

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemampuan kinerja sumber daya manusia yang handal membuat perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor atau perusahaan lain. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan menuntut setiap organisasi untuk mempunyai karyawan yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan asset yang utama dari setiap organisasi, karena karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Dharma (2012:46) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Organisasi yang mempunyai sumber daya manusia (*human resource*) yang berkinerja tinggi akan tetap eksis dalam menjalankan roda organisasi.

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). Selain itu Veithzal Rivai (2013:309) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang di dengan perannya dalam perusahaan. Salah satu hasil kerja atas kinerja karyawan sebagai balas jasanya adalah dengan memberikannya kompensasi yang adil. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau

tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2013:117). Kompensasi dibedakan menjadi dua, yaitu: Kompensasi langsung yaitu berupa gaji, upah dan insentif; dan kompensasi tidak langsung berupa asuransi, tunjangan, cuti, penghargaan. Kompensasi adalah bentuk pembayaran dalam bentuk manfaat dan insentif untuk memotivasi karyawan agar kinerja semakin meningkat (Yani, 2012:139).

Kinerja karyawan sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja ini dapat diketahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya. Untuk itu perlu adanya pengukuran kriteria yang jelas yang dapat dijadikan acuan. Perusahaan perlu menyediakan sarana dan prasarana penunjang yang membantu pekerjaan karyawan agar efektif dan efisien. Agar kinerja karyawan dalam suatu perusahaan berjalan dengan baik, maka penerapan sistem informasi akuntansi yang merupakan sarana pendukung kinerja karyawan harus terus dikembangkan. Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi saat ini telah banyak memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Hal tersebut dapat dilihat dari begitu banyak dan mudahnya orang – orang untuk mengakses informasi. Pemanfaatan teknologi tersebut telah banyak digunakan diberbagai bidang mulai dari sosial, ekonomi, transportasi, dan masih banyak lagi lainnya.

Salah satu pemanfaatan teknologi dalam bidang ekonomi dilaksanakan pada proses pembuatan laporan keuangan dalam sebuah organisasi. Pemanfaatan teknologi tersebut merupakan Sistem informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non-fisk yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara

harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan. (Susanto, 2017).

Menurut (O'brien dan Marakas, 2011:51) menyatakan keberhasilan sistem informasi tidak hanya diukur dari sisi efisiensi, dalam hal ini biaya minimal, waktu sumber daya informasi yang digunakan, tetapi keberhasilan tersebut diukur juga melalui efektivitas dari teknologi informasi yang mendukung strategi bisnis organisasi. Informasi dibutuhkan oleh organisasi untuk membuat keputusan yang efektif (Romney & Steinbart, 2012:25). Selain itu, sistem informasi akuntansi diyakini tidak hanya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan perusahaan dan pengurangan biaya tetapi juga untuk menyediakan data real-time yang andal (Bruno et al, 2015). Informasi akuntansi yang dihasilkan saat ini tidak hanya sekedar laporan laba/rugi seperti yang dihasilkan selama era agraris dan industri (Susanto, 2017:11). Penggunaan sistem informasi akuntansi diperusahaan tidak hanya ditujukan untuk akuntansi, tetapi juga untuk meningkatkan kontrol manajemen (Mancini et.al, 2013).

Selain persoalan kompensasi dari hasil kerja karyawan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mengadakan *training* dan pelatihan guna menambah skill karyawan, serta dapat terjalin keakraban diantara karyawan dalam perusahaan. Semakin meningkatnya *skill* karyawan sebagai pemakai komputer (*user*) semakin efektif sistem informasi akuntansi di perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus menumbuhkan lingkungan yang menguntungkan sehingga karyawan merasa senang yang memotivasi mereka untuk bekerja lebih berbakti kepada organisasi (Ali et al, 2016).

Beberapa fenomena di Indonesia tentang kualitas sistem informasi akuntansi yang masih belum optimal dikarenakan ada beberapa faktor yang kurang berjalan dengan maksimal sehingga mengakibatkan kualitas sistem informasi akuntansi menurun.

Fenomena yang terkait dengan penerapan sistem informasi akuntansi pada PT.INTI (Persero) sebelum menerapkan SAP, PT.INTI terlebih dahulu menggunakan platform ERP (*Enterprise Resource Planning*) berbasis Oracle. Namun penggunaan Oracle dirasakan kurang dapat menunjang aktivitas perusahaan yang efektif dan efisien. Artinya dapat dipastikan bahwa SAP dapat memberikan manfaat yang lebih tinggi baik bagi individu maupun perusahaan. Artinya sistem tersebut (SAP) mempunyai kontribusi lebih dibandingkan sistem sebelumnya: (Oracle) walaupun sama-sama sebuah *platform* ERP, sehingga kepuasan pengguna dapat dicapai oleh sistem tersebut (SAP). Akan tetapi, terdapat hambatan dalam menggunakan SAP, selain harus belajar dalam kurun waktu yang tidak singkat dan dengan biaya yang relatif mahal. Kurangnya kemampuan karyawan terhadap sistem informasi akuntansi mengakibatkan informasi yang dihasilkan masih diragukan keakuratannya sehingga para pelanggan mengalami penurunan atau pemindahan produk yang berdampak pada laba serta penjualan menurun dan mengalami kalah bersaing dengan jasa telekomunikasi sejenis. PT INTI (Persero) masih sangat membutuhkan kualitas pelayanan organisasi serta kerjasama karyawan demi meningkatkan kemampuan sistem informasi akuntansi yang akan berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan.

Fenomena selanjutnya pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero) yang baru menerapkan sistem *Enterprises Resource Planning (ERP)* berupa software SAP. Sebelumnya, PT Dirgantara Indonesia (Persero) menggunakan sistem *Integrated Resources Planning (IRP)* berupa software yang bernama FIS. Pembaharuan 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. Perubahan ini memunculkan kekhawatiran akan kesiapan para karyawan serta sarana dan prasarana yang mendukung sistem tersebut.

Fenomena lainnya, berkaitan dengan kualitas sistem informasi akuntansi di perusahaan salah satunya ada pada PT.PINDAD (Persero). Masih adanya sejumlah masalah terkait dengan kualitas sistem. Masalah tersebut ada pada pengguna sistem dan sistem itu sendiri. Dilihat dari segi sistem terdapat masalah seperti sistem tidak memperbaharui data transaksi terbaru dan terjadi sistem *error* pada divisi tertentu. Pada segi pengguna sistem terdapat masalah seperti kurang mengertinya pengguna dalam mengoperasikan sistem karena sistem dinilai terlalu *complex* (rumit).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa baik buruknya sistem informasi akuntansi dapat dinilai dari keefektivitasan sistem informasi akuntansi pada perusahaan dan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawannya. Situasi seperti fenomena di atas merupakan indikasi bahwa penggunaan sistem

informasi akuntansi di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) masih tidak menghasilkan manfaat yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berpusat di Kota Bandung. BUMN merupakan perusahaan yang banyak mendapatkan perhatian publik berkenaan dengan penggunaan keuangan Negara, maka penggunaan sistem informasi akuntansi yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk meningkatkan pengendalian internal pada perusahaan BUMN agar dapat meminimalisir kecurangan yang akan merugikan Negara. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informaasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada BUMN yang Berpusat di Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas sistem pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
2. Bagaimana kualitas informasi pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
3. Bagaimana kualitas pelayanan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
4. Bagaimana kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.

5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
8. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.

6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada BUMN yang berpusat di Kota Bandung.
8. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan BUMN yang berpusat di Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak.

Adapun kegunaan dari penelitian adalah:

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam bidang sistem informasi akuntansi, khususnya mengenai Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

###### **2. Bagi 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 Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan memperkaya hasil penelitian dan sebagai bahan referensi peneliti lain yang akan meneliti hal yang sama.

### 4. Pihak Lain

Sebagai informasi dan masukan untuk membantu memberikan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya mengenai Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

## **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi serta studi literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.
2. Untuk memberikan bukti empiris bahwa minat pemanfaatan sistem informasi akan mempengaruhi pemanfaatan sistem informasi.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berpusat di Kota Bandung. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada tanggal di syahkan penelitian hingga selesai.