

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan di dunia bisnis sekarang ini menjadi semakin kompetitif, untuk itu setiap perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing dengan pesaingnya di tengah arus perubahan yang semakin dinamis. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional dalam mencapai visi serta melaksanakan misi perusahaan (Ismayanti, 2018).

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Sumber daya manusia berperan sangat penting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan secara langsung pada perusahaan tersebut. Baik atau buruknya suatu perusahaan ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia sebagai faktor yang berperan aktif dalam menggerakkan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tercapainya tujuan perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku ekonomi yang terdapat dalam suatu perusahaan dapat bekerja dengan baik. Tanpa adanya kemampuan atau kompetensi yang didukung oleh sumber daya manusia yang handal, maka suatu perusahaan akan mengalami

kesulitan untuk dapat bersaing dengan kompetitor atau perusahaan-perusahaan lain (Ismayanti, 2018).

Kinerja sumber daya manusia harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan agar tercapai secara optimal. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:9). Menurut Suryadi (1999:2) dalam Benjamin, *et al* (2017:84) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Kinerja individu (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*corporate performance*) memiliki hubungan yang erat. Kinerja sangat penting bagi setiap organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai sasaran-sasaran strategis diperlukan kemampuan untuk mengelola kinerja para pekerjanya secara tepat.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar apa yang menjadi tujuan dari perusahaan akan tercapai. Perusahaan harus menempuh cara agar kinerja karyawan meningkat, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi dan menciptakan lingkungan yang kondusif. Sukses tidaknya seorang karyawan dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kerja. Dengan menyediakan sistem informasi dalam menyelesaikan tugas kerja yang cepat dan tepat akan mendukung tercapainya kinerja individu karyawan yang maksimal (Ismayanti, 2018).

Agar terwujud keseimbangan antara karyawan dan tuntutan dan kemampuan perusahaan, maka dalam pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara profesional. Pengelolaan kinerja karyawan diperlukan untuk mengetahui apakah karyawan pada perusahaan tersebut telah sesuai dengan kriteria profesi yang diinginkan oleh perusahaan. Perusahaan dapat memberikan *feedback* yang tepat kepada karyawannya dengan menggunakan metode untuk mengelola kinerja individu karyawan dengan tepat dan menggunakan aspek-aspek yang relevan untuk penilaian kinerja. Menurut Simamora (2008) dalam Rizaldi (2015), penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

Dalam suatu perusahaan, tidaklah wajar apabila banyak karyawan yang sebenarnya secara potensi berkemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam bekerja, hal ini dapat disebabkan oleh banyak hal. Terdapat beberapa kasus yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan yang buruk. Berikut contoh konkrit kasus yang terjadi.

Kasus penurunan kinerja karyawan di PT. *Superintending Company of Indonesia* atau lebih dikenal dengan sebutan PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung, merupakan perusahaan yang memberikan jasa inspeksi, supervise pengkajian dan pengujian dalam bidang *Agriculture sector, Customer dan Industrial Product Sector, Financial and Investment Sector, Oil and Gas Sector*. Pada awalnya perusahaan Sucofindo (Persero) Cabang Bandung untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam penggajian dengan menggunakan program Lotus. Yang dimulai dari pengisian data penggajian sampai proses pencetakan

laporan, penggunaan program Lotus di perusahaan Sucofindo (Persero) Cabang Bandung, yang akan dimaksudkan untuk memudahkan pekerjaan karyawannya dan lebih mengefisienkan waktu para karyawan, ternyata tidak terjadi. Malah sebaliknya, bersamaan dengan penerapan program Lotus, terjadi penurunan kinerja karyawan yang ditandai oleh adanya kesalahan dalam penghitungan gaji dan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama sehingga pekerjaan yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan tidak maksimal. (Yayuk Widiyarti, 2006)

Pada 22 dan 23 Oktober 2012, serikat pekerja PT. PLN (Persero) mengadakan rapat di Pekanbaru. Tujuan dari rapat tersebut adalah membahas masalah perubahan sistem pembayaran manual ke sistem *online* (ERP). Serikat pekerja PT. PLN di Sumatera merasa tidak sesuai dengan sistem baru yang telah diterapkan yaitu perubahan sistem pembayaran manual ke sistem *online*. Dengan adanya sistem pembayaran *online* ini diharapkan dapat memudahkan pekerjaan karyawannya dan lebih mengefisienkan waktu para karyawannya, ternyata tidak terjadi. Malah sebaliknya, dengan adanya sistem pembayaran *online* ini sering mengalami keterlambatan dalam pembayaran SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) sehingga menghambat pekerjaan karyawan lainnya. (Dwi Suryo Abdullah, 2012)

Pada 28 Desember 2014 seorang pelanggan mengajukan sambungan baru PLN melalui call 128 dengan nomor registrasi: 1413012024740 di wilayah Tegal Binangun yang masih menjadi area pelayanan PLN Rayon Ampera. Kemudian pada 5 Januari 2015 pelanggan tersebut melunasi pembayaran pemasangan senilai Rp1,246 juta. Mekanisme pendaftaran itu sesuai dengan prosedur resmi. Meski

sebenarnya banyak tawaran pemasangan non prosedur yang dengan janji 2 hari selesai. Tetapi pelanggan tersebut tetap memilih mengikuti prosedur resmi karena ingin membuktikan klaim pihak PLN bahwa penyambungan baru prosedur lebih nyaman, paling cepat 7 hari dari pelunasan paling lambat 30 hari dengan dilengkapi SLO yang dikeluarkan pihak ke 2 PLN. Namun, sampai 20 Maret 2015 belum ada realisasi utk penyambungan baru pelanggan tersebut beberapa kali datang langsung ke rayon PLN bersangkutan. Namun melalui info *Customer Service* seperti biasa dengan alasan klasik material belum ada. Padahal ketika di cek di gudang material PLN lengkap. Namun terhambat dengan alasan berkas belum ditanda tangani pimpinan. Selain itu juga saya call 123 menyampaikan keluhan tersebut namun belum juga ditindak lanjuti. Yang anehnya dua orang pelanggan yang mengurus melalui non prosedur dalam dua hari langsung ada penyambungan. Padahal material untuk penyambungan pelanggan tersebut sudah tinggal menunggu pelaksanaan penyambungannya saja. (Julheri, 2014)

Selain itu, contoh kasus yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi pada salah satu BUMN di Indonesia yaitu pada PT Telkom (Persero) yang merupakan satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan diseluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi, untuk itu diperlukan kinerja karyawan yang baik agar dalam pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan. Akan tetapi, pada kenyataannya terdapat karyawan yang tercatat memiliki kinerja buruk. Berikut contoh kongkrit fenomena terbaru yang terjadi pada PT Telkom (Persero). Berawal dari rusaknya jaringan telepon

seorang pelanggan selama 4 hari, dan baru dilaporkan beberapa hari kemudian pada pukul 12:15 WIB. Kemudian melakukan laporan ulang keesokan harinya pada pukul 01.30 WIB karena menyangkut speedy yang juga bermasalah. Melaporkan ulang lagi pada tanggal yang sama pada pukul 13.00 WIB mengenai jaringan telepon yang katanya teknisi akan datang tetapi sampai pukul 23.00 WIB tidak satupun teknisi yang datang apalagi menghubungi pelanggan tersebut. Akibatnya, pelanggan tersebut kembali melakukan pelaporan dikarenakan hingga pukul 23.00 WIB teknisi tidak datang juga. Pelayanan telkom yang awalnya menjanjikan akan segera menindak lanjuti pengaduan pelanggan dan akan memberikan kompensasi apabila 1x24 jam belum ada tindakan dari teknisi telkom, ternyata sudah lewat dari *deadline* waktu yang telah dijanjikan. Keluhan pelanggan tidak dicatat oleh karyawan ke dalam sistem informasi yang tersedia di perusahaan, sehingga keluhan atas nama pelanggan tersebut tidak tercatat dan mengakibatkan tidak dapat segera ditangani. Bisa dikatakan hal tersebut menjadi salah satu sebab mengapa teknisi tidak segera datang menangani permasalahan yang dihadapi pelanggan. Kerugian yang didapatkan pelanggan sehubungan dengan permasalahan ini adalah bahwa pelanggan tidak dapat menggunakan fasilitas yang seharusnya menjadi hak mereka akibat jaringan telepon yang bermasalah dan secara otomatis jaringan internet speedy juga akan ikut bermasalah. Selain daripada itu, pelanggan mengalami pembengkakan pembayaran speedy. Pelanggan tersebut tidak memahami mengapa dia harus membayar mahal padahal sebelumnya dia sudah sempat komplain perihal kasus tersebut. Pelanggan yang semula sebenarnya sudah mengajukan agar diberikan paket hemat dengan harga Rp 115.000,-/bulan akan tetapi setelah di cek

ke operator pelayanan speedy pelanggan tersebut ternyata dimasukkan oleh pihak telkom speedy pada paket hemat selama 4 bulan dengan harga yang lebih besar. Telah terjadi kesalahan dalam proses input data pelanggan yang dilakukan oleh karyawan Telkom, sehingga pelanggan mengalami pembengkakan tagihan. Hal ini dirasa sangat memberatkan dirinya yang telah berlangganan sejak bulan oktober 2010 karena tidak sesuai dengan keinginan yang telah disepakati di awal sesuai dengan pesannya. Dia merasa bahwa dia telah mengalami penipuan terselibung. Oleh karenanya dia meminta tanggung jawab telkom speedy agar mengembalikan kelebihan jumlah uang yang telah disetorkan itu. Karena sebelumnya dia pun telah menyatakan seandainya paketnya masih tetap mahal maka dia akan memutuskan langganan jaringan speedy. (Mikhael Gewati, 2014)

Pada tanggal 31 januari 2015 telepon rumah seorang pelanggan mati dan tidak bisa menghubungi keluar. Dia telah melaporkan ke 147 dan akan diperbaiki dengan estimasi 3x24 jam. Pada tanggal 1 februari 2015 kini menjadi tiga buah telepon yang mati total. Semua sudah dilaporkan ke 147 dan diinformasikan akan dilakukan perbaikan 3x24 jam lagi. Keesokan harinya sementara tiga buah telepon itu masih mati ditambahkan dengan speedy yang juga mati. Semua nomor telepon dan speedy tersebut merupakan usaha di kantor dan warnetnya yang kini mati total dan tidak bisa memberikan pelayanan sama sekali. Pada tanggal 5 februari 2015 seorang petugas teknisi memperbaiki jaringan telepon (tidak sesuai dengan estimasi 3x24 jam) dan memberikan informasi tentang speedy dengan mengatakan bahwa matinya telepon dan speedy dikarenakan pelanggan tersebut belum melakukan pembayaran. Akan tetapi pelanggan tersebut membantah dan menyatakan bahwa

dirinya telah membayarnya sejak pertengahan bulan januari 2015. Kemudian pelanggan disarankan agar melakukan konfirmasi ke Plaza Supratman. Saat itu juga pelanggan membawa bukti pembayaran dan pergi ke Plaza telkom daerah Bandung tengah. Petugas mengatakan bahwa speedy di isolasi karena pelanggan telat membayar untuk tagihan bulan desember. Pelanggan menolak pernyataan tersebut, kemudian menunjukkan bukti pembayaran beserta denda yang telah dibayarnya. Petugas menyuruhnya agar menunggu sebentar untuk melakukan pengecekan data melalui sistem informasi yang ada di perusahaannya, ternyata hasil yang didapatkan adalah bahwa pelanggan telah melunasi semua tagihannya, sehingga alasan lain diberitahukan bahwa speedy sedang mengalami gangguan masal di daerah Ahmad Yani sehingga koneksi mati total. Pelanggan merasa bahwa *customer service* tersebut tidak mau disalahkan sehingga mengatakan bahwa masalah berada pada jaringan, bukan karena dirinya belum melakukan pembayaran. Jika tidak dilakukan pengecekan terhadap data pelanggan kemungkinan pelanggan akan merasa dirugikan lebih lama lagi. (Benfilio Mahendra, 2015)

Dan yang terakhir fenomena di PT. Dirgantara Indonesia (Persero), yaitu pertama, pada tahun 2018 biaya lembur perusahaan mencapai 120%, terdapat kenaikan sebesar 20% dari rencana yang ditetapkan, sedangkan pencapaian target perusahaan hanya 96%. Kedua, 25% dari jumlah karyawan melanggar ketetapan kehadiran yang sudah ada. Ketiga, belum efisiennya penggunaan mesin dan jam kerja karyawan karena kelemahan manajemen dalam mengatur internal mobility karyawan. Dan, beban kerja unit yang masih lemah, dimana ada unit yang sibuk dan ada unit yang menganggur. (Herman Boeldan, 2019)

Berdasarkan kasus tersebut di atas, dapat ditelaah bahwa kinerja karyawan merupakan hal penting dalam kegiatan perusahaan. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila seorang karyawan tersebut bertanggungjawab atas tugas dan menyelesaikan tugas dengan tepat, cepat dan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan tersebut. Buruknya kinerja karyawan tersebut dapat memberikan dampak negatif terhadap perusahaan, dimana citra perusahaan menjadi kurang baik dimata para pelanggannya. Menurut Cardosa Gomes (1995:195) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dialihbahasakan oleh Diana Angelica (2009:113) mengungkapkan bahwa ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan pegawai untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi. Dari ketiga faktor tersebut terdapat hubungan yang diakui secara luas dalam literatur manajemen. Kinerja pegawai ditingkatkan sampai tingkat dimana ketiga komponen tersebut ada di dalam diri karyawan. Akan tetapi, kinerja berkurang apabila salah satu faktor ini dikurangi atau tidak ada.

Menurut Astuti (2008) pencapaian kinerja karyawan juga berkaitan dengan kesesuaian antara sistem informasi yang diterapkan dengan tugas, kebutuhan dan kemampuan individu dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Guritno dan Waridin (2005) gaya kepemimpinan seorang pemimpin akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dan menurut Sanusi dan Iskandar (2007)

peningkatan kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kompleksitas tugas.

Dukungan organisasi/perusahaan dalam menjalankan operasionalnya merupakan sangat penting bagi karyawan perusahaan tersebut, sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan cepat, tepat dan akurat, salah satunya adalah dukungan sistem informasi. Jika sistem informasi yang digunakan malah memberikan efek negatif kepada kinerja karyawan, maka sistem informasi yang digunakan bisa dikatakan gagal atau tidak sesuai dengan sistem informasi yang dibutuhkan perusahaan. Sistem informasi yang tepat dengan kebutuhan suatu perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan keberadaan sistem informasi di perusahaan terbukti dapat membantu mereka menangani pelayanan dan informasi keuangan secara cepat, tepat, dan akurat dengan tidak melanggar aturan atau aturan yang berlaku (Devi Ria, 2015)

Sistem informasi yang mendukung kinerja karyawan di era globalisasi pada saat ini adalah sistem informasi akuntansi. Kebutuhan akan informasi akuntansi yang akurat, tepat, dan cepat menuntut lahirnya sistem informasi akuntansi. Perkembangan teknologi informasi juga berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi bisnis. Sistem informasi akuntansi yang berkualitas juga dapat berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawannya, karena suatu sistem informasi akuntansi dirancang sedemikian mungkin yang berguna untuk menghasilkan informasi keuangan dalam proses pengambilan keputusan penting di dalam suatu perusahaan atau organisasi (Devi Ria, 2015).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizaldi (2015) dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan CV Teguh Karya Utama Surabaya”, dengan menggunakan teknik analisa data dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian bahwa penerapan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Teguh Karya Utama.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2008) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu (Penelitian pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Malang)”, dengan menggunakan teknik kausal komparatif dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian bahwa penerapan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu pada Pemerintah Kota Malang.

Pelaksanaan sistem informasi yang berkualitas harus didukung oleh semua aspek, khususnya pada sumber daya manusia. Pengaruh seorang pemimpin tidak lepas dari keberhasilan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Dimana seorang pemimpin biasanya akan mempengaruhi perilaku-perilaku karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi (Suranta, 2002). Maka, pemimpin sebagai pengelola sumber daya manusia diwajibkan untuk memiliki gaya kepemimpinan yang dapat bekerja sama dan menekan kemungkinan konflik yang akan terjadi dalam kelompok bekerja sehingga perusahaan atau organisasi dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Guritno dan Waridin, 2005). Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan selain pengendalian internal pada suatu perusahaan, gaya kepemimpinan juga perlu diperhatikan dalam meningkatkan

kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erna Ratna (2014) dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT. Pelindo III Cabang Semarang”, dengan menggunakan pendekatan sensus. Hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan kompensasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Teguh Sriwidadi (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja SPG PD. Sumber Jaya”, dengan menggunakan teknik wawancara. Hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja

Peningkatan kinerja karyawan tentu saja tidak bisa hanya di pengaruhi oleh cara memimpin seorang atasan. Ada faktor lain yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kompleksitas tugas. Kompleksitas tugas merupakan tugas yang kompleks dan rumit (Sanusi dan Iskandar, 2007:124). Kompleksitas tugas dapat membuat seorang karyawan menjadi tidak konsistensi dan tidak akuntabilitas. Dengan keadaan yang seperti ini, karyawan dituntut untuk meningkatkan kompetensinya sesuai bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eny Parjanti, Kartika Hendra dan Siti Nurlela (2015) dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan, dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Karyawan”, dengan menggunakan teknik analisa data dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian bahwa sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Peneliti tertarik untuk menguji hasil penelitian yang dilakukan oleh Eny Parjanti, Kartika Hendra dan Siti Nurlela, adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan BUMN, yaitu di PT. Dirgantara Indonesia (Persero) di Kota Bandung, sedangkan penelitian sebelumnya di perusahaan retail di bidang teknologi di Kota Surakarta.
2. Dimensi variabel Sistem Informasi Akuntansi dalam penelitian ini merupakan gabungan dari kualitas informasi menurut Azhar Susanto (2017:13) dan DeLone dan McLean (2003), sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan kualitas informasi menurut Oetomo (2002).
3. Dimensi variabel Gaya Kepemimpinan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran gaya kepemimpinan menurut Kartono (2013:34), sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan dimensi macam-macam gaya kepemimpinan menurut Robbin (2006) .
4. Variabel Kompleksitas Tugas dalam penelitian ini menggunakan dimensi menurut Wood (1986:66), sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan dimensi menurut Restuningsih dan Indriantoro (2000).
5. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 367 responden, sedangkan pada penelitian sebelumnya sebanyak 56 responden.

PT Dirgantara Indonesia (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang industri dan jasa. PT Dirgantara Indonesia (Persero) baru menerapkan sistem *Enterprises Resources Planning* (ERP) berupa software SAP pada tahun 2013. Sebelumnya, PT Dirgantara Indonesia (Persero) menggunakan sistem *Integrated Resources Planning* (IRP) berupa software yang bernama FIS.

Pembaruan sistem ini dilakukan karena sistem ERP (SAP) memiliki beberapa keunggulan dari sistem sebelumnya, seperti data lebih akurat, visibilitas lebih baik, kontrol yang lebih bagus serta aliran data yang lebih mulus. Tahapan implementasi software SAP ini berupa pembersihan data, pengujian pada sistem SAP serta pelatihan bagi pemakai (www.antaranews.com).

Penerapan ERP (SAP) ini diharapkan akan meningkatkan kompetensi perusahaan dan secara otomatis akan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan penerapan ERP (SAP) di lingkungan perusahaan, maka setiap pegawai diharuskan untuk beradaptasi dengan perubahan sistem yang terjadi. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru ini, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan atau penerapan sistem tersebut (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998 dalam Istianingsih:2008).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPLEKSITAS TUGAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung)”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan yang diajukan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi akuntansi pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana gaya kepemimpinan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
3. Bagaimana kompleksitas tugas pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
4. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
5. Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
6. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
7. Seberapa besar pengaruh kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?
8. Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui sistem informasi akuntansi pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

2. Untuk menganalisis dan mengetahui gaya kepemimpinan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
3. Untuk menganalisis dan mengetahui kompleksitas tugas pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).
8. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan terdapat manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Pada kegunaan teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

karyawan. Disamping itu, juga dapat menambah pengetahuan mengenai kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang terdiri dari kegunaan bagi penulis dan pihak lain.

1. Bagi penulis

Penelitian ini disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis tentang kinerja karyawan dan faktor yang mempengaruhinya, seperti sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini disajikan untuk memberikan sumbangan, wawasan, pengetahuan dan pemahaman yang akan dijadikan suatu referensi tentang sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Dirgantara Indonesia (Persero) yang berlokasi di Jalan Pajajaran No. 154 Bandung.