

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Peningkatan kompetisi perbankan di Indonesia sebenarnya mulai terasa sejak adanya keterbukaan perbankan Indonesia, yang diinisiasi dengan dikeluarkannya Paket Kebijakan pada tanggal 1 Juni 1983 (PAKJUN) dengan tujuan memodernisasi perbankan dan kemudian dilanjutkan dengan Paket Oktober (PAKTO) pada tanggal 27 Oktober 1988, yang memberi kemudahan perijinan pendirian bank baru, termasuk pembukaan kantor cabang. Saat itu, dengan dana Rp. 10 miliar saja, para investor sudah dapat mendirikan sebuah bank baru, dan ini menyebabkan peningkatan signifikan pada jumlah bank (Deni dan Djoni dalam Ratna dan Boedi,2013).

Peningkatan signifikan pada jumlah bank tersebut berpotensi mendorong bisnis sektor perbankan menjadi lebih kompetitif dan meningkatkan efisiensi serta kesehatan perbankan. Ditambah lagi dengan perkembangan teknologi serta perubahan selera pelanggan dapat mengakibatkan pelanggan berpindah dari satu bank ke bank lain. Dalam kondisi persaingan yang cukup ketat saat ini, maka setiap perusahaan harus mampu bersaing untuk memperoleh profit dan bersaing di pasar global serta harus mempunyai kemampuan dalam mengembangkan pilihan strategik agar dapat memenangkan persaingan (Sheleen,

2015). Oleh sebab itu, penting bagi seluruh perusahaan perbankan salah satunya seperti PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk untuk memperhatikan *competitive advantage* (keunggulan bersaing) perusahaan.

Menurut Danang Sunyoto (2015:1), *competitive advantage* adalah kemampuan untuk membedakan produk yang dihasilkan dalam persaingan untuk mendapatkan keunggulan bersaing. Produk yang dihasilkan harus memiliki karakteristik kunci dalam merebut konsumen sehingga menjadi produk yang spesial. Keunggulan bersaing merupakan posisi unik yang dikembangkan perusahaan dalam menghadapi para pesaing, dan mungkin perusahaan dapat mengungguli mereka secara konsisten. Definisi lain dari Philip Kotler dan Gary Armstrong yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2008:269) keunggulan kompetitif adalah keunggulan melebihi pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai yang lebih besar kepada konsumen daripada tawaran pesaing. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *competitive advantage* adalah kemampuan atau keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan yang dapat membedakan dirinya dari pesaing, yaitu dengan cara mengembangkan produk dengan sangat spesial dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan para pesaing, sehingga menjadikan perusahaan lebih unggul.

Fenomena mengenai *competitive advantage* banyak terjadi dalam perusahaan di Indonesia terutama pada Perusahaan Perbankan. Seperti pada Bank Muamalat berikut ini. Presiden Direktur Bank Muamalat Endy Abdurrahman mengaku Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah saat ini tidak ada mengalami kenaikan atau penurunan. Nilai portofolio KPR Syariah saat ini

sekitar Rp. 8 triliun. Dirinya menambahkan stagnannya KPR Syariah disebabkan juga karena menurunnya daya beli masyarakat akibat melemahnya perekonomian Indonesia. Dia pun mengatakan bahwa tingkat kemampuan daya beli masyarakat sangat terganggu. Namun dia tetap optimistis masih bisa bersaing dengan KPR bank konvensional. Sebab baik KPR syariah maupun KPR Konvensional memiliki keunggulannya masing-masing. Presiden Direktur Bank Muamalat itu juga menyampaikan sebetulnya untung rugi produk sama baiknya dengan bank konvensional. Dalam beberapa hal perusahaannya bisa kompetitif. Di saat KPR syariah menurun, terdapat peningkatan pada *saving* (menabung) yang sebagian besar berupa deposito. Hal ini karena banyaknya likuiditas ada di pasar (<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/09/25/434719/kpr-syariah-bank-muamalat-stagnan>).

Fenomena selanjutnya terjadi pada beberapa Perbankan yang ada di Indonesia. Abdul Baasith, koordinator tim perbankan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengungkapkan aduan terkait masalah layanan perbankan yang diterima lembaganya pada 2015, paling banyak ditujukan pada Bank Mandiri. Sektor perbankan di 2014 sampai 2015 tetap mendominasi aduan masyarakat. Bank yang paling banyak diadukan adalah Bank Mandiri dengan 22 aduan. Abdul menjelaskan, berdasarkan data yang dibuat YLKI, aduan kepada Bank Mandiri memiliki persoalan yang beragam dan imbang. Ada 7 aduan kartu kredit, 6 soal kredit atau pinjaman, sisanya aduan deposito, e-money, tabungan, dan ATM. Di urutan kedua, Abdul menyebut Bank Mega mendapat 20 aduan sepanjang 2015, dan yang paling dikeluhkan adalah soal kartu kredit. Bank Mega,

dari 20 aduan ada 17 aduan masalah kartu kredit. Selain Bank Mega, Abdul juga mengungkapkan ada 8 aduan kartu kredit yang ditujukan pada Bank BCA dan ANZ & Standard Chartered, lalu diikuti Bank Mandiri, CIMB Niaga dan HSBC dengan 7 aduan, dan 5 aduan kepada Bank BNI. Selain itu, permasalahan paling banyak soal pembobolan sebanyak 27 aduan. Jadi dipertanyakan sistem keamanannya. Sementara aduan mengenai kredit kepemilikan rumah (KPR) paling banyak ditujukan kepada Bank BTN sebanyak 12 aduan, diikuti Bank BNI dengan 6 aduan, dan 1 aduan untuk CIMB Niaga, Bank BCA, Bank DKI Syariah, Bank Danamon, dan Bank Panin. Permasalahan KPR yang dikeluhkan adalah 5 aduan terkait jaminan kredit, biaya, bunga, denda, pelayanan nasabah, developer, dan gagal bayar. Data YLKI juga menyebutkan persoalan tabungan mendapat pengaduan sebanyak 4 buah yang ditujukan pada Bank BRI, sementara terkait pinjaman ada 13 aduan yang ditujukan pada gabungan Bank Perkreditan Rakyat. Dari banyaknya persoalan perbankan yang diadukan, Abdul berharap agar ada pengawasan dan penegakkan yang optimal. Sementara dari pihak bank sendiri, ia mengharapkan agar bank memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Bank berkewajiban mengedukasi konsumen soal produk perbankan. Hingga berita ini diturunkan, konfirmasi dari bank-bank yang dinilai banyak diadukan warga menurut versi YLKI ini belum diperoleh.

<https://m.tempo.co/read/news/2016/01/08/092734432/bank-mandiri-jadi-bank-yang-paling-banyak-dikeluhkan-di-ylki>

Fenomena selanjutnya yang terjadi pada Perbankan Indonesia. Pada saat ini, Perbankan Indonesia masih belum siap untuk menghadapi persaingan global pada sektor perbankan. Pasalnya, keragaman produk perbankan dalam negeri masih kalah dibandingkan dengan perbankan di negara lain. Direktur Bank Rakyat Indonesia (BRI) Susy Liestiowaty mengatakan, untuk persaingan global, kalau diperbandingkan antara Indonesia dengan bank Internasional, kita masih kalah saing. Menurut Susy, terdapat dua produk yaitu *business standing* dan *corporate finance* yang masih kurang untuk dapat bersaing dan harus segera dikembangkan oleh pemerintah dan perbankan swasta dalam negeri guna dapat bersaing dengan secara global. Apabila hal ini tidak kunjung dikembangkan, maka perbankan di Indonesia harus bersiap untuk tergusur dalam pasar persaingan global (<http://economy.okezone.com/read/2016/01/13/320/1287479/bank-di-indonesia-belum-siap-hadapi-persaingan-global>).

Seiring dengan perubahan zaman dan proses globalisasi, menuntut perusahaan untuk semakin cepat dalam memproses informasi perusahaan, sehingga *accounting information system* (sistem informasi akuntansi) menjadi kebutuhan yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnis yang efektif dan efisien dalam menentukan keputusan kedepan. Hal tersebut didukung oleh Salleh et. Al. dalam Andrew (2015) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing perusahaan. sistem yang diterapkan oleh organisasi itu penting untuk mengelola operasional perusahaan sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan salah satu tujuan perusahaan tersebut adalah dengan menciptakan keunggulan bersaing.

Menurut Krismiaji (2015:4) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Dalam sistem informasi yang disediakan merupakan hal penting dalam kesuksesan organisasi. Selain itu, menurut Samiaji Sarosa (2009:13) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga menghasilkan informasi yang berguna dalam membuat keputusan.

Jadi, apabila *accounting information system* dimanfaatkan secara optimal dan menjadi lebih baik, maka akan membuat perusahaan memiliki *competitive advantagenya*. Hal tersebut pastinya membutuhkan sumber daya yang mampu menjalankan *accounting information system* menjadi lebih baik. Salah satu strategi yang dapat dilakukan agar *accounting information system* yang diinginkan perusahaan adalah dengan menciptakan *organizational learning* (pembelajaran organisasional). Ramirez dalam Andrew (2015) menyatakan bahwa *organizational learning* adalah organisasi yang mampu melakukan transfer informasi dan pengetahuan dalam organisasi, kemampuan transfer informasi dan pengetahuan tersebut difasilitasi oleh sebuah sistem yang tepat. Perusahaan yang melakukan pembelajaran dengan baik akan mampu mengaplikasikannya. Organisasi yang melakukan pembelajaran akan terus melakukan evaluasi terhadap berbagai kelemahan sistem yang digunakan dalam organisasi termasuk *accounting information system* sehingga akan mampu memberikan kinerja yang lebih baik bagi organisasi. Menurut McShane dan Mary Ann Von Glinow (2012:9) *Organizational Learning a perspective that organizational effectiveness depends*

*on the organization's capacity to acquire, share, use, and store valuable knowledge.* Dari definisi menurut McShane dan Mary Ann Von Glinow (2012:9) dapat dijelaskan bahwa *organizational learning* adalah sebuah perspektif bahwa efektivitas organisasi tergantung pada kapasitas organisasi untuk memperoleh, berbagi, menggunakan, dan menyimpan pengetahuan yang berharga. Selain itu, definisi *organizational learning* dikutip dari [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Organizational\\_learning](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Organizational_learning) *Organizational learning is the process of creating, retaining, and transferring knowledge within an organization.* Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa *organizational learning* adalah proses menciptakan, mempertahankan, dan mentransfer pengetahuan dalam sebuah organisasi. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dengan diterapkannya *organizational learning* pada perusahaan maka *accounting information system* akan terus bertambah baik dalam menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan. Namun, Menurut Zaky Baridwan(2015:7-8) pada *accounting information system* tidak hanya *organizational learning* yang dapat mempengaruhi *accounting information system*, tetapi juga terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhinya, yaitu seperti perilaku manusia dalam organisasi, penggunaan metode kuantitatif, dan penggunaan komputer sebagai alat bantu. Namun faktor lain tersebut tidak di teliti pada penelitian ini.

Dari beberapa teori di atas dapat diketahui bahwa *organizational learning* mempengaruhi *accounting information system* dalam menciptakan *competitive advantage* perusahaan, tetapi menurut Andrew Pranata dan Josua Tarigan (2015) terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *competitive advantage* yaitu

*strategic leadership, organizational culture, dan intellectual capital*. Tetapi faktor-faktor lain yang disebutkan diatas tidak akan diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini merupakan replikasi dari judul penelitian Sheleen Wijaya & Josua Tarigan(2015) yaitu Pengaruh *Organizational Learning* Terhadap *Competitive Advantage* Melalui *Accounting Information System* Pada Perusahaan Manufaktur Terbuka di Kota Surabaya. Salah satu hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada perusahaan yang diteliti, penelitian terdahulu dilakukan pada Perusahaan Manufaktur Terbuka yang ada di kota Surabaya, sedangkan penulis meneliti pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang ada di Kota Bandung. Dengan adanya perbedaan tersebut, hasil dari penelitiannya juga akan berbeda.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk mengetahui hubungan antar variabel tersebut pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) yang ada di Kota Bandung dengan mengambil judul yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu : “**Pengaruh *Organizational Learning* Terhadap *Competitive Advantage* Melalui *Accounting Information System* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang diangkat untuk dibahas pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana *organizational learning* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
2. Bagaimana *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
3. Bagaimana *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *organizational learning* terhadap *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh *accounting information system* terhadap *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* melalui *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui *organizational learning* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *organizational learning* terhadap *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
6. untuk mengetahui pengaruh *accounting information system* terhadap *competitive advantage* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* melalui *accounting information system* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Bandung.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan ini, penulis berharap dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi :

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* melalui *accounting information system*. Selain itu, dapat juga dipergunakan sebagai bahan pertimbangan antara teori dan praktik yang sebenarnya di dalam sebuah perusahaan yang selanjutnya sebagai bahan referensi untuk peneliti lebih lanjut. Selain itu, penulis juga mengharapkan hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi para mahasiswa, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pasundan Bandung.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis merupakan penjelasan kepada pihak-pihak mana saja yang kiranya hasil penelitian penulis dapat memberikan manfaat. Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan. Selain itu, berguna untuk menambah wawasan peneliti khususnya mengenai pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* melalui

*accounting information system*, dan juga sebagai sarana bagi peneliti untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bangku perkuliahan terutama yang berkaitan dengan judul yang peneliti buat.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan, sehingga dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja manajerial.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk membantu dan memberikan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang bagaimana pengaruh *organizational learning* terhadap *competitive advantage* melalui *accounting information system*.

### **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang ada di Kota Bandung. Penulis ingin memperoleh data yang sesuai dengan objek yang akan diteliti pada perusahaan tersebut, maka penulis melakukan penelitian mulai dari bulan juni 2016 hingga selesai.