Rizki (2016) menyatakan bahwa perilaku antar individu adalah fenomena kompleks, karena dalam setiap pertemuan individu, perilaku orang ditentukan oleh apa yang orang rasakan menjadi tepat dalam situasi tertentu.

Kesesuaian tugas teknologi informasi juga tidak bisa diabaikan yaitu mengenai kinerja pegawai. Hubungan pegawai secara langsung akan mempengaruhi kinerja individu. Hubungan yang tidak harmonis akan mengakibatkan menurunnya tingkat produktivitas pegawai, hal tersebut dikarenakan para pegawai akan merasa terganggu dengan hal-hal yang muncul sebagai akibat tidak harmonisnya hubungan antar pegawai.

Penerapan teknologi informasi akan membantu pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Teknologi informasi perlu dilakukan penyelidikan terhadap kinerja pegawai, karena masih banyak faktor baik secara langsung maupun yang tidak langsung.

Pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi memicu dalam pengoperasian sistem teknologi informasi yang akan meningkatkan kinerja individu. Berdasarkan hal tersebut dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H3 : Pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi terhadap kinerja individu di KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, dan KPP Candisari. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil analisis deskripsi, variabel pemanfaatan teknologi informasi memiliki rata-rata 58,32, kesesuaian tugas teknologi informasi memiliki rata-rata 70,54 dan kinerja individu memiliki rata-rata 42,43 dari semua variabel independent dan variabel dependen masuk dalam kriteria cukup tinggi atau cukup baik pada pegawai KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, dan KPP Candisari.
2. Hasil hipotesis pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh negatif dan signifikansi terhadap kinerja individu KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, dan KPP Candisari, sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini **diterima**, hal ini menyatakan bahwa semakin baik pemanfaatan teknologi informasi, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai pajak bagi kantor pelayanan pajak, sebaliknya jika semakin tidak baik dalam pemanfaatan teknologi informasi, maka semakin menurun pula kinerja pegawai pajak bagi kantor pelayanan pajak.
3. Hasil hipotesis kesesuaian tugas teknologi informasi memiliki pengaruh signifikansi terhadap kinerja individu KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, dan KPP Candisari, sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini **diterima**, hal ini menyatakan bahwa semakin baik kesesuaian tugas teknologi informasi, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai pajak bagi kantor pelayanan pajak, sebaliknya jika semakin tidak baik

dalam kesesuaian tugas teknologi informasi, maka semakin menurun pula kinerja pegawai pajak bagi kantor pelayanan pajak sehingga kinerja individu masing-masing karyawan/pegawai sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas teknologi informasi yang ada dan pegawai/karyawan bisa menjalankan pekerjaannya secara efektif dan baik.

4. Hasil variabel pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kinerja individu kantor pelayanan pajak pratama. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi secara bersama-sama (simultan) meningkatkan kinerja individu pegawai pajak dan meningkatkan pelayanan kantor pelayanan pajak pratama.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan kesimpulan di atas, selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap kinerja individu Kantor Pelayanan Pajak Pratama, oleh karena itu perlu adanya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dengan cara menambahkan fasilitas pendukung yang disediakan pemakai, maka akan semakin memudahkan pemakai dalam menyelesaikan pencarian data, pengumpulan data, dan pencairan data serta penyajian informasi perpajakan sehingga dapat meningkatkan kinerja individu dengan maksimal.
2. Kesesuaian tugas teknologi informasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja individu Kantor Pelayanan Pajak Pratama, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kesesuaian tugas teknologi informasi dalam menyusun penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan sehingga dapat meningkatkan kinerja individu dengan maksimal.



3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan Variabel independen dan variabel moderating yang digunakan dalam penelitian selanjutnya ditambah lebih banyak yang berkaitan tentang faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja individu, misalnya faktor implementasi teknologi informasi dengan cara yang dapat dilakukan dengan sosialisasi dan pelatihan kepada setiap pihak yang terlibat dalam operasional perusahaan, faktor penerapan sistem teknologi informasi dengan adanya penerapan sistem teknologi informasi karyawan/pegawai tentu tidak dapat dihindari lagi dari hambatan-hambatan yang terjadi seperti sistem yang dapat diakses oleh pihak luar dan pihak sumber daya manusia yang menjalankan sistem teknologi informasi, dan faktor pemantauan teknologi informasi yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat mengurangi adanya kegagalan dalam pencapaian sistem teknologi informasi.
4. Penelitian yang akan datang dapat menambah rentang waktu penelitian dengan mengambil periode waktu yang lebih panjang, supaya kuesioner yang di bagikan bisa kembali seluruhnya dan juga mendapatkan hasil yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A, Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- A. Dale Timpe. 1992. *Kinerja*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Abdul, Halim. 1995. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: BPE.
- Anisa, Ranis Dwi. 2014. Pengaruh Sikap, Norma, Sibjektif, Kontrol Perilaku, Minat Membeli Sebagai Mediasi Terhadap Perilaku Membeli Produk Yakult. Universitas Lampung.
- Ashianti, Agnes ; Albertus Fani. 2013. Pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepercayaan, dan Efektivitas Sitem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pada Pasar Swalayan di Kota Tangerang. *Ultima Accounting*. Vol.5 No.2, 2013.
- Geovannie, Himawan Lufthi ; Kertahdai ; Rizki Yudhi Dewantara. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas \_ Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Junral Perpajakan*. Vol. 8 NO. 1, 2016.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Goodhue L ; Thompson. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. U.S.A.
- Gusnetti. 2014. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Garuda Indonesia Pekanbaru. *Jom FISIP*. Vol. 1, No. 2.
- Hariyanto, Wiwit. 2012. Pengaruh Kesesuaian Tugas Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik di Surabaya. *Emisi* Vol.1 No.2 Oktober 2018 181-188.
- Lamorte, Wayne W. (2019, September 09). *Behavioral Changes Models*. Boston University School of Public Health.
- Lindawati, HJ, Irmasalamah. 2012. Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 14, No. 1 Mei 2012 56-68.

- Ma'arif, Syamsul.M ; Anggraeni Sukmawati ; Dessy Damayanthi. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 2, No. 2.
- Melati, Irma Ika. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruh Kinerja Pegawai. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Mirnasari, Putu Diah ; I Made Sadha Suardhika. 2018. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Undayana*. Vol.23 No.1, 2018.
- Murgianto ; Siti Sulasmi ; Suhermin. 2016. The Effects of Commitment, Competence, Work Satisfaction Motivation, and Perfomance of Employess at Integrated Service Office of East Java. *International Journal of Advanced Research* (2016). Volume 3, Issue -378-396.
- Nafilah, Siti Nur. 2016. *Kinerja Individu*. Makalah.
- Nazwirman. 2019. Analysis of Employee Performance: A Case Study In Port Corporation. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 15 (1)2019, 24-3.
- Novitasari, Dhea. 2015. Pengaruh Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Terhadap Penggunaan Sistem Informasi dan Dampaknya Pada Kinerja Individu. Universitas Pasundan.
- Nuskiya, Aliyar Fathima. 2018. The Effect of Information Technology on Employees' Performance in the Banking Industry in Sri Lanka. Empirical Study Based on the Banks in Ampara District. *European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol.10, No.16, 2018.
- Origa, Paul Odhiambo. 2015. Efect of Internal Controls on The Financial Perfomance of Manufacturing Firms in Kenya. University of Nairobi.
- Rachmawati, Yeni. 2019. "KPP Pratama Kupang Luncurkan FAQs via QR Code Seputar Layanan Perpajakan". <https://kupang.tribunnews.com/>. Diakses tanggal 02 Juni 2020.
- Ramadhan, L.Apri Rozi. 2016. *Teknologi Informasi*. Makalah. Universitas Mataram.
- Rifzan. 2019. Penjelasan Mengenai Perkembangan TI Indonesia. Jakarta: Robicomp. (Kamis, 14 Maret 2019).
- Salim, Kalbin ; Mira Puspa Sari. 2015. Pengaruh Globalisasi Terhadap Dunia Pendidikan. STAI Abdurahman Kepulauan Riau.

- Saputri, Novianti. 2013. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja. Makalah. Samarinda.
- Sayekti, Fran ; Pulasna Putarta. 2016. Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. Universitas Teknologi Yogyakarta.
- Subhan, Muhammad. 2019. Teknologi Informasi di Indonesia. Kompasiana. (Selasa, 08 Oktober 2019).
- Sugiartini, Ni Made ; Ida Bagus Dharmadiaksa. 2016. Pengaruh Efektivitas Teknologi Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu Dengan Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Undayana*. Vol.14 No.3, 2016.
- Sagita, Dian Mata. 2019. Pengaruh Kualitas Audit Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Kewajiban Pajak Dengan Manajemen Laba Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suratini, Ni Putu Eka ; Ni Kadek Sinarwati ; Ananta Wikrama Tungga Atmadja. 2015. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol.3 No.1 , 2015.
- Susilawati, Clara ; Sri Sunarti. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Oleh Akuntan. *Jurnal Dinamika Akuntansi*. Vol. 3, No. 2.
- Thompson et.al. 1991. Personal Computing: Toward A Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly* 125-143.
- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian: Penelitian Bisnis dan Pendidikan Edisi 1*. Semarang: UNNES Press.
- Wahyuni, Inuk. 2016. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual. *Jurnal Akuntansi Riset UPI*. ISSN 2086 – 2563.
- Widagdo, Putut Pamilih ; Tony Dwi Susanto ; Ramadiani. 2016. The Effect of Task Technology Fit Toward Individual Performance on the Generation X (1956-1980) using

Information Technology. 2nd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech).

Widagdo, Putut Pamilih ; Tony Dwi Susanto. 2015. Pengaruh Kesesuaian Teknologi Pada Tugas ( *Task Technology FIT* ) Terhadap Kinerja Individu Dalam Menggunakan Teknologi Informasi. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII ITS*. ISBN 978-602-70604-2-5.

Wijaya, Agustinus Fritz. 2017. “Evaluasi Kinerja Sistem Teknologi Informasi *Governance* Kantor Pelayanan Pajak Pratama”. <https://jutei.ukdw.ac.id/>. Diakses tanggal 02 Juni 2020.