

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dekade terakhir, sistem informasi berbasis komputer mengalami perubahan yang signifikan hampir di semua bidang. Tingkat pertumbuhan komputer dalam perusahaan terus bertambah tiap tahunnya. Hal ini dikarenakan peran teknologi komputer yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan dalam dunia bisnis. Memiliki keunggulan dalam bidang teknologi khususnya komputer dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan di dunia usaha yang sedemikian ketatnya. Kondisi tersebut secara langsung memberi dampak pada pola kerja sistem informasi akuntansi (Syaiful dan Fadila, 2008). Penerapan sistem teknologi informasi dalam organisasi menjadi satu titik tolak penting dalam pengembangan kemampuan sumber daya manusia perusahaan. Keberadaan sistem teknologi informasi pada saat ini sudah tidak dapat dipisahkan peranannya dalam proses untuk mengerjakan tugas karyawan (Wibisono, 2007).

Kehadiran dan pesatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan bisnis dalam lingkungan yang semakin penuh ketidakpastian. Peran teknologi informasi sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada berbagai fungsi maupun peringkat manajerial, menjadi semakin penting bagi pengelola bisnis karena kemampuan

teknologi informasi dalam mengurangi ketidakpastian (Astuti dan Sudaryono, 2006). Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat ini membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat mungkin dan mengetahui perkembangan teknologi informasi yang mampu mendukung pemenuhan kebutuhan informasinya. Hal tersebut mendorong bagi para penyedia informasi untuk mengembangkan dan meningkatkan teknologi informasinya. Perkembangan teknologi informasi tidak terlepas dari masalah komputer. Alat bantu ini sudah digunakan dalam berbagai aktifitas, bahkan sampai pada kehidupan rumah tangga. Penggunaan komputer yang dikenal dengan PC (*Personal Computer*) telah mencapai penetrasi sosial yang tinggi seperti halnya telepon, televisi dan alat elektronik lainnya (Permatasari dan Trisnawati, 2000).

Menurut Igbaria dalam penelitian Indriantoro (2000), dari berbagai faktor yang mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan TI, aspek sikap pemakai merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap akseptasi TI. Setiap individu akan bersikap positif (*attitude*) terhadap kehadiran 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 (*skills*) 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 (Indriantoro, 2000).

Menurut pendapat Ives dan Olson dalam penelitian Permatasari (2002) keterlibatan pemakai sangat diperlukan dalam keseluruhan terhadap *system development live cycle* (mulai tahap perencanaan, analisis, perancangan, implementasi, dan penggunaan sistem) karena pemakai merupakan bagian integral dari kesuksesan suatu sistem informasi. Ives dan Olson mengemukakan enam tingkatan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yaitu *no-involment*, *symbolic involment*, *involment by advice*, *involment by weak control*, *involment by doing*, and *involment by strong control*. Kecenderungan meningkatnya peran pemakai dalam semua tahap *system development live cycle*, membuat minat pemakai dalam mengembangkan aplikasi komputer mereka sendiri juga meningkat. Istilah untuk situasi ini adalah *end-user computing*.

Menurut Rockart dan Flannery dalam penelitian Dandes Rifa dan Gundono (1983) mengemukakan bahwa tingkat pertumbuhan EUC dalam perusahaan berkisar antara 50% sampai 90% per tahun. Pada waktu yang sama, tingkat pertumbuhan pemrosesan data secara tradisional yang berorientasi pada kertas kerja (*paperwork*), jauh lebih rendah yaitu 5% sampai 15% per tahun.

Menurut Gerrity dan Rochart dalam penelitian Dandes Rifa dan Gudono (1999), pertumbuhan EUC memberikan manfaat baik bagi perusahaan maupun personil EUC itu sendiri. Manfaat tersebut diantaranya adalah memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan peningkatan kinerja personilnya. Disamping itu juga menimbulkan beberapa masalah yang berkaitan dengan pengawasan dan standarisasi pengembangan aplikasi yang akan digunakan.

Supaya EUC dapat memberikan manfaat pada perusahaan dan individunya maka perlu adanya dukungan formal terhadap EUC.

Untuk memberikan dukungan formal terhadap EUC sangat sulit dan kompleks. Hal ini disebabkan oleh karena personil EUC yang ada dalam organisasi meliputi *range* yang sangat luas, mulai dari tenaga klerikal sampai pada para eksekutif dalam semua area fungsional. Setiap personil berbeda satu sama lainnya baik karakteristik individu, sikap (*attitudes*), kecemasan (*anxiety*) maupun cara berfikir (*cognitive style*). Dalam konteks EUC, keahlian dalam menggunakan komputer menjadi penting dalam penentuan kinerja. Oleh karena itu untuk memberikan dukungan yang efektif terhadap EUC maka organisasi harus memperhatikan hubungan perbedaan individual dengan keahlian yang dimiliki oleh personil EUC (Dandes Rifa dan Gudono, 1999).

Penelitian yang dilakukan penulis adalah replikasi dari penelitian Dandes Rifa dan Gudono (1999). Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian Dandes Rifa dan Gudono adalah pada populasi yang berakibat pada pengambilan sampel. Penelitian Dandes Rifa dan Gudono menggunakan sampel pada karyawan perusahaan perbankan milik swasta maupun pemerintah yang ada diseluruh Indonesia dan sampel pada penelitian ini adalah karyawan kantor PT. Federal International Finance Cabang Surakarta yang menggunakan teknologi komputer sebagai penunjang pekerjaannya.

Perbedaan yang kedua adalah pada faktor demografi yang melibatkan dua variabel dan menghilangkan dua variabel lainnya. Dua variabel yang

dipakai dalam penelitian ini adalah pendidikan dan pengalaman sedangkan variabel yang dihilangkan adalah umur dan jenis kelamin. Sedangkan untuk faktor *personality* hanya melibatkan dua variabel yaitu *compter anxiety* dan *math anxiety*.

Perbedaan yang ketiga adalah cara penyebaran kuesioner yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan Dandes Rifa dan Gudono adalah dengan *mail survey* sehingga tingkat pengembaliannya kecil dan waktu yang dibutuhkan sangat lama, sedangkan dalam penelitian ini peneliti mencoba dengan cara langsung yaitu dengan memberikan sendiri pada responden yang dimaksud. Dengan cara demikian, dalam waktu singkat diharapkan tingkat pengembalian kuesioner lebih tinggi dan data yang diperoleh semakin akurat dan relevan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul: ***“PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN PERSONALITY TERHADAP KEAHLIAN DALAM END-USER COMPUTING”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengajukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh faktor demografi seperti pendidikan dan pengalaman terhadap keahlian dalam *end-user computing*?
2. Apakah ada pengaruh faktor *personality* seperti *computer anxiety* dan *math anxiety* terhadap keahlian dalam *end-user computing*?

## **C. Pembatasan Masalah**

Responden dalam penelitian ini hanya dibatasi pada karyawan kantor PT. Federal International Finance Cabang Surakarta dengan mempertimbangkan bahwa mereka mempunyai hubungan dalam menggunakan komputer untuk menunjang pekerjaannya.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan oleh peneliti diatas, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah memperoleh bukti empiris yaitu:

1. Untuk menjelaskan pengaruh faktor demografi (pendidikan dan pengalaman) terhadap keahlian dalam *end-user computing*.
2. Untuk menjelaskan pengaruh faktor *personality* (*computer anxiety* dan *math anxiety*) terhadap keahlian dalam *end-user computing*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Instansi Terkait

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai sumber daya manusia (penerimaan dan penyeleksian karyawan baru, rencana pelaksanaan pelatihan, pendidikan komputer bagi karyawan).

### 2. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kemajuan teknologi informasi serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh faktor demografi dan *personality* terhadap keahlian dalam menggunakan komputer.

### 3. Bagi Karyawan

a. Dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui kemampuan mereka dalam mengoperasikan komputer.

b. Dengan adanya EUC diharapkan para karyawan dapat memanfaatkan teknologi dengan baik dan memberikan dampak dalam peningkatan kinerja.

### 4. Bagi Pembaca

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dapat dijadikan sumber informasi tentang teknologi informasi, kemajuan dan pengembangan teknologi komputer saat ini dan dapat dijadikan bahan masukan dan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan dari penelitian ini dibagi ke dalam lima bab yaitu:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan tentang tinjauan pustaka yang membahas mengenai konsep relevan yang mendukung dalam penelitian ini, antara lain faktor demografi, faktor *personality*, teknologi komputer, *end-user computing*, keahlian dalam *end-user computing*, beberapa penelitian terdahulu dan hipotesis yang diajukan.

### **BAB III    METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, pengukuran variabel, metode pengujian instrumen, serta teknik analisis data.

### **BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian mengenai pelaksanaan penelitian, data demografi responden, analisis data dan interpretasi hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh, serta pembahasannya.



## BAB V PENUTUP

Mengemukakan kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan penelitian, serta saran untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.