

**PENGARUH *COMPUTER ANXIETY* TERHADAP KEAHLIAN  
KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN KOMPUTER  
(Survey pada Karyawan Bank di Kabupaten Blora)**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Tugas dan Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**DANANG DWI ARIFIYANTO**  
**B.200.020.022**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ada empat macam teknologi yang perkembangannya relatif menonjol saat ini, yaitu: teknologi pemanufakturan, teknologi transportasi, teknologi komunikasi, dan teknologi komputer. Penggabungan dari kedua macam teknologi yang disebut belakangan, bersama-sama dengan otomatis kantor selanjutnya dikenal dengan istilah teknologi informasi (Indriantoro, 1993). Bahkan istilah teknologi informasi (TI) sekarang ini menjadi lebih populer dan menggantikan sistem informasi (SI), meskipun keduanya sering digunakan secara bergantian dengan maksud yang sama, tetapi SI sebenarnya mempunyai pengertian yang lebih luas. SI tidak hanya berkaitan dengan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi meliputi juga perpaduan antara pengetahuan, metode dan teknik penggunaan informasi dalam dunia bisnis (Zaccharo, 1993 dalam Indriantoro, 2000:191).

Penggunaan komputer pada saat ini merupakan suatu keniscayaan, baik untuk individu maupun kelompok (perusahaan). Tidak dipungkiri bahwa hal tersebut adalah indikasi dari teknologi informasi (TI) yang semakin berkembang. Dalam waktu yang relatif singkat, komputer yang dikenal dengan *Personal Computer* (PC), telah mencapai penetrasi sosial yang tinggi seperti halnya telepon, televisi, dan alat elektronik lainnya yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan, seperti pencatatan tenaga kerja digantikan

dengan sistem *database*, mesin ketik digantikan dengan *word processor*, mesin hitung digantikan oleh program *Lotus* atau *Excel*, dan perubahan-perubahan lainnya.

Teknologi komputer mengalami perkembangan yang dramatik sejak digunakan pertama kali untuk kepentingan bisnis pada tahun 50-an. Dampak perkembangan teknologi komputer dan otomasi kantor dapat dilihat dari kemampuannya untuk mengubah peran teknologi komputer yang semula ditempatkan sebagai pendukung pekerjaan kantor (*back-office support*) menjadi aspek sentral dari organisasi untuk memperoleh keunggulan bersaing (McFarland dalam Indriantoro, 2000:192). Selain itu, perkembangan komputer juga mendorong transformasi lingkungan bisnis sehingga kondisi pasar pada berbagai skala (lokal, regional, atau global) menjadi semakin kompetitif.

Dari beberapa faktor yang mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan TI, aspek sikap pemakaian merupakan faktor penting yang memberikan kontribusi terhadap akseptasi TI (Igbaria, 1994 dalam Indriantoro, 2000:193). Setiap individu akan bersikap positif (*attitude*) terhadap teknologi komputer, jika mereka merasakan manfaat (*perceive usefulness*) TI untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manfaat yang dirasakan oleh pemakai komputer disebabkan oleh kemampuan setiap individu mengoperasikan komputer (*skill*) dan karena adanya dukungan (*support*) organisasional. Setiap individu yang mengalami kegelisahan terhadap komputer (*computer anxiety*) akan merasakan manfaat komputer yang lebih sedikit dibandingkan dengan mereka yang tidak mengalami kegelisahan terhadap kehadiran komputer.

Pemanfaatan TI dapat meningkatkan kinerja organisasional jika didukung dengan keahlian pemakai komputer. Seperti yang dikemukakan oleh Nelson (1990) dalam Indriantoro (2000:193), bahwa diterimanya teknologi komputer tergantung pada karakteristik teknologi komputer dan tingkat *skill* atau *expertise* dari individu pemakai komputer. Keahlian yang dimiliki pemakai komputer, tidak saja dapat meningkatkan kinerja organisasional secara keseluruhan, melainkan juga dapat meningkatkan kinerja individual (Harrison dan Reiner, 1992). Oleh karena itu, tercapainya peningkatan kinerja membutuhkan dukungan berbagai peringkat manajemen dan pemakai komputer secara individual. Adanya perbedaan karakteristik pemakai secara individual, misal: faktor sikap, demografi, kecemasan, dan cara berfikir, dapat menyebabkan perbedaan perilaku kerja dan pencapaian kinerja individual (Terborg, 1981 dalam Indriantoro, 2000:194).

Adanya penggunaan komputer diberbagai bidang menyebabkan terjadinya perubahan, sehingga menimbulkan fenomena baru yang kemudian dikenal dengan isitilah *End-User Computing* (EUC).

Sekitar tahun 1980-an EUC muncul sebagai suatu fenomena yang sangat penting yang memerlukan perhatian serius dari para manajer. Suatu survey nasional terhadap manajer-manajer sektor publik di Amerika merangking EUC sebagai salah satu dari lima masalah sistem informasi yang sangat penting. Hasil survey tersebut didukung oleh *Manufacture America* (GMA) (Rifa dan Gudono, 1999:20).

Rockart dan Flannery (1983) dalam Rifa dan Gudono (1999:21) mengemukakan bahwa tingkat pertumbuhan EUC dalam perusahaan berkisar antara 50% sampai dengan 90% per tahun. Tingkat pertumbuhan pemrosesan data secara tradisional yang berorientasi pada kerta kerja (*paperwork*) jauh lebih rendah, yaitu 5% sampai 15% per tahun.

Pertumbuhan EUC memberikan manfaat bagi perusahaan maupun bagi personil itu sendiri (Rifa dan Gudono, 1999:21). Manfaat tersebut diantaranya adalah memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan peningkatan kinerja personilnya. Selain memberikan manfaat, pertumbuhan EUC ini juga menimbulkan beberapa masalah terutama yang berkaitan dengan pengawasan dan standarisasi pengembangan aplikasi yang akan digunakan (Harrison dan Rianer, 1992). Agar supaya EUC dapat memberikan manfaat pada perusahaan dan individualnya maka perlu adanya dukungan formal terhadap EUC.

*Computer anxiety* didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan komputer pada masa sekarang dan masa yang akan datang (Igbarian dan Pasuraman, 1989; Rifa dan Gudono, 1999:24 dalam Indriantoro, 2000:194).

Hasil penelitian Indriantoro (2000:206) yang menguji pengaruh *computer anxiety* dari 54 dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terhadap keahliannya dalam menggunakan komputer dan penelitian Basuki R (2003:33) terhadap 36 karyawan perbankan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mendukung temuan penelitian Harrison dan Rainer (1992), Heinssel (1997),

serta Rifa dan Gudono (1999), yaitu menunjukkan bahwa *computer anxiety* mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap keahlian seseorang dalam menggunakan komputer. Signifikan negatif berarti bahwa end-user computing (EUC) dengan *computer anxiety* yang lebih rendah menunjukkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi atau sebaliknya.

Hasil penelitian Ridwan Abadi 2004, yang menguji pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer yaitu menunjukkan bahwa hasil penelitiannya mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa *end-user computing* dan *computer anxiety* yang lebih rendah memunculkan tingkat keahlian penggunaan komputer yang lebih tinggi daripada *end-user computer* yang mempunyai *computer anxiety* lebih tinggi.

Hasil penelitian Johan dan Toni Wijaya (2005) yang menguji Pengaruh *Computer anxiety* dari 65 Dosen Akuntansi Perguruan Tinggi di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menunjukkan bahwa ada pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian dosen dalam menggunakan komputer, selanjutnya tidak terdapat perbedaan. *computer anxiety* pada dosen pria dan wanita. Hal ini disebabkan karakteristik sampel yang dipengaruhi oleh profesi dan pendidikan, bukan oleh faktor jenis kelamin.

Dengan semakin besarnya perhatian perusahaan terhadap EUC, penulis tertarik untuk memilih salah satu sisi EUC, yaitu mengenai keahlian (*skill*) personil yang terlibat di dalamnya (personil EUC). Keahlian dalam EUC yang dimaksud adalah pengetahuan dan keahlian dalam bidang komputer.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Johan dan Toni Wijaya (2005). Penelitian tersebut dilakukan terhadap 65 Dosen Akuntansi perguruan tinggi di daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Selain itu, penelitian yang sejenis, yang dilakukan oleh Indriantoro (2000). Penelitian tersebut dilakukan terhadap 54 dosen Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Adapun penelitian yang lain adalah dilakukan oleh Basuki R (2003) yang dilakukan terhadap 36 orang karyawan perbankan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Di dunia perbankan, penggunaan computer sangat diperlukan untuk mengelola suatu jasa perbankan yang memerlukan informasi yang cepat, akurat dan tepat diperlukan karyawan bank yang andal dan mampu menggunakan teknologi komputer sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian karyawan dalam penggunaan komputer. Pada bank di wilayah Blora. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul: “PENGARUH *COMPUTER ANXIETY* TERHADAP KEAHLIAN KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN KOMPUTER (Survey pada Karyawan Bank di Kabupaten Blora)”.

## **B. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini ingin menguji pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian karyawan dalam penggunaan komputer. Responden dibatasi pada

karyawan yang berada di dalam kantor dari teller dan staff sampai kepala cabang tidak termasuk satpam dan para officer atau karyawan pelayan kantor.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dikemukakan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *computer anxiety* yang ditinjau dari aspek *fear* memiliki pengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer?
2. Apakah *computer anxiety* yang ditinjau dari aspek *anticipation* memiliki pengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer?.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk menguji pengaruh *computer anxiety* yang ditinjau dari aspek *fear* terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer.
2. Untuk menguji pengaruh *computer anxiety* yang ditinjau dari aspek *anticipation* terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan komputer.

### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan teknologi komputer, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:



## 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi bidang sistem informasi akuntansi. Kontribusi penelitian ini berupa bukti empiris yang mengkonfirmasi dan mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa perbedaan individual (terutama *computer anxiety*) mempunyai pengaruh terhadap keahlian seseorang dalam menggunakan komputer.

## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu, terutama dalam pengambilan keputusan mengenai sumber daya manusia (penerimaan dan penyelesaian karyawan baru, rencana pelaksanaan pelatihan dan pendidikan komputer bagi karyawan), serta proses perubahan yang berkaitan dengan pengenalan teknologi baru di lingkungan kerja dan dampak lanjutan teknologi terhadap karyawan secara individu.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Secara garis besar, pembahasan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka tentang dampak perkembangan teknologi informasi, aspek perilaku dalam pengembangan teknologi informasi, pengaruh sikap perilaku individual, pengaruh sikap dan *computer anxiety* terhadap keahlian, *computer anxiety*, tinjauan penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis penelitian, populasi dan pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable dan pengukurannya, teknik analisis data.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis terhadap faktor personality karyawan bank-bank di kabupaten Blora, uji validitas dan reliabilitas, serta hasil pengujian hipotesis.

## BAB V PENUTUP

Bab ini terbagi menjadi tiga sub bab, yaitu simpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran. Simpulan berisi tentang temuan yang diperoleh dari penelitian, keterbatasan penelitian berisi tentang kekurangan-kekurangan dari penelitian ini. Dan saran-saran berisi usulan yang diajukan berdasarkan hasil penelitian yang didapat.