

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan peningkatan kinerja karyawan yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing karyawan dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan. Kinerja seorang karyawan didalam organisasi tentunya tidak terlepas dari kepribadian, kemampuan serta motivasi karyawan tersebut dalam menjalankan aktivitas-aktivitas yang dilakukannya dalam tugas dan pekerjaannya.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana mengelolanya. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapainya tujuan perusahaan. Karyawan merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendalian aktivitas organisasi. Dalam hal ini mengandung pengertian orang-orang yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam kegiatan operasional.

Kinerja pada dasarnya adalah sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi beberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Strategi peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar strategi peningkatan kinerja tersebut dapat berhasil, maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kinerja.

Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik berkualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap instansi/perusahaan dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan menunjukkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Pada perusahaan, jika kinerja karyawan baik dan meningkat maka kinerja dari organisasi suatu perusahaan akan meningkat juga. Setiap kinerja dalam organisasi selalu dipengaruhi berbagai perubahan lingkungan baik itu internal maupun eksternal. Kinerja karyawan harus diperhatikan setiap perusahaan karena upaya inilah penentu keberhasilan organisasi suatu perusahaan untuk mencapai level atas sesuai tujuan yang ditentukan. Akan tetapi, sering kali perusahaan kurang memperhatikan hal tersebut. Secara umum yang terjadi dalam perusahaan terlihat masih banyak karyawan yang datang ke kantor sering terlambat, mengambil

waktu istirahat melebihi jam istirahat, pulang lebih cepat tanpa alasan yang jelas, pekerjaan yang tidak mencapai target bahkan ketidak disiplin karyawan yang menimbulkan pelayanan kepada pelanggan kurang memuaskan. Hal tersebut merupakan salah satu permasalahan kinerja karyawan yang mengindikasikan adanya gejala-gejala aktual rendahnya kinerja karyawan. (repository.usu.ac.id)

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan diantaranya disiplin yang dapat dilakukan melalui tata tertib yang jelas, tata kerja yang sederhana serta dapat dengan mudah diketahui pegawai lainnya.

Keberhasilan suatu sistem dapat diukur dengan kinerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan sistem tersebut. Maka dari itu, kinerja karyawan sangatlah penting sehingga diperlukan adanya penentuan kriteria dalam melaksanakan tugas yang dapat dijadikan sebagai acuan. Dengan adanya acuan tersebut maka dapat diketahui akan sukses atau tidaknya karyawan dalam melaksanakan tugas dengan menggunakan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan.

Perusahaan baik yang bergerak di bidang jasa, dagang dan manufaktur, serta perusahaan pemerintah (BUMN) maupun perusahaan swasta, memerlukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk menjalankan usahanya terutama pada era globalisasi seperti sekarang ini. Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah menghadapi berbagai perubahan global dan persaingan yang kompetitif yang membuat perusahaan harus segera melakukan pengembangan dalam pengelolaan manajemen yang lebih terorganisir tanpa menghilangkan fungsinya sebagai BUMN. Maka dari itu, perlu diperhatikan kinerja karyawan yang siap untuk menghadapi setiap perubahan dalam melakukan aktivitasnya dengan berbagai inovasi-inovasi yang diciptakan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Terdapat beberapa fenomena di BPJS yang diambil secara umum dan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang disebabkan oleh beberapa hal. Berikut contoh fenomena yang terjadi.

Sejumlah peserta jaminan sosial ketenagakerjaan, keluhkan buruknya pelayanan yang diberikan kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kabupaten Cianjur.

Pasalnya, sejumlah peserta asuransi kesehatan tersebut harus rela kehilangan waktu banyak hanya untuk mengurus klaim asuransi setelah mereka keluar dari pekerjaannya. Selain itu, mereka menilai pihak BPJS Cianjur sangat minim informasi terkait proses pengurusan klaim. Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Ulfa

(25), warga Kp Tugu Kulon, Kecamatan Cianjur mengatakan, pelayanan pencairan jaminan hari tua (JHT) bagi karyawan yang berhenti bekerja tidak memuaskan.

“Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan”. Bahkan bisa dibilang mengecewakan hingga hari ini masih belum di proses. Sedangkan Ulfa telah mendaftar minggu lalu namun belum kunjung cair, bahkan banyak peserta yang akan mengurus klaim asuransi tidak mendapatkan pelayanan hingga sore. Sementara itu, Ide Hilmansyah (27) warga Kp Cibodas Desa Sirnagalih, mengaku pernah merasakan hal yang sama ketika mengurus BPJS ketenagakerjaan sesuai dirinya bekerja di salah satu pabrik hingga harus terpaksa menunggu proses lamanya pencairan .

Informasi yang dihimpun pemerintah secara resmi memberlakukan PP No. 60/2015, mulai Selasa (1/9). Aturan baru tersebut mengatur pekerja yang berhenti bekerja/terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), atau pindah bekerja ke luar negeri, bisa mencairkan seluruh saldo Jaminan Hari Tua (JHT) selang sebulan setelah tidak bekerja.

<http://www.beritacianjur.com/read/1354/buruknya-pelayanan-jaminan-sosial-bpjs-kabupaten-cianjur>

Berdasarkan fenomena di atas, bahwa kinerja karyawan kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

Batam, Buruhtoday.com - Anggota Komisi I DPRD Kota Batam, Harmidi menyatakan segera memantau kinerja pelayanan BPJS Ketenakerjaan Cabang Batam terkait adanya dugaan oknum pegawai BPJS yang terlibat praktek pencaloan JHT.

Dia juga meminta pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam bertindak tegas dan mempidanakan oknum pegawai yang diduga terlibat percaloan pencairan Jaminan Hari Tua(JHT).

“Oknum pegawai yang terlibat harus dipidanakan, karena BPJS adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas membantu masyarakat dan siapapun petugas yang terlibat onkum pencaloan harus di pidanakan,” tegasnya. Karena sudah ada korban yang sampai melaporkan ke polisi. Harmidi mengatakan akan mempelajari kasus pencaloan JHT yang diduga telah melibatkan oknum pegawai BPJS Ketenagakerjaan.

Diberitakan sebelumnya, Kepala Kanwil BPJS Ketenagakerjaan Sumbar-Riau, Afdiwar Anwar menegaskan akan segera memecat pegawainya jika terbukti terlibat praktek pencaloan pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batam. Dia menegaskan BPJS Ketenagakerjaan memiliki komitmen tinggi dan tanpa basa-basi untuk melakukan hal itu, karena telah mencemari nama dan institusi. Selasa (12/4/2016) malam.

<http://www.buruhtoday.com/2016/04/diduga-terlibat-calo-jht-dprd-kota.html>

Berdasarkan fenomena di atas, bahwa kinerja karyawan kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

BATAM-Tingginya masyarakat untuk mencairkan dana jaminan hari tua (JHT) di kantor Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Batam 1 Nagoya ternyata masih dimanfaatkan oleh oknum-oknum pegawai untuk mengambil keuntungan pribadi. Antrian panjang yang terjadi diduga dimanfaatkan oleh oknum security di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Batam dengan memperjual belikan nomor antrian dan Formulir pencairan JHT.

Salah seorang warga yang ditemui saat mengantri di BPJS Ketenagakerjaan, mengungkapkan bahwa adanya jual beli nomor antrian dan formulir untuk pencairan JHT.

“formulir yang sudah di stampelnya mereka jual ke calo” ujarnya kepada salah satu warga yang tidak disebutkan namanya. Kamis(10/3/16).

Dia mengaku melihat salah satu peserta yang mengantri di luar gedung BPJS dengan nomor 41, kemudian berubah jadi no 7 karena sudah mengisi formulir JHT yang diberikan calo. Formulir yang distempel itu diberikan oknum security BPJS kepada calo sehari sebelum peserta pencairan JHT ikut mengantri. Kemudian calo itu menjual kepada masyarakat dengan harga 100-300 ribu per berkas. Jelasnya

Kepada cabang BPJS Ketenagakerjaan Batam 1 Nagoya. Ahmad fatoni belum berhasil dikonfirmasi terkait adanya dugaan jual beli nomor antrian dan formulir JHT tersebut.

[www.swarakepri.com/luar-biasa-formulir-JHT-diBPJS-Batam-diduga diperjualbelikan.](http://www.swarakepri.com/luar-biasa-formulir-JHT-diBPJS-Batam-diduga-diperjualbelikan)

Berdasarkan fenomena di atas, bahwa kinerja karyawan kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

DONGGALA- Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Donggala dinilai buruk karena pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran pada dinas tersebut dikeluhkan sejumlah warga yang datang mengurus KTP, akta kelahiran dan kartu keluarga.

Keluhan lambannya pelayanan tersebut disebutkan oleh salah seorang warga kecamatan Sojol, Sulteng. Kamis (15/10/2015). Abdul Rasyid mengaku kesal dengan jawaban yang disampaikan sejumlah pegawai di dinas tersebut. Pasalnya, sebulan yang lalu saat dia mengurus akta kelahiran untuk ke dua anaknya, pegawai setempat mengatakan untuk pembuatan akta kelahiran akan selesai sekitar sebulan lamanya lalu pegawai tersebut memintanya untuk datang kembali bulan depan dan menjanjikan akan selesai.

Setelah satu bulan berlalu Abdul Rasyid kembali untuk mengambil akta kelahiran anaknya, namun sangat mengecewakan, apa yang dijanjikan pegawai tersebut belum kunjung selesai. Tidak tanggung-tanggung pegawai tersebut malah memintanya untuk datang lagi bulan depan. Karena tidak ingin disalahkan dia mengatakan bahwa Kepala Dinasnya sibuk dan sedang berada diluar kota jadi mengambat menyelesaikan tugas-tugasnya. (SULTENGPOS)

<http://palu.aji.or.id/2015/10/16/kinerja-pegawai-disdukcapil-donggala-buruk/>

Berdasarkan fenomena di atas, bahwa kinerja karyawan kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya kelengkapan tugas dalam organisasi, kemampuan pegawai dalam bekerja, kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

Efektifitas penerapan sistem informasi pada perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penerapan sistem informasi akuntansi pada perusahaan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan Mangkunegara (2011:67).

Sebelumnya beberapa peneliti mengenai pengaruh penerapan efektifitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan (Sari,2008;Novita,2011; Aditya Puja dan Saurdhika, 2003; Marlinawati dan Suaryana, 2013) menunjukan

bahwa efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

“kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang diuntungkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.” Moehariono(2012;95)

Kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman, serta keterampilan yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pencapaian kinerja juga berkaitan dengan kesesuaian antara sistem informasi yang diterapkan dengan tugas, kebutuhan dan kemampuan individu dalam organisasi tersebut. Tugas, kebutuhan dan kemampuan individu hendaknya dipertimbangkan dalam menerapkan suatu sistem informasi dalam organisasi.

Sistem informasi yang handal merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan karena suatu sistem informasi akuntansi dirancang untuk menghasilkan informasi keuangan yang digunakan para pemakainya dalam proses pengambilan keputusan penting didalam suatu perusahaan atau organisasi. Pelaksanaan sistem yang handal harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas agar sistem tersebut bisa berjalan sebagaimana mestinya (Eny, Kartika, dan Siti, 2014).

Ratnaningsih (2013) menyatakan sistem informasi dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak untuk mencapai keunggulan perusahaan melalui kecepatan, fleksibilitas, integrasi, dan keakuratan informasi yang dihasilkan. Sistem informasi akuntansi mampu memberikan kesempatan bagi pembisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan mencapai keunggulan kompetitif (Edison et al., 2012)

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul: **“PENGARUH EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KESESUAIAN TUGAS-TEKNOLOGI (*TASK TECHNOLOGY FIT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya
2. Bagaimana kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya
3. Bagaimana kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya

4. Seberapa besar pengaruh efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya
5. Seberapa besar pengaruh kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
6. Seberapa besar pengaruh efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini untuk menguji variabel-variabel Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task technology fit*) terhadap Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi guna untuk mencapai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
2. Untuk mengetahui kesesuaian tugas tugas teknologi (*Task technology fit*) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.
6. Untuk mengetahui efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Peneliti disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman serta memberikan gambaran tentang seberapa besar efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) mempengaruhi kinerja karyawan

2. Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi perusahaan dalam mengembangkan sistem informasi akuntansi perusahaan atau organisasi sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya.

3. Bagi Pihak Umum

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi untuk penelitian lebih lanjut dan kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*) terhadap kinerja karyawan baik simultan maupun parsial pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya.

2. Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan antara teori tentang kinerja karyawan dan efektifitas penerapan sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas teknologi (*Task technology fit*)

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melaksanakan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya. Alamat JL. LODAYA NO. 42 S KOTA BANDUNG 40262 yang menyediakan informasi-informasi.

Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya tersebut.