

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya setiap manusia memerlukan bantuan dari manusia lain atau alat maupun teknologi untuk bisa memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya di dunia ini. Dengan menggunakan alat maupun teknologi tersebut, kita dapat memperoleh berbagai manfaat dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang ada. Teknologi yang semakin berkembang dewasa ini adalah teknologi informasi dan komputer, yang sehari-hari bisa kita rasakan manfaatnya.

Perkembangan teknologi komputer dan teknologi yang lain tersebut mendorong transformasi lingkungan bisnis, sehingga kondisi pasar pada berbagai skala (lokal, regional, atau global) menjadi semakin kompetitif (Indriantoro, 2000). Dengan adanya kehadiran teknologi informasi tersebut membuat beberapa perubahan di dalam pengelolaan manajemen sistem di dalam perusahaan-perusahaan, karena sistem tersebut mampu untuk mengurangi kondisi ketidakpastian yang terjadi dalam lingkungan bisnis sekarang ini dan juga mempermudah para manajer untuk melakukan pengambilan keputusan yang tepat bagi masa depan perusahaan.

Teknologi informasi dan komputer mengalami perkembangan yang sangat pesat di tengah-tengah kita, terutama pada bidang bisnis dan perkantoran. Hal ini dapat dilihat dari dampak perkembangan teknologi komputer dan otomasi kantor, yang mempunyai kemampuan untuk mengubah peran teknologi komputer

yang semula ditempatkan sebagai pendukung pekerjaan kantor (*back-office support*) menjadi aspek sentral dari strategi organisasi untuk memperoleh keunggulan bersaing (McFarland et al., 1983 dalam Indriantoro, 2000). Sesuai dengan perkembangan konfigurasi teknologi komputer yang pada awalnya sangat terfragmentasi dan tidak fleksibel, kemudian menjadi teknologi yang terintergrasi dan saling terkait, seperti yang dikemukakan oleh Somogyi & Galliers (1987), bahwa dewasa ini telah terjadi perubahan sifat dan orientasi pemanfaatan teknologi komputer (Indriantoro, 2000).

Berbagai hasil penelitian terdahulu memberikan bukti empiris bahwa semakin meningkatnya peranan dan fungsi teknologi, khususnya sistem komputer dalam membantu menyelesaikan berbagai kepentingan bisnis. Misalnya penelitian dari Sengupta & Te'eni (1993) dalam Indriantoro (2000) menemukan bahwa aplikasi komputer dapat meningkatkan kualitas pembuatan keputusan para manajer.

Banyak faktor-faktor yang bisa mendukung dan juga menghambat penerapan sistem komputer di dalam suatu organisasi, seperti kompleksitas dan ketidakjelasan tujuan sistem informasi yang dikembangkan, kelemahan desain sistem adalah beberapa dari faktor yang bisa menghambat. Sedangkan faktor yang mendukung antara lain keterlibatan dan partisipasi manajemen pada berbagai tingkatan dan sikap para pemakai sistem bisa mempengaruhi perusahaan dalam mengimplementasikan teknologi informasi secara maksimal. Dari berbagai faktor yang mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan TI, aspek sikap pemakai

merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap akseptasi TI (Igbaria, 1994 dalam Indriantoro, 2000).

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993) dalam Lau (2004), menyatakan bahwa kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood 1995, dalam Lau 2004).

Indriantoro (2000) dalam penelitiannya tentang *computer anxiety* juga berpendapat bahwa 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.

Faktor gender dalam hal ini juga dapat mempengaruhi perbedaan hasil dari penggunaan teknologi komputer antara pria dan wanita. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Parasuraman & Igbaria (1990) dan Havelka (2003) dalam Rustiana (2004) yang telah meneliti tentang perbedaan gender terhadap *computer attitude*. Penelitian mereka menunjukkan hasil yang beragam,

yaitu sebagian peneliti menemukan laki-laki lebih mempunyai *attitude* yang positif mengenai komputer dan *computer anxiety* yang lebih rendah dibanding perempuan (Colley et al., 1994 dalam Rustiana, 2004). Namun ada juga yang berhasil menemukan bahwa perempuan mempunyai *attitude* yang positif dan menunjukkan level *computer anxiety* yang rendah dibanding laki-laki (Siann et al., 1990 dalam Rustiana, 2004). Yang lainnya menemukan tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam hal *computer self efficacy* (Henry dan Stone, 1999 dalam Rustiana, 2004). Hal inilah yang memotivasi peneliti untuk bisa menguji kembali dan melakukan studi tentang perspektif gender sebagai suatu tinjauan terhadap keahlian penggunaan komputer dan dalam hubungannya dengan tinggi rendahnya *computer anxiety* seseorang.

Penelitian ini merupakan replikasi yang diambil dari penelitian Indriantoro (2000) yang berjudul “*Pengaruh Computer Anxiety Terhadap Keahlian Dosen Dalam Penggunaan Komputer*”. Peneliti mencoba untuk menguji kembali tetapi dengan obyek yang berbeda yaitu pada karyawan atau staff di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) PRATAMA Yogyakarta, yang biasa menggunakan teknologi komputer dan sistem informasi sebagai sarana utama dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya. Alasan pemilihan karyawan adalah karena karyawan mempunyai peranan yang besar dalam mengoperasikan sistem komputer untuk menunjang kegiatan bisnis dan menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan, khususnya dalam hal efisiensi kinerja dan pelayanan serta pemrosesan data dan kecepatan penyampaian informasi di KPP PRATAMA Yogyakarta. Hal tersebut memberikan dorongan kepada peneliti untuk

menganalisis tentang pengaruh sikap pemakai komputer dan juga tinjauan dari perspektif gender mengenai penggunaan teknologi komputer oleh karyawan untuk berbagai kepentingan bisnis.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “PENGARUH *COMPUTER ANXIETY* TERHADAP KEAHLIAN KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN KOMPUTER: TINJAUAN PERSPEKTIF GENDER (Survey pada KPP PRATAMA Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Pemanfaatan teknologi informasi dan sistem komputer harus selalu didukung oleh keahlian pemakai komputer itu sendiri. Oleh karena itu, mengingat pentingnya faktor karakteristik individual pemakai komputer dalam pemanfaatan TI, penelitian ini memberikan perhatian pada aspek *computer anxiety* pemakai dilihat dari hubungan perspektif gender dan pengaruhnya terhadap keahlian pemakai dalam menggunakan komputer. Berdasarkan pada teori-teori yang ada, maka peneliti mencoba mengangkat permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *computer anxiety* mempunyai pengaruh terhadap keahlian karyawan individual KPP PRATAMA Yogyakarta dalam menggunakan komputer?
2. Apakah terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan pada *computer anxiety* karyawan KPP PRATAMA Yogyakarta dalam menggunakan komputer?

3. Apakah terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan pada keahlian karyawan KPP PRATAMA Yogyakarta dalam menggunakan komputer?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian memang sangat penting untuk diketahui agar dapat mencapai sasaran dari isu penelitian. Penelitian ini mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *computer anxiety* terhadap keahlian individual karyawan KPP PRATAMA Yogyakarta dalam menggunakan komputer.
2. Menguji perbedaan antara laki-laki dan perempuan pada *computer anxiety* karyawan KPP PRATAMA Yogyakarta dalam penggunaan komputer
3. Menguji perbedaan antara laki-laki dan perempuan pada keahlian karyawan KPP PRATAMA Yogyakarta dalam penggunaan komputer

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan teknologi informasi secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat di bidang teoritis

Secara teoritis temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris konsistensi dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga akan dapat menguatkan teori-teori terdahulu yang sudah ada. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem dan teknologi informasi, khususnya dalam hal yang

berhubungan dengan *computer anxiety* di masa mendatang dan juga sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat di bidang praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pembelajaran tersendiri bagi organisasi yang sedang dan akan mengembangkan teknologi informasi. Dan juga bisa dijadikan suatu pertimbangan bagi perusahaan atau instansi terkait, khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) PRATAMA Yogyakarta dalam mempertimbangkan sistem komputer yang tepat bagi para karyawannya, serta nantinya pada proses yang lebih lanjut bisa mengetahui bagaimana cara untuk dapat mengendalikan *computer anxiety* pada karyawannya agar kinerja karyawan bisa lebih efektif dan efisien.