

*Extended Abstract*

*Computers And The Frustrated Chief Executive*

Tugas 10/16 Oktober 2004

Kelompok 61 (Ardini Ridhatillah - Mediati Avriesa)

Artikel asli dibuat oleh James N. Danziger

*MIS Quarterly*/Juni 1977

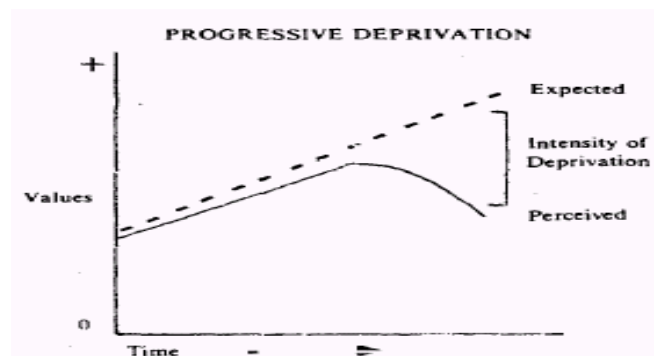
© 2004 Ardini Ridhatillah-Mediati Avriesa—GNU Free License—Silahkan secara bebas menggandakan tulisan ini

Yang melatarbelakangi penelitian ini adalah peningkatan penggunaan *Electronic Data Processing* (EDP) dalam pemerintahan. Pada saat itu, timbul ekspektansi yang sangat tinggi terhadap EDP. Di sisi lain, diduga timbul rasa frustrasi terhadap adanya EDP tersebut, terutama pada pihak manajemen yang lebih tinggi. Pertanyaan utama yang digunakan adalah: "Bagaimana membedakan kelompok yang tidak puas atas penggunaan EDP melalui pengamatan terhadap perilaku, jenis EDP, dan lingkungan pengguna?"

Tujuan artikel penulisan artikel ini adalah pembuktian hipotesis yang disusun oleh penulis artikel ini. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survei, dengan alat bantu penelitian kuesioner. Yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai negeri sipil.

Yang dimaksud dengan *relative deprivation* adalah konsep yang menjelaskan hubungan antara sesuatu yang diharapkan oleh seorang individu dengan kenyataan yang diterimanya.

Salah satu model *relative deprivation* adalah *progressive deprivation*. Berikut ini merupakan ilustrasi model tersebut.



Dari gambar tersebut dapat dilihat hubungan antara nilai deprivasi dengan waktu. Seiring dengan berjalannya waktu, dapat dilihat bahwa perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang didapat semakin jauh. Hal inilah yang menyebabkan frustrasi terhadap komputer.

Terdapat beberapa hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini mengenai faktor-faktor penyebab kejenuhan terhadap EDP. Pertama, kondisi sosial politik, dimana EDP dianggap lebih efektif atau *efficacious* pada kondisi lingkungan tertentu. Kedua, karakteristik EDP yang digunakan, yaitu *scope*, lama penggunaan, dan kompleksitas dari EDP itu sendiri. Ketiga, tingkat pemahaman terhadap komputer. Keempat, pengalaman terdahulu dan pemahaman terhadap kualitas hasil implementasi serta fungsionalitas EDP, termasuk ketidakpuasan (*unmet expectation*). Hipotesis yang terakhir ini tidak terbukti. Dan jika memang iya, hubungannya tidak substansial dan bersifat tidak langsung.

Kemudian terdapat beberapa poin penting yang merupakan hasil penelitian ini. Pertama, kejenuhan terhadap EDP diantara pejabat eksekutif pemerintahan tidak berhubungan kuat dengan jangka waktu penggunaan EDP, luasnya penggunaan EDP, mahalnya biaya penerapan & operasi EDP, dan kecanggihan teknologi EDP yang digunakan. Kedua, kejenuhan tidak berhubungan dengan kondisi politis dan sosial lingkungan penerapan EDP. Ketiga, para eksekutif yang mengalami kejenuhan tidak mengalami masalah organisasional sehubungan dengan penggunaan EDP.

Dari poin-poin penting yang telah dikemukakan sebelumnya, hal dapat yang dapat disimpulkan adalah terbukti bahwa kejenuhan terhadap EDP secara langsung berhubungan dengan persepsi pengguna bahwa EDP tersebut telah gagal meningkatkan efisiensi *informational* dan operasional. Selain itu, para pejabat eksekutif yang jenuh akan EDP akan memiliki keterlibatan yg sedikit lebih kecil, hanya sedikit lebih pesimis terhadap penggunaan EDP, berpendapat bahwa komputer/EDP tersebut tidak bermanfaat, atau meragukan bahwa EDP berhasil meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan operasi.