

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 energi bagi perusahaan untuk bersaing dengan kompetitornya di tengah arus perubahan yang semakin dinamis. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional dalam mencapai visi serta mampu melaksanakan misi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Sumber daya manusia memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan secara langsung di perusahaan tersebut. Maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan 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 yang terdapat dalam perusahaan dapat berkinerja dengan baik. Tanpa adanya kompetensi yang didukung oleh sumber daya manusia yang handal, maka

perusahaan akan mengalami kesulitan untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

Kinerja sumber daya manusia harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan agar tercapai secara optimal. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2011:67).

Kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Kinerja individu (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*corporate performance*) memiliki hubungan yang erat. Kinerja individu yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan perkataan lain apabila kinerja individu karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga akan baik.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja individu karyawannya. Banyak cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja individu karyawan misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Cara lain yang dapat dilakukan guna mendukung tercapainya kinerja individu karyawan yang maksimal adalah dengan menyediakan sistem teknologi informasi yang dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas kerja secara cepat dan tepat.

Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan

kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Pengelolaan kinerja individu karyawan diperlukan untuk mengetahui apakah karyawan pada perusahaan tersebut telah sesuai dengan kriteria profesi yang diinginkan oleh perusahaan. Sukses tidaknya seorang karyawan dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kinerja. Metode yang digunakan untuk mengelola kinerja individu karyawan harus tepat dan menggunakan aspek-aspek yang relevan untuk penilaian kinerja, sehingga perusahaan dapat memberikan *feedback* yang tepat kepada karyawannya berdasarkan hasil penilaian kinerja.

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. Salah satu contoh fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan yang buruk 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 hak 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 PT 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.

<http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/35624>

Kasus lainnya yang terjadi di perusahaan yang sama dengan membahas perihal kinerja karyawan yang buruk adalah sebagai berikut:

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.

<http://nasional.beritaprima.com/pelayanan-telkom-sangat-buruk/>

Berdasarkan fenomena di atas, dapat ditelaah bahwa pelayanan PT Telkom (Persero) dinilai tidak dapat memuaskan para pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan kinerja individu dari karyawan yang kurang baik. Karyawan disinyalir tidak melaksanakan tugas sebagaimana mestinya. Kurangnya rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugas mereka menyebabkan karyawan tidak cepat tanggap dalam menangani keluhan-keluhan pelanggan. Karyawan lebih cenderung menjawab keluhan pelanggan dengan berspekulasi sehingga banyak terjadi *mist communication* antar karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah karena adanya sistem yang kurang mendukung kinerja pegawai dalam menangani keluhan pelanggan, dan dapat pula disebabkan karena kinerja pegawai yang lelet, kurang teliti, kurang berhati-hati dan kurang bertanggungjawab dalam mengemban tugas sehingga cenderung melayani keluhan pelanggan secara asal-asalan. Keberadaan sistem informasi di perusahaan terbukti dapat membantu mereka menangani kasus pelanggan secara rinci dan tepat tanpa berspekulasi. Buruknya kinerja karyawan tersebut dapat memberikan dampak negatif terhadap perusahaan, dimana citra perusahaan menjadi kurang baik dimata para pelanggannya.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Menurut Sudarmanto (2009:30), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah: faktor motivasi kerja, faktor kepuasan kerja, faktor desain pekerjaan, faktor komitmen, faktor kepemimpinan, faktor partisipasi, faktor

fungsi-fungsi manajemen, faktor kejelasan arah karier, faktor kompetensi, faktor budaya organisasi, dan faktor sistem penghargaan.

Faktor kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kinerja individu. Menurut Smith, et. Al yang dikutip Luthans (1998:145) faktor kepuasan kerja ini bisa merupakan kepuasan karyawan terhadap pemimpin perusahaan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan, dll. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non-keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi yang dewasa ini semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah dipasaran. Paket program ini dimaksudkan untuk mempermudah pekerjaan di bidang akuntansi sesuai dengan kapasitas dan karakteristik perusahaan. (Istianingsih, 2009). Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama

satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Azhar Susanto, 2013:72).

Sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan harus bisa membantu pengguna sistem informasi dalam mengerjakan pekerjaannya. Pengguna sistem informasi akuntansi adalah orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Jika sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi akuntansi, maka bisa dikatakan sistem informasi akuntansi yang diterapkan tidak berjalan dengan baik dan penerapan sistem informasi akuntansi tidak memberikan kepuasan kepada penggunanya yang bertujuan untuk memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang dapat meningkatkan kinerjanya. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, karena suatu keberhasilan sistem informasi yang diterapkan bisa dilihat dari kepuasan pengguna sistem informasinya. Kepuasan pemakai dalam suatu sistem informasi akuntansi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknis (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003) dalam Istianingsih (2009).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Istianingsih (2009) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)”. Penelitian tersebut menggunakan modifikasi sebagai taksonomi yang terdapat dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) dan Model Myers

(1997). Penelitian tersebut menggunakan analisis data *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian menerangkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Walaupun penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, akan tetapi terdapat perbedaan pada waktu dan lokasi penelitian, jumlah responden yang dipilih, serta teknik sampling yang digunakan. Penelitian ini menggunakan simple random sampling sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan purposive sampling. Pengukuran variabel kinerja individu yang digunakan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pengukuran kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, adaptabilitas, dan kerjasama. Penelitian sebelumnya menggunakan pengukuran *accomplish task more quickly, improve job performance, increase productivity, increase effectiveness on job, easier undertake task, dan useful in job.*

Pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada PT Bio Farma (Persero) yang merupakan salah satu perusahaan BUMN di bidang vaksinasi terbesar di Indonesia sehingga memiliki cakupan kegiatan yang luas dan kompleks sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi akuntansi yang bisa membantu dan mempercepat seluruh proses kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA INDIVIDU PADA PT. BIO FARMA (PERSERO)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan identifikasi masalah yang akan diteliti oleh penulis, antara lain:

1. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Bio Farma (Persero).
2. Bagaimana kinerja individu pada PT Bio Farma (Persero).
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu pada PT Bio Farma (Persero).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Bio Farma (Persero).
2. Untuk mengetahui kinerja individu pada PT Bio Farma (Persero).
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu pada PT Bio Farma (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan di bidang akuntansi khususnya pada bahasan Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis, mengenai pemanfaatan teknologi informasi yang menghasilkan kepuasan bagi para pengguna sistem informasi dalam mempengaruhi kinerja individual pada PT Bio Farma (Persero).

b. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu sumbang pemikiran dan alat penilaian agar penerapan sistem informasi akuntansi (SIA) dalam suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) terhadap kinerja individu pada PT Bio Farma (Persero).

c. Bagi Instansi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai alat pertimbangan, acuan, dan referensi tambahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) terhadap kinerja individu dengan memacu pada penelitian yang lebih baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yaitu PT Bio Farma (Persero) yang beralamat di Jalan Pasteur, No. 28 Bandung 40161, Indonesia. Telp. (022) 2033755, Fax. (022) 2041306, Email: mail@bioframa.co.id dan Website: www.biofama.co.id.

Penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan.