

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini ditengarai oleh kompetisi usaha yang semakin ketat dalam skala global. Kondisi tersebut didorong oleh perkembangan teknologi yang cukup pesat. Ada empat macam teknologi yang perkembangannya relatif menonjol saat ini, yaitu: teknologi informasi, teknologi pemanufakturan, teknologi transportasi, dan teknologi komunikasi. Di antara berbagai jenis teknologi yang berkembang pesat, teknologi informasi mempunyai dampak yang paling dominan terhadap perubahan lingkungan bisnis. Istilah teknologi informasi yang sekarang lazim digunakan banyak orang, sebenarnya merupakan perpaduan antara teknologi komputer, komunikasi dan otomasi kantor yang telah bercampur menjadi satu sehingga sulit untuk memisahkannya. (Indriantoro, 1996)

Teknologi informasi meliputi segala cara atau alat yang terintegrasi yang digunakan untuk menjangkau data, menyimpan, mengolah, mengirimkan atau menyajikannya secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang bermanfaat bagi pemakainya. Teknologi ini dapat berupa kombinasi perangkat keras dan lunak komputer, manual atau prosedur, operator dan para manajer pemakainya sebagai suatu sistem yang terpadu (Placidus Sudiby, 1992)

Dewasa ini kebutuhan akan produk-produk teknologi informasi menjadi kebutuhan dasar bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin tajam. Perusahaan harus secara fleksibel merespon

secara cepat dan tepat untuk menghadapi perubahan pasar dan persaingan. Perusahaan harus secara terus menerus berbenah untuk mencapai hasil yang terbaik sehingga dimasa sekarang atau yang akan datang dapat *survive* dan mampu bersaing dalam menghadapi pesaing.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem informasi sangat penting dilakukan karena memungkinkan perusahaan beroperasi lebih efisien dan efektif serta meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Penggunaan *CAD (Computer Aided Desain)* atau *CAM (Computer Aided Manufacturing System)* memungkinkan perusahaan untuk merancang dan membuat produk yang lebih baik. Penggunaan *ATM, tele banking, on line transfer*, dan lain-lain dapat memberikan kemudahan kepada konsumen sehingga pelayanan konsumen semakin meningkat. Penggunaan *teleconferencing* dan *video-conferencing* memungkinkan perusahaan induk berhubungan langsung dengan perusahaan anak dalam perusahaan yang multinasional. Selain itu penggunaan sistem *data base* memungkinkan penggunaan dan pengolahan data menjadi lebih mudah.

Meskipun salah satu tujuan pembentukan suatu sistem informasi adalah membantu manusia dalam melakukan pekerjaan yang dimilikinya dengan cara mengurangi pengaruh keterbatasan rasionalitas (*bounded rationality*) yang dimiliki oleh manusia (Alter, 1992), namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi (terutama yang berbasis komputer) terhadap kinerja seseorang masih perlu penyelidikan lebih lanjut. Hal ini disebabkan oleh kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer dipengaruhi oleh banyak faktor, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan (*knowledge worker*). Dengan menggunakan pendekatan sosioteknis (Laudon dan Laudon, 1991) dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari tiga komponen utama sistem informasi yaitu faktor manusia, teknologi dan organisasional.

Pertama adalah faktor manusia. Faktor-faktor ini antara lain adalah tingkat kemampuan individu, baik dibidang manajerial maupun di bidang teknologi informasi dan faktor sikap individu (*attitude*). Faktor sikap individu ini berarti sikap atau persepsi mereka terhadap keberadaan teknologi informasi maupun terhadap kondisi lingkungan kerja.

Kedua, faktor teknologi yang terdiri dari *user hardware* dan *software* merupakan dasar pembentukan sistem informasi. Faktor teknologi yang terutama mengambil peran dalam keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas sistem informasi pada dasarnya ditentukan oleh empat kriteria, yaitu kinerja sistem, keandalan sistem, kegunaan sistem, dan fleksibilitas sistem (Flaatten et.al. 1992)

Ketiga, faktor organisasi memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang melalui proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Proses bisnis tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan perusahaan, peraturan-peraturan, prosedur kerja, pembagian tugas dan wewenang (Carrel et.al, 1997).

Kehadiran komputer mempunyai manfaat yang sangat besar bagi karyawan perbankan, namun disisi lain sebagian dari mereka masih merasakan kegelisahan terhadap kehadiran komputer. Kegelisahan merupakan kekuatan

yang mempengaruhi dalam kehidupan seseorang setiap hari dan dicerminkan pada apa yang ia lakukan (Spielberger, 1996)

Penelitian tentang *Computer Anxiety* yang merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Permatasari (2000) pernah diteliti oleh Eko Ernawati dengan judul Pengaruh *Computer Anxiety* dan pengalaman terhadap keahlian dalam menggunakan komputer (Survey karyawan perbankan di Surakarta). Disini penulis akan mengangkat judul yang sama tetapi lebih dikhususkan pada karyawan perbankan syariah di Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Computer Anxiety* berpengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer?
2. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer?

C. Pembatasan Masalah

Mengacu pada perumusan masalah yang muncul di atas, bahwa diduga terdapat dua faktor yang mempengaruhi terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer, yaitu faktor *Computer Anxiety* dan pengalaman. Kedua faktor inilah yang akan dijadikan sebagai batasan dalam penelitian ini.

D. Tujuan Penelitian

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

1. untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian karyawan perbankan syariah Surakarta dalam menggunakan komputer.
2. untuk mengetahui pengalaman terhadap keahlian karyawan perbankan syariah di Surakarta dalam menggunakan komputer.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1. bagi peneliti pribadi, dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan tentang *computer anxiety* dan pengalaman serta pengaruhnya;
2. bagi responden, dapat digunakan untuk mengetahui tingkat *computer anxiety* yang ada dalam dirinya serta keahlian dalam menggunakan komputer; dan
3. bagi masyarakat, dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan dapat pula dijadikan sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini meliputi beberapa bab yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang konsep yang relevan yang mendukung dalam penelitian ini, antara lain teknologi informasi, komputer, *computer anxiety*, pengalaman, keahlian, beberapa penelitian terdahulu, kerangka kerja teoritis, dan hipotesis yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, pengukuran variabel, metode pengujian instrumen, serta teknik analisis data.

Bab IV ANALISIS DATA

Berisi mengenai analisis data dimana diuraikan mengenai analisis dan pengolahan data serta interpretasi hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai hal-hal yang telah diuraikan, keterbatasan dalam penelitian, serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.