

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Munculnya teknologi telah menyebabkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia, yang juga membawa perubahan besar pada aplikasi komputer. Perubahan teknologi telah menyebabkan karyawan mengandalkan penggunaan komputer sebagai media utama untuk menyelesaikan tugas (entri dan pemrosesan data). Hampir sulit membayangkan suatu tugas diselesaikan tanpa menggunakan komputer karena fakta bahwa saat ini karyawan banyak melakukan tugas dengan menggunakan komputer dan perangkat pendukung. Perubahan pesat pada *software* aplikasi komputer telah membuat karyawan membekali diri dengan pengetahuan terkini. Sebagai hasil dari modernisasi teknologi, sebagian besar perusahaan mengharapkan karyawan menjadi lebih kompeten dan beradaptasi dengan aplikasi komputer terkini. Perusahaan menerima lebih banyak karyawan untuk belajar dan beradaptasi dengan aplikasi teknologi baru ini. Oleh karena itu, karyawan dituntut untuk terbiasa menghadapi tantangan untuk mulai menggunakan aplikasi komputer terbaru (Achim dan Kassim, 2015).

Perusahaan menginvestasikan banyak sumber daya untuk meningkatkan produktivitas karyawan dengan menyediakan akses ke berbagai aplikasi teknologi informasi (TI) beragam jenisnya, dari paket email dan spreadsheet dasar hingga sistem perusahaan yang canggih. Sayangnya, hanya investasi dalam sistem ini tidak menjamin peningkatan produktivitas basis pengguna. Sebaliknya, keuntungan yang diperoleh dari investasi TI sebagian besar merupakan fungsi

pemanfaatan aktual pengetahuan karyawan dari sistem ini. Literatur sistem informasi (SI) menekankan pentingnya penerimaan teknologi dalam mencapai keberhasilan sistem informasi (SI). Aliran penelitian penerimaan teknologi secara konsisten mengidentifikasi peran penting dari keyakinan pengguna mengenai perilaku penerimaan dan pemanfaatan TI (Davis et al., 2009).

Keuntungan produktivitas suatu TI tidak dapat direalisasikan kecuali jika benar-benar digunakan. Pengguna tidak mungkin mengadopsi atau menggunakan TI jika dianggap tidak memiliki persepsi kebermanfaatan (*perceived of usefulness*). *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan Davis (1989) merupakan model paling banyak diterapkan dalam menjelaskan faktor penentu penerimaan dan pemanfaatan TI secara umum, menjelaskan perilaku pengguna di berbagai pengguna akhir TI. TAM mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai persepsi pengguna percaya bahwa penggunaan TI akan meningkatkan performa dalam bekerja. Penggunaan TI yang dimaksud yaitu dalam bekerja dan mengelola informasi, karyawan sebagian besar menggunakan komputer.

Pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keyakinan terkait TI dapat membantu manajer mengidentifikasi lebih lanjut intervensi yang sesuai untuk meningkatkan pemanfaatan investasi TI. Dimotivasi oleh gagasan ini, fokus penelitian ini adalah meneliti tentang preferensi penggunaan waktu (*time-user preference*) yaitu *computer polychronicity* dalam mempengaruhi penerimaan TI. Preferensi mewakili pilihan yang paling diinginkan individu di antara sekumpulan alternatif dan yang paling

memaksimalkan utilitasnya secara keseluruhan. Ketika karyawan menghadapi peningkatan tuntutan beban kerja dan penggunaan lebih banyak aplikasi dalam menyelesaikan pekerjaan, maka sangat penting bagi karyawan untuk mengelola waktu terkait penggunaan TI yang disebut dengan preferensi penggunaan waktu (*time-user preference*) yaitu *computer polychronicity*. Literatur sebelumnya telah mengakui pentingnya preferensi individu untuk mengatur kegiatan dari waktu ke waktu, disebut sebagai *polychronicity*, dalam menentukan berbagai hasil penting di tempat kerja. *Computer polychronicity* merupakan preferensi individu tentang pengorganisasian aktivitas komputer dari waktu ke waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi (Arasli et al., 2017).

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi *computer polychronicity* yaitu *computer anxiety* dan *computer playfulness*. *Computer anxiety* yang rendah dan *computer playfulness* akan meningkatkan *computer polychronicity*. Achim dan Kassim (2015) menjelaskan bahwa karyawan masih mengalami masalah dalam berurusan dengan komputer, karyawan yang berinteraksi dengan aplikasi TI mengalami situasi yang dikenal sebagai *computer anxiety*. *Computer anxiety* juga akan mempengaruhi *computer playfulness*. Selain itu, kecemasan komputer telah mempengaruhi penyuluh dan personel koperasi di dunia usaha.

*Computer playfulness* adalah kondisi pikiran atau sifat individu dalam berinteraksi secara spontan dengan komputer yang dapat berubah karena pengalaman dalam menggunakan teknologi tertentu meningkat seiring waktu. Kondisi pikiran merepresentasikan pengalaman kognitif berumur pendek yang dirasakan oleh individu. Sementara sifat merepresentasikan karakteristik individu,

yang cenderung stabil tetapi juga perlahan berubah seiring waktu. Meskipun individu memiliki sifat menyenangkan (*playful*), namun padangan *computer playfulness* yang dimiliki belum tentu sama (Hackbarth et al., 2003).

Penelitian ini merupakan replikasi dari Davis et al. (2009) yang meneliti tentang *time user preference* dan *technology acceptance* karyawan perusahaan alat kesehatan di salah satu kota Amerika Serikat bagian tenggara. Dalam penelitiannya, Davis et al. (2009) menyarankan agar dilakukan lebih banyak penelitian lain sebagai memvalidasi silang (*cross-validation*). Oleh karena itu untuk meningkatkan validitas eksternal yaitu suatu hasil penelitian akan lebih tergeneralisasi jika direplikasi di sampel penelitian lain (Jogiyanto, 2013:149), maka penelitian ini akan mereplikasi penelitian Davis et al. (2009) pada karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Semarang.

Sebagai salah satu industri jasa keuangan, bank tidak lagi menjual produk jasa perbankan saja tetapi juga produk keuangan lainnya seperti asuransi (*bancassurance*), efek beragun aset (*asset backed securities*) dan reksadana sehingga memerlukan sistem informasi yang lebih kompleks dibanding perusahaan lain. BPR, sebagai salah satu perusahaan perbankan, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum bank umum dan BPR dapat berupa Perseroan Terbatas (PT). adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. BPR memiliki penetrasi yang lebih baik

dibandingkan dengan bank umum khususnya untuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Keberhasilan BPR dalam memberikan pelayanan kepada UMKM antara lain adalah lokasi BPR yang lebih dekat dengan pasar, prosedur pelayanan yang sederhana, proses yang lebih cepat, dan pendekatan personal (*relationship marketing*) yang lebih baik dengan pelanggan. Kegiatan usaha BPR terus mengalami pertumbuhan. Meskipun skala ekonomis BPR masih kecil dibanding bank umum, namun kemampuannya dalam memberikan akses keuangan dan penggunaan sistem informasi yang lebih luas kepada UMKM di Indonesia sangatlah penting (Suliyanto dan Jati, 2014).

Saat ini teknologi yang bisa diterapkan dalam dunia perbankan sudah semakin kompleks, sehingga BPR diharapkan mampu mengantisipasi perubahan kecenderungan dan lingkungan bisnis pada persaingan global. Oleh karena itu, perlu adanya perencanaan strategi agar tetap bertahan di tengah munculnya para pesaing baru. Saat ini banyak strategi yang sering digunakan dalam sebuah perusahaan untuk tujuan yang berbedabeda, seperti strategi marketing, strategi penjualan dan sebagainya. Salah satu strategi yang sangat penting bagi perusahaan di era teknologi saat ini adalah perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi (Dewi et al., 2018).

Namun muncul permasalahan dalam penelitian ini yaitu rendahnya *perceived usefulness* terhadap teknologi informasi BPR karena biasanya tingkat pendidikan baik karyawan maupun nasabah BPR tidak begitu tinggi yang mengakibatkan penggunaan teknologinya rendah (Yasri, 2012). Hal inilah yang menjadi alasan penelitian ini meneliti di BPR.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini berjudul: **“Pengaruh *Computer Anxiety* dan *Computer Playfulness* Terhadap *Computer Polychronicity* dan *Perceived Usefulness*.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berikut ini adalah perumusan masalah penelitian ini.

1. Apakah *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *computer playfulness*?
2. Apakah *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *computer polychronicity*?
3. Apakah *computer playfulness* berpengaruh positif terhadap *computer polychronicity*?
4. Apakah *computer polychronicity* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan penelitian ini.

1. Untuk menganalisis pengaruh *computer anxiety* terhadap *computer playfulness*
2. Untuk menganalisis pengaruh *computer anxiety* dan *computer playfulness* terhadap *computer polychronicity*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *computer polychronicity* terhadap *perceived usefulness*.

Berikut ini adalah manfaat penelitian ini.

1. Kontribusi riset

Penelitian ini memberikan tambahan bukti bagi penelitian selanjutnya terkait preferensi penggunaan waktu (*time-user preference*) yaitu *computer polychronicity* dalam mempengaruhi penerimaan TI.

2. Kontribusi praktik

Penelitian ini bermanfaat bagi BPR di Semarang dalam menganalisis pengaruh *computer anxiety* dan *computer playfulness* terhadap *computer polychronicity* dan *perceived usefulness*.

3. Kontribusi teoritis

Penelitian ini menambah kelengkapan riset terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) dari sisi preferensi penggunaan waktu (*time-user preference*) yaitu *computer polychronicity* dalam mempengaruhi penerimaan TI.