

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi semakin pesat dan diiringi kemajuan sistem informasi yang berbasis teknologi. Banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung berdampak pada kegiatan organisasi. Dampak dari globalisasi ini terasa pada berbagai aspek. Terlebih dalam bidang komputersasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputer.

Teknologi merupakan komponen penting dari sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi tepat waktu (Tjandra, 2007:43). Dengan adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat maka suatu perusahaan atau organisasi dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat pula. Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar.

Pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer harus mengarah pada wujud perubahan organisasi, mempengaruhi struktur, proses dan perubahan tak berwujud, komunikasi antar pesonel. Penggunaan sistem informasi yang berbasis komputer ini, diharapkan dapat memberi manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang mana terdapat sangat banyak persaingan. Menurut Darmini dan Putra (2009:23) menyatakan bahwa teknologi informasi sudah

menjadi pilihan utama untuk menciptakan sistem informasi pada organisasi yang tangguh dan bisa melahirkan keunggulan kompetitif ditengah persaingan yang semakin ketat ini.

Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung paa kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam penggunaan sistem informasi, kepercayaan terhadap sistem informasi itu sendiri sangatlah penting. Kepercayaan itu dapat berupa sistem dengan kualitas yang handal, efisien, ataupun hal lain yang mampu memberikan keyakinan bagi para penggunanya bahwa apabila mereka memanfaatkan sistem tersebut, maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka jauh lebih mudah, cepat serta akurat (Goodhue, 1995 dalam Jumaili, 2005:34). Perkembangan teknologi informasi (TI) memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan bisnis. TI juga memiliki peran penting sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada berbagai tingkatan dan fungsi manajerial. Perkembangan TI perlu diiringi persiapan dan keahlian sumber daya manusia. Peningkatan keahlian ditekankan pada pengetahuan dan keahliannya untuk memanfaatkan teknologi komputer.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai pada kantor Kecamatan Barat Magetan masih belum menguasai teknologi informasi dan komunikasi berbasis komputer dan internet. Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan yaitu pada Kantor Kecamatan Barat Magetan dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai pada kantor Kecamatan Barat Magetan masih belum ahli dalam menguasai teknologi informasi dan

komunikasi berbasis komputer dan internet. Banyak dari pegawai kantor Kecamatan Barat Magetan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan komputer. Hal ini dikarenakan banyak dari para pegawai pada kantor Kecamatan Barat Magetan yang kurang menguasai teknologi informasi terutama para PNS lama.

Para pegawai lama tersebut biasanya hanya menguasai kemampuan pengoperasian computer dasar saja, sehingga jika harus menggunakan berbagai aplikasi baru dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Banyak pegawai yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan komputer, apalagi mereka merasa takut ketika mencoba belajar dalam pengoperasian komputer. Akan tetapi para pegawai pada kantor Kecamatan Barat Magetan yang masih dalam usia produktif/pegawai baru, biasanya memiliki kemampuan dalam mengoperasikan computer lebih unggul (Sumber: Hasil Observasi 2020).

Apalagi saat ini hampir seluruh pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan kepada masyarakat dilakukan dengan pengoperasian computer. Bentuk pelayanan yang ada di kantor kecamatan yaitu kepengurusan administrasi kependudukan meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) baik WNI atau WNA, pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan surat lain-lain (Sumber: kantor Kecamatan Barat Magetan). Jadi jika para pegawai kurang dapat menguasai dalam penggunaan computer, tentu saja dapat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut.

Pegawai yang merasa takut dalam menggunakan computer (karena kurang memiliki keahlian) akan dapat menghambat

Menurut Yuda (2019) meskipun banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan dengan adanya komputer namun demikian ada sebagian orang yang merasa cemas atau gelisah dengan adanya komputer yang dewasa ini hampir dapat dijumpai dalam berbagai kehidupan (*computer anxiety*). Sebagian orang merasa khawatir dan takut (*fear*) dengan adanya komputer. Hal ini dikarenakan banyak dari pegawai belum banyak menguasai teknologi komputer, sehingga mereka belum bisa mendapatkan manfaat dengan kehadiran komputer..

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lindawati dan Salamah (2012) menunjukkan bahwa Variabel Kesesuaian Tugas Teknologi mempunyai hubungan negatif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual persepsi kemanfaatan dan kecemasan berkomputer mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pegawai. Sedangkan, Variabel Kompleksitas dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pegawai. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keahlian sebagai variabel moderating secara signifikan mempengaruhi hubungan antara kecemasan berkomputer dengan kinerja individual pegawai.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Supriyadi (2003) menunjukkan bahwa pada pengguna komputer memiliki pengaruh yang signifikan dengan kinerja dan kepuasan kerja. Sikap pada komputer memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Kecemasan terhadap komputer memiliki

pengaruh yang signifikan dengan sikap terhadap komputer. Kemudian persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh langsung dengan penggunaan komputer, sikap terhadap komputer dan kecemasan terhadap komputer. Demikian juga persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan pada persepsi kemanfaatan, kecemasan, penggunaan komputer dan sikap terhadap komputer. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kecemasan terhadap komputer memiliki pengaruh yang negatif dengan persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, mendorong peneliti Untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Teknologi Informasi Dan *Computer Anxiety* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Keahlian Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Kecamatan Barat Magetan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu latar belakang diatas masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Barat Magetan?
2. Apakah *computer anxiety* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor Kecamatan Barat Magetan?
3. Apakah persepsi kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh keahlian pada Kantor Kecamatan Barat Magetan?
4. Apakah *computer anxiety* berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh keahlian pada Kantor Kecamatan Barat Magetan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang menghendaki adanya hasil. Agar hasil yang dikehendaki dapat dicapai, sehingga perlu menetapkan suatu tujuan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Barat Magetan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap kinerja karyawan pada kantor Kecamatan Barat Magetan.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh keahlian pada kantor Kecamatan Barat Magetan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh keahlian pada kantor Kecamatan Barat Magetan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi input bagi kantor Kecamatan Barat Magetan dalam meningkatkan kinerja pegawai. juga diharapkan menjadi pertimbangan dalam penggunaan teknologi informasi pada kantor Kecamatan Barat Magetan.

## 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang bagaimana meningkatkan kinerja pegawai serta kemanfaatan teknologi informasi.

## 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain tentang kinerja pegawai, kemanfaatan teknologi informasi, computer anxiety, dan keahlian.

