

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan teknologi informasi semakin berkembang pada masa sekarang tidak hanya diperuntukkan bagi organisasi melainkan untuk kebutuhan perseorangan. Bagi organisasi teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif, sedangkan bagi perseorangan teknologi ini dapat digunakan untuk mencapai keunggulan pribadi termasuk untuk mencari pekerjaan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan pada kegiatan bisnis dalam lingkungan sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada kondisi persaingan bebas yang sedang terjadi saat ini. Manfaat yang dapat diperoleh dari perkembangan teknologi saat ini adalah dapat menyediakan suatu sistem informasi yang optimal secara cepat, tepat dan akurat.

Perkembangan teknologi yang pesat juga turut menjadi suatu tren global, dimana hal tersebut dapat dilihat dengan seringnya berbagai kegiatan yang terintegrasi menggunakan perangkat komputer guna membantu meringankan pekerjaan manusia. Teknologi informasi saat ini sering digunakan merupakan suatu keuntungan antara kantor, komunikasi, serta teknologi komputer yang tidak mudah untuk memisahkan komponen didalamnya karena telah berpadu menjadi satu kesatuan (Wenti, 2012). Pada sebuah perusahaan *retail* semua aktifitas yang melibatkan penjualan barang dan jasa langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan yang sifatnya pribadi atau memenuhi kebutuhan konsumtif dan bukan untuk kepentingan bisnis, seperti minimarket, supermarket dan departement store

perhitungan jual beli yang dilakukan biasanya menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi untuk memudahkan perhitungan transaksi jual beli tersebut.

Sistem informasi akuntansi berguna untuk memproses berbagai transaksi keuangan dan transaksi nonkeuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan. Perusahaan *retail* menggunakan *cash register*, *cash register* merupakan suatu peralatan mekanik maupun elektronik untuk menghitung dan mencatat transaksi penjualan yang biasanya terintegrasi secara modul dengan laci (*cash drawer*) untuk menyimpan sejumlah mata uang dan juga mengeluarkan hasil cetak (*print*) dari struk penjualan (*receipt*) untuk pelanggan.

Sistem pembayaran *cash register* sudah berkembang menjadi *point of sale* yang merupakan mesin kasir berbasis komputer yang dilengkapi dengan *software* berbasis sistem operasi *DOS*, *windows*, *linux* maupun *unix* dimana data tersimpan dalam database baik di mesin kasir tersebut maupun di *server* induk. Perkembangan mesin kasir tersebut sudah dilengkapi dengan *software point of sales* yang bertujuan mempermudah dan mempercepat transaksi jual beli dengan sistem yang mudah untuk digunakan serta efektifitas dan efisiensi waktu bisa di dapat.

Adanya *software point of sale* tersebut segala manfaatnya tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan dari pengguna (*user*) itu sendiri, karena teknologi yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang terampil dalam mengoprasikannya. Cahyandari (2011) menyatakan bahwa posting otomatis, kecepatan, maupun pencegahan human *error* merupakan beberapa keunggulan yang dapat diberikan dari sistem komputerisasi, dengan adanya manfaat tersebut

maka perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya secara optimal. Menghadapi perkembangan teknologi informasi, sering kali terjadi suatu kondisi yang kompleks dimana kemampuan organisasi dalam penerapan teknologi informasi tidak sesuai dengan kemampuan individu dalam organisasi tersebut untuk mengaplikasikannya, hal tersebut disebabkan karena setiap individu merespon penerapan teknologi informasi secara dinamis seperti menerima maupun menolak dengan hal-hal bersifat baru.

Teknologi informasi memiliki manfaat yang besar, namun disisi lain tidak menutup kemungkinan bahwa ada sebagian masyarakat yang khawatir dengan hadirnya teknologi informasi tersebut. Terdapat perbedaan karakteristik pemakai individual, faktor sikap kecemasan, demografi, dan cara berfikir menyebabkan perbedaan perilaku kerja dan pencapaian kinerja individual (Setiawan, 2013). Dari berbagai faktor yang mempunyai pengaruh pada pemanfaatan teknologi informasi, aspek sikap pemakai (*user*) merupakan faktor penting yg memberikan kontribusi terhadap teknologi informasi.

Manfaat yang dirasakan oleh pemakai komputer disebabkan oleh kemampuan tiap individu mengoperasikan komputer (*skills*) dan karena adanya dukungan (*support*) organisasional. Kecemasan berkomputer atau *computer anxiety* bisa diistilahkan sebagai penolakan terhadap perubahan (Yudha, 2014). Mereka khawatir jika kehadiran teknologi informasi komputerisasi informasi akan menggeser peran mereka dalam dunia kerja. Setiap individu yang mengalami kegelisahan terhadap komputer (*computer anxiety*) akan merasakan manfaat

komputer yang lebih sedikit dibandingkan dengan mereka yang tidak mengalami kegelisahan terhadap komputer.

Kecendrungan seseorang menjadi susah, khawatir dan ketakutan dalam menggunakan komputer mengenai teknologi informasi atau yang disebut dengan *computer anxiety* dapat mempengaruhi keahlian seseorang dalam menggunakan komputer (Wenti, 2012). Kebanyakan yang muncul ketika seseorang terjadi kegelisahan terhadap komputer (*computer anxiety*) dapat mempengaruhi keahlian seseorang dalam menggunakan dan mengoperasikan komputer. Tipe stres tertentu karena *computer anxiety* berhubungan dengan kepercayaan yang negatif tentang komputer, masalah-masalah dalam mengoperasikan komputer atau penolakan terhadap komputer. Selain itu perlu diadakannya antisipasi terhadap kegelisahan yang datang karena komputer.

Pada sebuah perusahaan pengalaman juga merupakan faktor yang penting bagi seseorang karyawan, karena dengan adanya pengalaman maka orang bisa menilai kemampuan dan pengetahuan seseorang dalam penggunaan teknologi tersebut, dengan adanya pengalaman dalam menggunakan *software point of sale* sebelumnya diharapkan pengguna dapat lebih dapat beradaptasi dengan *software point of sale* yang serupa. Kehadiran sistem informasi berbasis komputer memudahkan karyawan perusahaan dalam melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja juga berpengaruh kemampuan karyawan, apabila lingkungan kerja meningkat, maka semangat kerja juga akan meningkat, peningkatan lingkungan kerja dapat dilakukan dengan cara menciptakan suasana kerja dalam perusahaan yang menyenangkan dengan kebersihan yang ada, hubungan antara karyawan

yang harmonis harus dipertahankan apabila lingkungan kerja meningkat, maka semangat kerja juga akan meningkat, peningkatan lingkungan kerja dapat dilakukan dengan cara menciptakan suasana kerja dalam perusahaan yang menyenangkan dengan kebersihan yang ada, hubungan antara karyawan yang harmonis juga harus dipertahankan (Sunyoto, 2012:43).

Pada perusahaan *retail* seperti PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart yang mempunyai kegiatan sehari-hari berkenaan dengan *software point of sale*, tidak akan lepas dari ilmu pengetahuan dan teknologi. Khususnya para pengguna *software point of sale* pada perusahaan tersebut pernah terjadi kesalahan yang sulit diperbaiki yang disebabkan oleh kesalahan pengguna ataupun kesalahan *software* tersebut, yang menyebabkan konsumen menunggu terlalu lama dan lebih parahnya membuat antrian pembayaran semakin panjang.

Kejadian tersebut mungkin di sebabkan oleh kegelisahaan (*computer anxiety*) yang mendalam atau ketakutan berlebih terhadap teknologi. lingkungan kerja dan pengalaman juga merupakan faktor yang penting bagi seorang karyawan, karena dengan pengalaman dan lingkungan kerja yang baik karyawan dapat bekerja dengan baik juga. Oleh karena itu PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart harus meningkatkan mutu dan kualitas layanan agar konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini tidak akan terwujud apabila individu-individu di PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart tidak memiliki kualitas kinerja yang baik dan sistem informasi yang baik untuk mendukung tiap aktivitas individu. Seperti *software point of sale* sudah sering digunakan di berbagai perusahaan *retail* di Indonesia, untuk mempermudah

karyawan untuk melakukan pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Computer anxiety*, Pengalaman, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Keahlian Karyawan Dalam Menggunakan *Software Point Of Sale* (Studi Kasus Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana pengaruh *computer anxiety*, pengalaman, dan lingkungan kerja secara *parsial* dan secara *simultan* terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale*?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti di penelitian ini dapat lebih jelas dan terarah diberikan batasan masalah yang akan diteliti dalam lingkup sejauh mana pengaruh *computer anxiety*, pengalaman dan lingkungan kerja dalam menggunakan *software point of sale*, sehingga pembahasan terarah dan terfokus pada keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale*. Responden yang diteliti yaitu karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart yang menggunakan *software point of sale* dalam aktivitas kerja karyawan sehari-hari.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Ada pun memperjelas arah pembahasan penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *computer anxiety* secara parsial terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale* pada PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman secara parsial terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale* pada PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale* pada PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart.
4. Untuk mengetahui apakah *computer anxiety*, pengalaman, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale* pada PT. Ramayana Lestari Sentosa dan Hypermart.

1.4.2 Kontribusi Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi, sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis
 1. Sebagai sarana pemikiran dalam rangka memperkaya dan mengembangkan ilmu akuntansi, dalam bidang sistem informasi akuntansi

khususnya pada keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale*.

2. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan *literature* bagi peneliti-peneliti selanjutnya dimasa mendatang, baik penelitian sejenis maupun pengembangannya.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori yang melandasi penelitian ini, yakni konsep *computer anxiety*, pengalaman dan lingkungan kerja dengan mencoba menggabungkannya pada keahlian karyawan dalam menggunakan *software point of sale*.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Terdiri dari populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguji hasil data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang akan dikemukakan mengenai hasil penelitian

