

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi telah berkembang pesat pada era globalisasi saat ini, dimana banyak pekerjaan manual kini telah beralih ke era digital dan serba mesin. Menurut Indriantoro (1996) teknologi yang perkembangannya cukup menonjol saat ini, yaitu: teknologi informasi, teknologi pemanufakturan, dan teknologi transportasi. Teknologi informasi mempunyai dampak yang paling dominan terhadap perubahan lingkungan bisnis. 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.

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) memberikan kemudahan dalam banyak bidang pekerjaan. TI berperan untuk memudahkan dan mempercepat suatu pekerjaan sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Penggunaan TI berbasis komputer telah banyak digunakan dalam hampir seluruh organisasi terutama dalam bidang akuntansi dan pengolahan data.

Yudha dan Ramantha (2014) menjelaskan bahwa komputer merupakan suatu alat elektronik yang bisa melakukan beberapa fungsi diantaranya menerima input, memproses input sesuai programnya, menyimpan perintah-perintah hasil dari pengelolaan, lalu kemudian menghasilkan output berupa informasi. Mariani (2004) menjelaskan bahwa sistem komputer memberikan beberapa manfaat

dibandingkan sistem manual yaitu: kecepatan, volume hasil, pencegahan kekeliruan, posting otomatis dan penyusunan laporan keuangan. Laporan keuangan yang disusun dengan bantuan teknologi tentu akan menambah keakuratan dan meminimalkan kesalahan, oleh sebab itu banyak instansi yang telah menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam menyusun laporan keuangan. Koperasi termasuk salah satu instansi yang menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk menyusun laporan keuangan, namun ada beberapa yang masih menggunakan sistem manual.

Menurut Undang – undang No. 25 Tahun 1992 koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Pasal 40 UU No. 25 Tahun 1992 menjelaskan bahwa koperasi dapat meminta jasa audit kepada akuntan publik untuk pengawasan, oleh karena itu karyawan koperasi harus mampu menyusun laporan keuangan yang baik untuk digunakan sebagai pertanggungjawaban dana koperasi dan penentuan pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) untuk para anggotanya. Penyusunan laporan keuangan secara tepat dan cepat dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer dengan bantuan aplikasi ataupun *software*. Beberapa koperasi masih menggunakan sistem manual dalam menjalankan aktifitasnya, untuk membuat beberapa dokumen dan laporan usaha masih menggunakan jasa pihak luar untuk mengerjakannya.

Keberagaman kondisi koperasi menjadi hal yang menarik untuk diteliti terkait perilaku yang ada di koperasi. Menurut Kumara (2014) penerapan teknologi dalam dunia kerja menimbulkan sejumlah problematik yang berasal dari berbagai faktor, antara lain: ekonomi, teknologi, konsep sistem dan aspek perilaku. Faktor yang paling dominan dalam kaitannya dengan pengembangan teknologi komputer adalah aspek perilaku. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian empiris yang telah dilakukan oleh Triandis (1980) yang menguji pengaruh perilaku individual pemakai terhadap penggunaan *personal computer* (PC). Penelitian tersebut menyatakan bahwa penggunaan komputer oleh seorang karyawan dalam kondisi optional (bukan keharusan) akan dipengaruhi oleh sikap dalam menggunakan komputer, norma sosial di tempat kerja yang terkait dengan penggunaan komputer dan kebiasaan dalam menggunakan komputer. Hal tersebut mencerminkan perilaku karyawan dalam menggunakan komputer dalam pekerjaannya.

Koperasi memerlukan komputer untuk menunjang kegiatan usahanya, oleh karena itu karyawan yang bekerja di Koperasi dituntut untuk memiliki keahlian di bidang komputer. Menurut Igbaria (1989) sikap pemakai merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap akseptasi TI. Karyawan akan merasakan manfaat TI untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas jika karyawan tersebut bersikap positif terhadap kehadiran teknologi komputer, dan sebaliknya karyawan yang mengalami *computer anxiety* (kecemasan terhadap komputer) akan merasakan manfaat komputer yang lebih sedikit dan akan berpengaruh terhadap keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Kecemasan terhadap

komputer yang dimaksud adalah kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi informasi (komputer) pada masa sekarang atau pada masa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Karyawan yang memiliki tingkat kecemasan berkomputer yang tinggi tidak akan menerima kehadiran teknologi komputer dalam pekerjaannya.

Penerimaan individu terhadap teknologi dapat dijelaskan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini menggunakan dua indikator utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) dan persepsi kebermanfaatannya (*perceived usefulness*) (Davis, 1986). TAM digunakan untuk mengukur sejauh mana penerimaan TI dalam pekerjaan. Karyawan yang merasakan kemudahan dan manfaat terhadap kehadiran TI terutama komputer tentu akan merasa senang dan terbantu dengan kehadiran komputer. Kehadiran teknologi komputer yang canggih tidak akan berarti tanpa diimbangi dengan kualitas individu yang memakainya.

Kualitas individu yang rendah dalam penerimaan teknologi akan menimbulkan beberapa dampak negatif. Menurut Effiyanti, dkk (2013) beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa kecemasan berkomputer (*computer anxiety*) memiliki beberapa dampak negatif, diantaranya dapat menyebabkan beban kerja (*work overload*), merasa tidak aman dengan kehadiran teknologi (*job insecurity*) dan stress dalam menghadapi perkembangan teknologi (*technostress*). Karyawan yang tidak mampu mengendalikan kecemasannya terhadap kehadiran komputer akan merasa pekerjaannya semakin berat (*work overload*) karena dirinya

dituntut untuk menggunakan teknologi digital dimana awalnya menggunakan sistem manual. Beban kerja yang dimaksud menurut Hard dan Staveland (1988) adalah hubungan antara sejumlah kapabilitas atau kapasitas proses mental dengan sejumlah tugas yang dibutuhkan. Kapasitas yang dimaksud adalah kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki tersebut dapat berfungsi dan memproduksi secara proporsional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018).

Munandar (2011) menjelaskan beban kerja meliputi 2 jenis, diantaranya adalah beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif meliputi banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan, sedangkan beban kerja kualitatif meliputi keterampilan yang dimiliki tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan yang dibebankan. Teknologi memudahkan dan mempercepat pekerjaan manual, namun individu yang tidak mampu menggunakan komputer dengan baik akan merasakan beban kerja yang berat saat dibebankan pekerjaan yang berhubungan dengan komputer. Mereka memandang bahwa bekerja dengan komputer akan membuat dirinya kesulitan dengan segala otomatisasi yang dimiliki oleh sistem yang mereka tidak mampu mengendalikannya.

Ketidakmampuan karyawan dalam mengendalikan keadaan disekitarnya akan menimbulkan perasaan tidak aman dalam pekerjaannya (*job insecurity*). Karyawan akan merasa khawatir bahwa perannya dalam bekerja akan digantikan oleh teknologi atau dirinya akan merasa bahwa dirinya akan digantikan oleh

karyawan lain yang lebih kompeten. Menurut Ashford, *et al* (1989) ketidakamanan pekerjaan mencerminkan derajat karyawan yang merasakan pekerjaan mereka terancam dan merasakan tidak berdaya untuk mengendalikan keadaan. Karyawan yang merasa tidak berdaya dalam mengendalikan keadaan tentu akan menurunkan kepuasan dalam bekerja dan diliputi perasaan cemas. Lebih jauh kecemasan berkomputer akan menyebabkan *technostress* (Effiyanti, dkk., 2014).

*Technostress* sendiri ialah penyakit yang disebabkan oleh ketidakmampuan suatu individu untuk beradaptasi dengan teknologi komputer yang baru dengan cara yang sehat (Brod, 1984). Penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui sejauh mana *technostress* yang dimiliki oleh karyawan Koperasi yang ada di kabupaten Ponorogo. Peneliti mengambil sampel Koperasi dengan alasan bahwa organisasi tersebut memiliki kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang beragam dalam mengoperasikan komputer, beberapa karyawan sangat mahir dalam menggunakan komputer dan tidak untuk karyawan lainnya. Tuntutan kinerja membuat karyawan harus memiliki kapasitas yang sama untuk menghasilkan output kinerja yang standar, sehingga ada kemungkinan terjadinya *technostress* akibat tuntutan tersebut yang perlu dibuktikan kebenarannya.

Penelitian empiris mengenai pengaruh kecemasan berkomputer terhadap TAM telah dilakukan oleh Kesumman dan Suardikha (2016) pada pegawai SKPD Kota Denpasar terhadap penggunaan Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pegawai dengan

tingkat kecemasan berkomputer yang rendah akan beranggapan bahwa SIPKD akan mempermudah dan sangat berguna untuk menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian empiris mengenai kecemasan berkomputer yang dilakukan oleh Kumara (2014), Zahro (2014), dan Sudaryono (2006) menunjukkan pengaruh signifikan negatif antara kecemasan berkomputer terhadap keahlian yang dimiliki oleh karyawan bagian akuntansi, dimana semakin tinggi tingkat kecemasan berkomputer yang dimiliki oleh karyawan maka keahlian dalam menggunakan komputer akan semakin rendah. Kontradiksi penelitian terjadi ketika Kushariyadi (2013) melakukan penelitian terhadap akuntan pendidik, dimana kecemasan berkomputer tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja akuntan. Hal tersebut disebabkan karena akuntan pendidik merupakan tipe pengguna komputer yang bersifat *voluntary* (sukarela). Tidak ada tuntutan bagi para akuntan pendidik untuk menggunakan komputer untuk menyelesaikan tugasnya maupun mengintegrasikannya dalam proses belajar mengajar mereka.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian kecemasan berkomputer dari peneliti terdahulu. Penelitian yang akan dilakukan dengan memasukkan *work overload* dan *job insecurity* sebagai anteseden, untuk mengetahui pengaruh langsung *computer anxiety* terhadap *technostress* dengan menggunakan anteseden tersebut. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model penelitian yang telah dibangun oleh Tri Effiyanti dkk. (2014). Sampel dari penelitian tersebut adalah Guru SMK di Kabupaten Karanganyar. Penelitian yang akan dilakukan dengan memperluas sampel penelitian yaitu pada karyawan koperasi di Kabupaten

Ponorogo dengan metode analisis yang berbeda untuk menguji konsistensi alat uji. Perluasan penelitian diharapkan dapat mengetahui pengaruh beberapa variabel anteseden terhadap *technostress* yang ada pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengetahui sejauh mana tingkat *technostress* yang dialami oleh karyawan dalam pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Computer Anxiety* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap *Technostress* pada Karyawan Koperasi di Kabupaten Ponorogo”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use*?
2. Bagaimana pengaruh *computer anxiety* terhadap terhadap *perceived usefulness*?
3. Bagaimana pengaruh *computer anxiety* terhadap *job insecurity*?
4. Bagaimana pengaruh *computer anxiety* terhadap *work overload*?
5. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*?
6. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *work overload*?
7. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *work overload*?
8. Bagaimana pengaruh *work overload* terhadap *technostress*?
9. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *technostress*?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived usefulness*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap *job insecurity*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap *work overload*.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*.
- f. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *work overload*.
- g. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *work overload*.
- h. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* terhadap *technostress*.
- i. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *technostress*.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak diantaranya adalah:

a. Bagi Koperasi di Kabupaten Ponorogo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemimpin koperasi untuk mengembangkan keahlian karyawan dalam pemakaian komputer, serta kondisi pengetahuan karyawan dalam bidang teknologi. Kajian terhadap *computer anxiety*, *technology acceptance model*, *work overload*, *job insecurity* dan *technostess* akan memberikan gambaran terhadap kondisi kerja di koperasi Kabupaten Ponorogo, sehingga pimpinan akan lebih memperhatikan kondisi karyawan yang bekerja, serta pentingnya teknologi dalam meningkatkan kinerja.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Ponorogo terutama dalam pengembangan teori akuntansi keperilakuan secara umum dan *computer anxiety*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Technostess* secara umum.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan tambahan pengetahuan kepada peneliti tentang masalah *computer*

*anxiety*, TAM, dan *technostress* yang ada pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan peneliti untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

d. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian bagi peneliti yang akan datang.

