

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini teknologi informasi (TI) telah mulai bermetamorfosa menjadi suatu tahapan teknologi yang *pervasif* artinya teknologi tersebut akan terasa keberadaannya ketika tidak ada (atau tidak bekerja). Dengan kata lain kita sudah mulai tergantung dengan bantuan teknologi informasi.

Menurut Wilkinson (1993), Pada umumnya teknologi akan melewati tahapan dalam pengembangan seperti berikut ini :

1. Berawal dari rasa penasaran ditingkat laboratorium penelitian
2. Digunakan oleh sekelompok kecil spesialis untuk mengerjakan suatu masalah khusus.
3. Lalu menjadi dapat diproduksi massal dan sudah mulai umum digunakan tapi masih membutuhkan pelatihan yang khusus dan masih digunakan oleh sekelompok pengguna yang sedikit.
4. Akhirnya menjadi *pervasif* dan dipandang sebagai bagian dari kehidupan normal pada sebagian besar masyarakat.

Secara umum dapat dikatakan teknologi informasi (TI) saat ini berada pada tahapan ketiga. Sebelum menjadi pada tahapan *pervasif*, maka TI haruslah menjadi dapat terakses secara intuitif oleh masyarakat banyak dan memberikan nilai yang mencukupi sehingga investasi besar yang dilakukan untuk penyediaan infrastruktur tidaklah menjadi sia-sia.

Dari pandangan rekayasa informasi, informasi dapat dipandang sebagai media pertukaran murni. Walaupun ada biaya untuk mengakses, mendistribusikan, ataupun menyimpan informasi, informasi itu dianggap tidak ada biayanya. Pada organisasi modern, dan dalam bahasan ekonomis secara luas, informasi telah menjadi komoditas yang sangat berharga, dan telah berubah dan dianggap sebagai sumber daya habis terpakai bukannya barang bebas.

Dalam suatu organisasi perlu dipertimbangkan bahwa informasi memiliki karakter yang *multivalue* dan multidimensi. Dari sisi pandangan teori sistem, informasi memungkinkan kebebasan beraksi, mengendalikan pengeluaran, mengefisiensikan pengalokasian sumber daya dan waktu. Sirkulasi informasi yang terbuka dan bebas merupakan kondisi yang optimal untuk pemanfaatan informasi.

Di samping iming-iming keuntungan dari pemanfaatan teknologi informasi, sangatlah tidak realistis bila mengasumsikan bahwa teknologi informasi tidak menimbulkan permasalahan dalam penerapannya. Menurut

Wilkinson (1993), Potensi-potensi kerugian yang disebabkan pemanfaatan teknologi informasi secara kurang tepat diantaranya :

1. Rasa ketakutan

Banyak orang mencoba menghindari pemakaian produk hasil perkembangan teknologi yang baru karena takut merusakkan, atau takut kehilangan kontrol, atau secara umum takut menghadapi sesuatu yang baru.

2. Keterasingan

Pengguna cenderung mengisolirkan diri apabila tidak mampu mengaplikasikan suatu teknologi yang baru.

3. Golongan miskin informasi dan minoritas

Akses pada sumber daya informasi juga terjadi ketidakseimbangan ditangan pemilik kekayaan dan komunitas yang mapan.

4. Pentingnya individu

Organisasi besar menjadi makin impersonal, sebab biaya untuk menangani kasus khusus / pribadi satu persatu menjadi semakin tinggi individu yang frustrasi mencoba mendapatkan penanganan pribadi akan melampiaskan kekesalannya pada organisasi, orang ataupun teknologi yang membatasinya. Tetapi bila pemanfaatan TI dapat dilakukan dengan tepat maka individu dapat makin terasa dilayani secara personal dengan kata lain pelayanan kasus per kasus.

5. Tingkat kompleksitas serta kecepatan yang sudah tidak dapat ditangani
Perkembangan teknologi sangat cepat bahkan terasa lebih cepat dari kemampuan manusia menyerap teknologi tersebut.
6. Makin rentannya organisasi
Suatu organisasi yang bergantung pada teknologi yang kompleks cenderung akan menjadi lebih ringkih ketika suatu kesalahan terjadi, maka dapat mengganggu aktivitas banyak orang.
7. Kaburnya citra manusia
Banyak orang menganggap bahwa kehadiran teknologi baru akan mengambilah kemampuan manusia.

Perkembangan komputer dan teknologi komunikasi yang demikian pesat telah membuka babak baru dalam peradaban umat manusia. Komunikasi jarak jauh mutlak diperlukan sebagai jawaban dari perkembangan teknologi informasi. Bagi negara seluas Indonesia, masalah komunikasi jarak jauh akan menjadi hal yang sangat strategis. Karena itu, jasa telekomunikasi di Indonesia diselenggarakan oleh perusahaan milik negara yaitu PT. TELKOM. PT. TELKOM merupakan perusahaan yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini menjadikan PT. TELKOM sebagai perusahaan jasa telekomunikasi yang mampu menyediakan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan perkembangan jaman.

Dalam perkembangan selanjutnya untuk menghadapi persaingan yang semakin mengglobal PT. TELKOM berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Berbagai produk layanan baru diluncurkan untuk memberi kemudahan pelanggan dalam melakukan aktivitasnya. Produk-produk layanan baru yang diluncurkan tentunya dibuat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terbaru. Sehingga layanan baru tersebut diharapkan benar-benar memberikan kemudahan bagi penggunanya.

Produk layanan yang diluncurkan oleh PT. TELKOM bervariasi dengan pemanfaatan teknologi. Diluar pelayanan biasa PT. TELKOM memberikan fitur layanan tambahan. Terdapat 6 (enam) fitur layanan tambahan telepon yang disediakan PT. TELKOM, yaitu nada sela (*call waiting*), trimitra (*three party call*), lacak (*call forwarding*), sandi nada (*abbreviated dialing*), andara (*hot line delayed*) dan TELKOM MEMO (*voice mailbox*). (Wawancara)

Dengan peluncuran produk layanan baru tersebut diharapkan pelanggan akan merasa dimanjakan dan mendapat banyak kemudahan, namun kenyataan di lapangan tidaklah demikian. Banyak pelanggan yang mengeluhkan adanya produk baru tersebut, terutama fitur TELKOM MEMO. Dari ungkapan kekecewaan beberapa pelanggan, kenyataannya bertolak belakang dengan harapan PT. TELKOM dengan peluncuran produk layanan baru tersebut yang berharap memberi kemudahan dan kenyamanan pelanggannya.

Pada setiap badan usaha pasti mempunyai sasaran dan tujuan jangka panjang sehingga dibutuhkan suatu alat dalam proses manajemen dan akuntansi. Informasi akuntansi merupakan salah satu sistem informasi utama yang digunakan badan usaha dan membantu manajer dalam mengidentifikasi masalah, menyelesaikan masalah dan mengevaluasi kinerja (Hansen dan Mowen, 1999).

Menurut Mulyadi dan Johny. S (1999), *Performance Measures* (penilaian kinerja) merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem pengendalian manajemen. Jenis *Performance Measures* dibagi menjadi dua yaitu *Financial Performance Measures* dan *Nonfinancial Performance Measures*. *Financial Performance Measures* menjabarkan indikasi-indikasi kinerja dalam jumlah uang serta merupakan hasil akhir dari kegiatan dan keputusan manajemen, sedangkan informasi *Nonfinancial* lebih menunjukkan kinerja tersebut sebagai proses.

Contoh alat ukur pada *financial Performance Measures* yaitu *Contribution Margin, Income Before Tax, % Profit to Sales, Direct Business Unit Profit, ROI, Residual Income, Net Income*. Sedangkan contoh alat ukur pada *Nonfinancial Performance Measures* yaitu *Price, Quality, Lead Time, Productivity, Customer Complain, Customer Response Time, Customer Satisfaction, On Time Delivery*. (Horngren dan Datar, 1994)

Pengukuran kinerja melalui *Nonfinancial Measures* secara garis besar sebenarnya dapat dibedakan menjadi dua sudut pandang (*perspective*) yaitu yang pertama, pengukuran kinerja secara *nonfinancial* yang berdasar sudut pandang internal badan usaha itu sendiri. Sedangkan yang kedua ditinjau dari berdasarkan sudut pandang eksternal, dalam hal ini adalah pihak *customer*, *supplier*, pemerintah, kreditor maupun investor, tetapi pada umumnya berdasar dari sudut pandang pihak *customer*. Sebab pada dasarnya badan usaha ingin agar tercapai kondisi *customer satisfaction* guna menunjang kelangsungan hidup badan usaha. Menurut Kaplan dan Norton (1996) bahwa pengukuran kinerja badan usaha berdasarkan Teori *Balance Scorecard* dapat melalui empat *perspective* yaitu *Financial Perspective*, *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning and Growth Perspective* ini merupakan pengukuran kinerja berdasarkan dari sudut pandang eksternal khususnya dari *customer*. Dari latar belakang yang dijelaskan di muka, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yaitu dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap *Nonfinancial Performance* PT. TELKOM Di Madiun Ditinjau Dari *Customer Perspective*”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan berdasarkan fakta-fakta yang melatarbelakangi permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Apakah pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja badan usaha secara *nonfinancial Performance* ditinjau dari *customer perspective* pada PT. TELKOM di Madiun?”.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diperlukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan dibatasi pada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *nonfinancial performance* PT. TELKOM ditinjau dari *customer perspective*.
2. Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan dari pembagian kuesioner kepada pelanggan untuk produk TELKOM MEMO yang berhubungan dengan *customer perspective*.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris “Bahwa pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja badan usaha secara *nonfinancial Performance* ditinjau dari *customer perspective* pada PT. TELKOM di Madiun”.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Peneliti

Bermanfaat untuk penerapan pengetahuan dan menambah wawasan dari teori yang telah diterima dibangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang dapat dipercaya.

2. Bagi PT. TELKOM

Dapat memberikan masukan dan informasi kepada PT. TELKOM tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *nonfinancial performance* ditinjau dari *customer perspective*.

3. Bagi pihak lain

Untuk menambah perbendaharaan referensi dan mungkin dapat memberikan suatu ide untuk pengembangan lebih lanjut dalam mengadakan penelitian dalam bidang yang berkaitan dengan bahasan ini di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan, merupakan titik tolak pembahasan atau analisa menuju bab-bab selanjutnya, karena itu penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan, misalnya pengertian sistem dan teknologi informasi, pengertian *performance measures*, pengukuran kinerja *nonfinancial* serta hal-hal yang berhubungan dengan *nonfinancial performance*, tinjauan penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III. METODA PENELITIAN

Dalam metode penelitian berisi tentang cara-cara dalam melakukan penelitian, diantaranya desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; definisi operasional dan pengukuran variabel; instrumen penelitian; lokasi dan waktu penelitian; prosedur pengumpulan data; teknik analisis.

BAB IV. ANALISIS DATA

Hasil analisis data yang dikemukakan pada bagian ini antara lain data penelitian, hasil pengujian kualitas data dan hasil pengujian hipotesis, pembahasan.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

B. Saran