

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi berpengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diikuti dengan perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat didalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi informasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis, khususnya dalam pemrosesan data yang dialami perubahan dari sistem manual digantikan dengan sistem computer sebagai alat pemrosesan data.

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

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dan sumber daya manusia merupakan salah satu hal utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan kinerja 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 mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya dan membuat perusahaan semakin besar. Tetapi, banyak karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja. Hal tersebut tentu saja mengakibatkan tidak tercapainya target perusahaan.

Menurut Mondy, Noe, Premeaux (1999:75), 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*) 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 kegiatannya yang di selesaikan. (Novyanti, 2010)

Kualitas pekerjaan (*quality of work*) mempertimbangkan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. Menurut Wilson dan Heyel (1987) mutu seorang karyawan seorang karyawan atau pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian kerapian dan kelengkapan. Ketetapan yang di maksud disini adalah

ketetapan dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya.

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 meminimalisir bantuan orang lain, serta mampu memenuhi komitmen yang dimilikinya terhadap tanggungjawab kerja.

Inisiatif (*Initiative*) berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. Menurut surya (2016), inisiatif adalah suatu kemampuan dalam menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema (*thinking new things*)

Adaptabilitas (*adaptability*) berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi. Menurut Robbins (2015), adaptasi adalah suatu proses yang menepatkan manusia yang berupaya mencapai tujuan-tujuan atau kebutuhan untuk menghadapi lingkungan dan kondisi social yang berubah-ubah agar tetap bertahan.

Kerjasama (*coorporation*) berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama dan dengan orang lain. Apakah *assignments* mencakup lembur dengan sepenuh hati. Contoh kerjasama yang baik menurut satrio(2018) adalah

saling membantu dalam menyelesaikan masalah, saling bertukar pendapat untuk mendapatkan satu tujuan.

Persoalan pengandaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu tantangan sedang dihadapi untuk mendorong potensi industri keuangan syariah. Ahli keuangan syariah adalah kebutuhan sumber daya manusia, karena biasanya masih berasal dari perbankan konvensional dengan *midset* konvensional (Budi, 2018).

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

Kasus selanjutnya terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (Persero) Kantor Cabang Kawi Malang yang mengalami penurunan kinerja walaupun perusahaan menaruh perhatian yang lebih terhadap karyawannya. Karyawan merasa kurang semangat dalam bekerja karena merasa kompensasi yang berupa gaji dan insentif yang diberikan bank tidak sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan Bank telah memberikan perhatian dalam bentuk memperhatikan hak-hak karyawannya, memperhatikan kebutuhan karyawan, memberikan gaji, insentif, dan bonus.

Indikasi ini dapat dikatakan bahwa harapan atau tuntutan karyawan dalam pencapaian motivasi kerja yang baik belum dapat terwujud sebagaimana mestinya, kenyataan ini tidak bisa dibiarkan karena hal-hal tersebut dapat menimbulkan

hambatan dalam pencapaian tujuan. Motivasi kerja pegawai Bank BRI Syariah harus ditingkatkan, dengan memperhatikan segala aspek atau faktor yang dapat mempengaruhinya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti faktor lingkungan, kepemimpinan, motivasi kerja, perilaku, sikap, imbalan / insentif, iklim / budaya organisasi, diklat, pekerjaan yang menarik, keamanan, komitmen kerja dan perlindungan dan lain-lain. Kinerja seorang karyawan akan baik bila mereka mempunyai keahlian yang lebih tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Dengan adanya gaji dan harapan (*expectation*), akan menciptakan motivasi kerja seorang karyawan agar bersedia melaksanakan kegiatan kerja yang baik (Robbins, 2006 : 65).

Kasus berikutnya terjadi pada PT Bank Jabar Banten Syariah yang mengalami penurunan kualitas kinerja karyawannya. Penurunan ini ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan kepada nasabah yang kurang memuaskan. Banyak nasabah yang protes kepada karyawan karena dianggap kurang merespon permintaan nasabah. Rata-rata pegawai pada bank dianggap kurang memenuhi target yang ditetapkan oleh bank, seperti jumlah nasabah yang harus dilayani dalam sehari dan target kredit kepada masyarakat yang harus dipenuhi dalam satu bulan. Sedangkan Bank dianggap tidak mencapai target, seperti lamanya karyawan dalam melayani nasabah dan lama dalam melakukan laporan. Banyak pengguna jasa bank ini mengungkapkan rendahnya kinerja karyawan disebabkan oleh kurangnya perhatian bank dalam meningkatkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Hal ini tergambar saat banyaknya

kesalahan yang dilakukan karyawan ketika melayani nasabah sehingga menimbulkan banyaknya protes dari nasabah. Ketika pihak Bank melakukan evaluasi kinerja pada karyawan, ditemukan penyebab penurunan kinerja dikarenakan karyawan tidak puas dengan kompensasi yang diterima.

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

1. Sistem informasi akuntansi yang diteliti oleh Tanto Wijaya ( 2015), Astri Astuti ( 2018) Nurhaedah Ahyar ( 2018) Tania Putri Dewi (2015) Ahmad Fadhil (2018).
2. Motivasi Kerja yang diteliti oleh Tanto Wijaya (2015), Asri Astuti (2018), Yoannisa Mahadani (2015), Erma Safitri (2016) Ahmad Fadhil (2018) dan Nurcahyani (2015) Tania Putri Dewi (2015)
3. Etos Kerja Islami yang dilakukan oleh Tanto Wijaya (2015) ,Asri Astuti, Pamesti (2018), Rani Mariyam (2016), Ali Wariyor (2011), Farid Ramandu Putra (2013), Ari Pandhanari (2014), dan Nurhaedah ( 2018) Tania Putri Dewi (2015) .
4. Gaya kepemimpinan yang diteliti oleh Nurcahyani Ahyar (2016) dan Erma Safitri (2015)
5. Kompensasi yang diteliti oleh Tanto Wijaya ( 2015)
6. Kepuasan Kerja yang diteliti oleh Bambang Swanto Sunuhari dan Ika Ruhana (2016)

7. Budaya organisasin oleh Rani Mariyam ( 2016) dan Nurcahyani Ahyar (2015)
8. Lingkungan Kerja yang diteliti oleh Nurhaedah Ahyar ( 2018) dan Yoanissa Mahadiani ( 2015) dan Ari Pradhanawi ( 2015)
9. Kemampuan Kerja yang diteliti oleh Nurhaedah Ahyar (2018)
10. Displin kerja yang diteliti oleh Ali Wariooy ( 2017)

**Tabel 1.1**

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi  
Kinerja Karyawan**

No	Tahun	Peneliti	Sitem Informasi akuntansi	Motivasi kerja	Etos kerja islami	Kompensasi	Gaya kepemimpinan	Buadaya organisasi	Kepuasan kerja	Kemampuan kerja	Lingkungan kerja	Disiplin kerja
1	2015	Nurcahayani Ahyar	-	✓	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
2	2015	Rani Mariam	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
3	2014	Tanto Wijaya	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-
4	2014	Yoanisa mahadiani	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-
5	2014	Ari pradhanawi	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-
6	2014	Erma Safitri	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-

7	2014	Fariz Ramanda Putra	-	-	X	-	-	-	-	✓	✓	-
8	2018	Astri Astuti	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
9	2018	Ahmad Fadhil	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-
10	2016	Bambang Swanto Sunuharip, Ika Ruhana	X	X	-	-	-	-	✓	-	-	-
11	2017	Ali Wairooy	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓
12	2018	Nurahaedah	✓	-	✓	-	-	-	-	✓	-	-
13	2018	Tania Putri Daneshwari	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-

Keterangan :

- ✓ : Mempengaruhi
- : Tidak Diteliti
- X : Tidak Berpengaruh

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Asti Astuti Pamesti (2018) dengan judul “ Pengaruh sistem informasi akuntansi motivasi kerja dan etos islami terhadap kinerja karyawan.” Populasi yang digunakan peneliti adalah Hotel Syariah yang berada di Surakarta dengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel. Teknik *sampling* yang di gunakan metode purposive.



Variabel independen dalam penelitian tersebut yaitu Sistem Informasi Akuntansi Motivasi Kerja dan Etos islami. Variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan, Unit analisis dalam penelitian tersebut yaitu Hotel Syariah Surakarta. Unit observasi menggunakan data primer dikumpulkan oleh instrument penelitian kuesioner.

Hasil dalam penelitian tersebut yaitu sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif kinerja pegawai dan etos kerja islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan serta Sistem Informasi Akuntansi Motivasi Kerja dan Etos Islami Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini penulis memilih perusahaan perbankan syariah. Sedangkan penelitian sebelumnya meneliti pada hotel syariah. Alasan penulis memilih perbankan syariah karena, menurut catatan Biro Riset Infobank (birI), kinerja perbankan syariah tak kunjung membaik sejak 2012. Menurunnya harga komoditas dan mineral juga menyebabkan perbankan syariah harus bergelut dengan pembiayaan bermasalah yang menyebabkan *Return On Asset (ROA)* perbankan syariah juga terus menurun. Pada 2012 *ROA* perbankan syariah sebesar 2,14%, setahun berikutnya menurun dan terus menurun hingga puncaknya terjadi pada 2014 dengan *ROA* sebesar 0,79%. Pada 2017 *ROA* perbankan syariah sebesar 1,17%. Secara kualitas, perbankan syariah belum membaik.

Pada saat ini Indonesia berada di urutan kesembilan dari 10 negara Islam lainnya dari sisi aset industri jasa keuangan syariah. Ada kelemahan yang memicu

perbankan syariah di Indonesia lambat berkembang, yaitu Perbankan syariah yang hanya fokus pada fungsi sebagai bank komersial biasa, tidak memaksimalkan fungsi sebagai bank investasi atau bisa dikatakan orientasi bank syariah berjangka pendek, yaitu menyalurkan pembiayaan konsumtif jangka pendek. Hal ini karena adanya sisi kompetensi yang kurang memadai jika bergerak pada pembiayaan investasi yang membedakan perbankan syariah dan konvensional.

Pada 2012 kinerja bank syariah merosot dan sampai dengan saat ini sulit untuk bangun. Produk-produk yang ditawarkan bank syariah pun tidak beragam. *Service level* masih kalah jauh dibandingkan dengan bank konvensional. Sehingga, ketentuan wajib konversi bank syariah pada dua tahun mendatang pun menjadi sangat berat bagi Usaha Unit Syariah (UUS), karena harus ada investasi sendiri dalam pengembangan usaha ke depannya.

Kegagalan lain bank syariah yang paling mendasar adalah menyangkut tata kelola dan mengelola risiko. Banyak bank syariah yang terpengaruh untuk membiayai apa yang dibiayai oleh bank konvensional. Namun kapasitas dan kemampuan SDM-nya tidak memadai sehingga terjadi pembiayaan bermasalah. (Infobanknews.com 20 Agustus 2018)

Alasan penulis memilih variable dependen 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 Sistem Infomasi Akuntansi Motivasi Kerja Dan Etos Islami Terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanto Wijaya (2014),Astri Astuti (2018) menunjukkan bahwa Sistem Infomasi Akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania Putri Dewi (2014) di sebutkan bahwa Sistem Infomasi Akuntansi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanto Wijaya (2014),Asri Astuti (2018),Yoannisa Mahadani (2013),Erma Safitri (2013) Ahmad Fadhil(2018) dan Nurcahyani (2015) menunjukkan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania Putri Dewi (2014) disebutkan bahwa Motivasi Kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanto Wijaya(2014),Asri Astuti,Pamesti (2018), Rani Mariyam(2011),Ali Wariyor (2014),Fariz Ramanda Putra (2013),Ari Pandhanari (2014),dan Nurhaedah ( 2018) menunjukan bahwa Etos Kerja Islami berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania Putri Dewi (2014) Fariz Ramanda Putra (2014) disebutkan bahwa Etos kerja Islami tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurcahyani Ahyar (2014) dan Erma Safitri (2015) menunjukan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Rani Mariyam ( 2015) dan Nurcahyani Ahyar (2014) menunjukkan bahwa Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhaedah Ahyar (2018) menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ali Wariooy (2017) menunjukkan bahwa Displin Kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis untuk melakukan judul penelitian dengan judul ; “ **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Motivasi Kerja dan Etos Islami Terhadap Kinerja Karyawan** ” (Survey Pada Bank Syariah di Kota Bandung)

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

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

1. Tidak mudah diaksesnya sistem menyebabkan lambatnya layanan penarikan, penyetoran, serta konsultasi terhadap customer service.
2. Masih banyaknya kinerja karyawan yang menurun karena kompensasi yang berupa gaji dan insentif yang diberikan bank tidak sesuai harapan mereka.
3. Penyebab menurunnya kinerja karyawan karena kurangnya motivasi dari bank.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Infomasi Akuntansi pada Bank Syariah Kota Bandung.
2. Bagaimana Motivasi Kerja pada Bank Syariah Kota Bandung.
3. Bagaimana Etos Kerja Islami pada Bank Syariah Kota Bandung.
4. Bagimana Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.
5. Sebarapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Kota Bandung,
6. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah kota Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karwayan Bank Syariah kota Bandung.
8. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Motivasi kerja dan Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Kota Bandung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan diatas, tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem Infomasi Akuntansi pada Bank Syariah kota Bandung.

2. Untuk mengetahui Motivasi Kerja pada Bank Syariah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Etos Kerja Islami pada Bank Syariah Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Motivasi Kerja dan Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penulis berharap agar dari penelitian ini dapat menambah pemahaman dalam memperkaya pengetahuan yang berhubungan tentang sejauh mana mengenai pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Motivasi Kerja dan Etos Islami terhadap kinerja karyawan pada Bank di Kota Bandung.
2. Sebagai bahan perbandingan antara teori dengan praktik nyata di perusahaan tentang elemen-elemen sistem informasi akuntansi

motivasi kerja dan etos kerja islami yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak antara lain :

a. Bagi penulis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dan pembaca dalam bidang akuntansi khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi yang terkait dalam bidang sistem informasi akuntansi motivasi kerja dan etos islami.

b. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam melaksanakan perancangan sistem informasi akuntansi, terutama melakukan hal yang sifat dapat mempengaruhi sistem informasi akuntansi motivasi kerja dan etos kerja islami

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam serta sebagai dasar penelitian selanjutnya mengenai sistem informasi akuntansi motivasi kerja dan etos islami.

### **1.5 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 menyebarkan kuisioner pada responden. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari tanggal yang disahkan proposal penelitian hingga selesai.