**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dari pengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diikuti dengan perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi, telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat di dalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi informasi mempunyai dampak yang sangat signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis, khususnya dalam pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual digantikan dengan sistem komputer sebagai alat pemrosesan data.

Keberhasilan suatu sistem dapat diukur dengan kinerja yang dicapai oleh seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik (Ghoniyah, Masurip, 2011).

Pada dasarnya, setiap perusahaan ingin memiliki karyawan yang berkualitas. Setiap perusahaan juga ingin para karyawannya senantiasa bekerja secara maksimal dan bekerja sesuai dengan target perusahaan. Hal ini tentunya demi mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya dan membuat perusahaan semakin besar. Tapi, tidak jarang ada banyak karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja. Hal tersebut tentu saja akan mengakibatkan tidak tercapainya target perusahaan.

Menurut Mondy, Noe, Premeaux (1999), pengukuran kinerja karyawan adalah kuantitas pekerjaan (*quantity of work*), kualitas pekerjaan (*quality of work*), kemandirian (*dependability*), inisiatif (*initiative*), adaptabilitas (*adaptability*) dan kerjasama (*cooperation*).

Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*) ini berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan hal tersebut, dapat dijadikan sebagai tolak ukur mengenai seberapa cepat pegawai dapat menyelesaikan beban kerja yang dihadapinya dengan menghasilkan volume pekerjaan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. (Novyanti, 2010)

Kualitas pekerjaan (*quality of work*) ini berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. Menurut Wilson dan Heyel (1987) mutu seorang karyawan atau pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Ketepatan yang dimaksud disini adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya, dan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Kemandirian (*dependability*) ini berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa seorang pegawai yang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya akan mampu memotivasi dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan memanimilasir bantuan orang lain, serta mampu memenuhi komitmen yang dimilikinya terhadap tanggung jawab kerja.

Inisiatif (*initiative*) ini berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. Menurut Suryana (2006), inisiatif adalah suatu kemampuan dalam menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema (*thinking new things*).

Adaptabilitas (*adaptability*) ini berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi. Menurut Robbins (2003), adaptasi adalah suatu proses yang menempatkan manusia yang berupaya mencapai tujuan-tujuan atau kebutuhan untuk menghadapi lingkungan dan kondisi sosial yang berubah-ubah agar tetap bertahan.

Kerjasama (*coorperation*) ini berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama dan dengan orang lain. Apakah *assignements* mencakup lembur dengan sepenuh hati. Contoh kerjasama yang baik menurut satrio (2013), adalah saling membantu dalam menyelesaikan masalah, saling bertukar pendapat untuk mendapatkan satu tujuan.

Persoalan pengadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu tantangan yang sedang dihadapi untuk mendorong potensi industri keuangan syariah. Ahli keuangan syariah dari Durham University, Inggris, Habib Ahmed mengatakan salah satu masalah keuangan syariah adalah kebutuhan sumber daya manusia, karena biasanya masih berasal dari perbankan konvensional dengan *mindset* konvensional (Budi, 2018).

Kasus berikutnya terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI). Puluhan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pematangsiantar mengeluhkan lambannya layanan penarikan, penyetoran serta konsultasi terhadap *customer service*. Para nasabah harus berdiri lama menunggu *customer service* dan *teller* (Harian, 2017).

Dari kasus di atas dapat terlihat bahwa kinerja karyawan yang digunakan dalam perbankan di Indonesia saat ini belum mencapai titik yang memenuhi standar kinerja karyawan. Jika dilihat dari kasus yang terjadi pada Bank Syariah di Indonesia belum memenuhi karakteristik kualitas kerja, karena sumber daya manusia masih berasal dari perbankan konvensional dengan *mindset* konvensional yang bertolak belakang pada prinsip-prinsip syariat islam. Kasus pada Bank Rakyat Indonesia belum memenuhi karakteristik kuantitas kerja, dikarenakan karyawan lamban dalam melayani keperluan para nasabah.

Penelitian mengenai kinerja karyawan banyak dijadikan sebagai objek penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhinya telah banyak diuji oleh peneliti sebelumnya. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi yang diteliti oleh Trias Budi Utami, Endang Masitoh W, Suhendro (2017), Tania Putri Daneshwari (2014), Kurnia Adhi Candra (2017), Vincencia Kristiani, A. Fenyta Dewi (2013), Novia Fabiola Panggeso (2014), dan Engkun Kurnadi (2016)
2. Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi yang diteliti oleh Trias Budi Utami, Endang Masitoh W, Suhendro (2017), Tania Putri Daneshwari (2014), Vincencia Krisiani, A. Fenyta Dewi (2013), Izumi Nadia Marisca Putri (2010), Novia Fabiola Panggeso (2014), dan Engkun Kurnadi (2016)
3. Motivasi Kerja yang diteliti oleh Yonavia Latuny (2010)
4. Struktur Organisasi yang diteliti oleh Sahrul (2016) dan Yurniati (2016)
5. Analisis Jabatan yang diteliti oleh Yurniati (2016)
6. Kompetensi yang diteliti oleh Yurniati (2016)
7. Kepuasan Kerja yang diteliti oleh Lie, Lourenzo Vincenthius (2017)
8. Budaya Organisasi yang diteliti oleh Yonavia Latuny (2010)
9. *Stress* Kerja yang diteliti oleh Riny Chandra, Dody Adriansyah (2017)
10. Lingkungan Kerja yang diteliti oleh Fariz Ramanda Putra (2013)

**Tabel 1.1**

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

**Kinerja Karyawan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Tahun | Peneliti | Efektivitas Penggunaan SIA | Kepercayaan atas SIA | Motivasi Kerja | Struktur Organisasi | Analisis Jabatan | Kompetensi | Kepuasan Kerja | Budaya Organisasi | *Stress* Kerja | Lingkungan Kerja |
| 1 | 2010 | Yonavia Latuny | - | - | √ | - | - | - | - | √ | - | - |
| 2 | 2010 | Izumi Nadia Marisca Putri | - | √ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | 2013 | Fariz Ramanda Putra | - | - | - | - | - | - | - | - | - | √ |
| 4 | 2013 | Vincencia Krisiani, A. Fenyta Dewi | √ | √ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5 | 2014 | Tania Putri Daneshwari | X | X | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6 | 2014 | Novia Fabiola Panggeso | √ | √ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7 | 2016 | Sahrul | - | - | - | √ | - | - | - | - | - | - |
| 8 | 2016 | Engkun Kurnadi | √ | √ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 9 | 2016 | Yurniati | - | - | - | √ | √ | √ | - | - | - | - |
| 10 | 2017 | Trias Budi Utami , Endang Masitoh W, Suhendro | √ | √ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11 | 2017 | Lie dan Lourenzo Vincenthius | - | - | - | - | - | - | √ | - | - | - |
| 12 | 2017 | Riny Chandra, Dody Adriansyah | - | - | - | - | - | - | - | - | √ | - |
| 13 | 2017 | Kurnia Adhi Candra | √ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Keterangan:

√ : Mempengaruhi

- : Tidak diteliti

X : Tidak Berpengaruh

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Trias Budi Utami, Endang Masitoh, dan Suhendro (2017) dengan judul “Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan.” Populasi yang digunakan peneliti adalah koperasi simpan pinjam yang berada didaerah Jawa Tengah dengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu metode sensus.

Variabel independen dalam penelitian tersebut yaitu Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan. Variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Unit analisis dalam penelitian tersebut yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Mulya dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Pedesaan Artha Mandiri. Unit observasi menggunakan data primer dikumpulkan oleh instrumen penelitian kuesioner.

Hasil dalam penelitian tersebut yaitu Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan serta Efektivitas dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini penulis memilih perusahaan perbankan syariah. Sedangkan sebelumnya meneliti pada koperasi simpan pinjam. Alasan penulis memilih perusahaan perbankan karena sistem informasi akuntansi di koperasi sebagian besar belum didukung oleh teknologi informasi (SIA berbasis komputer) dalam mengelola simpanan, pinjaman dan laporan akuntansi manajemen masih menggunakan pencatatan secara manual dicatat dalam buku dan aplikasi yang sedang berjalan.

Kendala utama tersebut berakibat pada jumlah data yang diinput terlalu banyak sehingga pengelolaan keuangan kurang akurat, penginputan yang membutuhkan waktu yang cukup lama, sering terjadi kesalahan dalam pembukuan dan transaksi-transaksinya dan laporan akuntansi yang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dihasilkan. Selain itu, kendala lain dari segi informasinya yaitu sulitnya anggota untuk mengetahui rincian informasi simpanan dan pinjaman mereka di waktu yang fleksibel. Hal ini disebabkan oleh informasi saldo simpanan dan pinjaman yang diinformasikan kepada para anggota hanya setiap akhir bulan dan tahun. Sehingga menyebabkan ketidakpuasan anggota terhadap koperasi tersebut, sehingga terjadi komplain yang dilakukan oleh anggota.

Sedangkan sistem informasi akuntansi di perbankan sudah didukung oleh teknologi informasi (SIA berbasis komputer) yang merupakan bagian dari sistem yang ada dapat memberikan informasi bagi semua tingkat manajemen. Keunggulan yang dimiliki oleh sistem informasi akuntansi yang didukung teknologi informasi (SIA berbasis komputer) yaitu adanya proses pengolahan data yang cepat, memiliki tingkat akurasi informasi yang tinggi, efesiensi sumber daya manusia dan kemudahan akses informasi. (Permatasari, 2011)

Alasan dalam pemilihan variabel adalah karena penelitian mengenai kinerja karyawan telah banyak dilakukan, namun hasil dari penelitian tersebut tidak memberikan konsistensi yang signifikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Vincencia Krisiani, A. Fenyta Dewi (2013), Novia Fabiola Panggeso (2014), Engkun Kurnadi (2016), Trias Budi Utami , Endang Masitoh W, Suhendro (2017), dan Kurnia Adhi Candra (2017) menunjukan bahwa Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania Putri Daneshwari (2014) disebutkan bahwa Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Izumi Nadia Marisca Putri (2010), Vincencia Krisiani, A. Fenyta Dewi (2013), Novia Fabiola Panggeso (2014), Engkun Kurnadi (2016), dan Trias Budi Utami , Endang Masitoh W, Suhendro (2017) menunjukan bahwa Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania Putri Daneshwari (2014) disebutkan bahwa Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Yonavia Latuny (2010) menunjukan bahwa Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Sahrul (2016), dan Yurniati (2016) menunjukan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Yurniati (2016) menunjukan bahwa Analisis Jabatan dan Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Lourenzo Vincenthius (2017) menunjukan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Riny Chandra, Dody Adriansyah (2017) menunjukan bahwa Stress Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Fariz Ramanda Putra (2013) menunjukan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan judul penelitian dengan judul: “**Pengaruh** **Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan**” (Survey pada Bank Syariah di Kota Bandung).

* 1. **Identifikasi dan Rumusan Masalah**
     1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka penulis menyebutkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat masalah terhadap kinerja karyawan perbankan syariah yang belum memenuhi karakteristik kualitas kerja
2. Penyebab tidak terpenuhinya kualitas kerja karena sumber daya manusia masih berasal dari perbankan konvensional dengan *mindset* konvensional.
3. Tidak sesuainya sumber daya manusia menyebabkan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

* + 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah kota Bandung.
2. Bagaimana Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah kota Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Bank Syariah kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah kota Bandung.
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada Bank Syariah kota Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah kota Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah kota Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah kota Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian** 
      1. **Kegunaan Teoritis**
7. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang akuntansi mengenai pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan
8. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan agar dapat kesesuaian antara teori dan praktek khususnya terkait kinerja karyawan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
   * 1. **Kegunaan Praktis**
9. Bagi Penulis
10. Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi digunakan penulis untuk gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya manusia
11. Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi digunakan penulis untuk mengetahui penggunaan teknologi sistem informasi apakah dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat guna meningkatkan kinerja karyawan
12. Kinerja Karyawan digunakan penulis untuk mengetahui hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok
13. Bagi Perusahaan
14. Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya manusia
15. Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi digunakan sebagai alat untuk mengukur pekerjaan apakah dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat guna meningkatkan kinerja karyawan
16. Kinerja Karyawan digunakan sebagai alat untuk mengukur hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok
17. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan refrensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang kajian kinerja karyawan.

* 1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah di Kota Bandung. Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data secara primer dengan mengunjungi langsung tempat penelitian dan menyebar kuisioner pada responden. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari tanggal disahkannya proposal penelitian hingga selesai.