

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, kemajuan suatu organisasi sangat bergantung pada upaya organisasi tersebut bekerja sama dengan organisasi-organisasi lain baik didalam negara maupun diperingkat global dalam bidang yang menjadi *core business*-nya. Prestasi organisasi tersebut tidak melebihi prestasi sumber daya manusianya. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah aspek terpenting yang menentukan jatuh bangunnya suatu organisasi dalam banyak keadaan. (Rivai:2008)

Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah pegawai yang merupakan elemen paling penting di dalam sebuah organisasi untuk menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan salah satu aset penting yang dibutuhkan oleh organisasi untuk melakukan proses operasional. Di dalam konteks pemerintahan, maka pegawai merupakan alat penggerak segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan negara, pemerintahan dan pembangunan. Peran pegawai negeri sipil sangat penting karena akan menghasilkan *public goods* dan *services* terhadap masyarakat. (Miftah, 1983 dalam Rizka, 2009)

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana menciptakan kepuasan kerja pada pegawai sehingga pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang optimal. Pegawai yang merasa puas atas pekerjaannya akan senantiasa menghasilkan pekerjaan dan pelayanan yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. (Rivai, 2008:476).

Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka, sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga mereka akan melakukan pekerjaannya dengan terpaksa dan asal-asalan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Rivai (2008:478) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja

ditempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrenik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Sedangkan menurut Luthans (2006) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan supervisor, dan rekan kerja.

Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Komponen lain yang mempengaruhi kepuasan kerja biasanya terdiri dari penghargaan yang diberikan kepada karyawan, komunikasi, hubungan dengan atasan dan teman kerja, kondisi pekerjaan, keamanan dan lain lain. Kepuasan kerja bersifat dinamis, yang berarti berkembang terus tergantung harapan yang ada di lingkungan kerja. (Sari, Elviera : 2009).

Berikut ini adalah hasil survei dari JobStreet.com dengan 17,623 karyawan sebagai koresponden yang hasilnya menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini.

Badan Pusat Statistik Nasional Indonesia bahwa saat ini pengangguran di negeri ini berkisar di angka 7,2 juta pada bulan Mei 2014 . Adapun 54% karyawan saat ini terpaksa harus bekerja pada posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan akibat kurangnya lapangan kerja yang tersedia. Hal tersebut berdampak pada tidak adanya jenjang karir dan masa depan untuk mereka. Ketidak sesuaian lapangan kerja ini juga berpengaruh pada produktifitas

mereka sebagai karyawan. Dari survey jobstreet menunjukkan bahwa 60% dari karyawan saat ini tidak memiliki jenjang karir. Selain itu sebesar 85% koresponden dari survey mengaku kalau mereka tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau *work-life balance*. Survei dari situs yang sama pada bulan September lalu juga menyebutkan bahwa sekitar 62% karyawan mengaku sulit tidur akibat masih memikirkan beban pekerjaan di kantor. Padahal dari hasil penelitian oleh Morgan Redwood di Inggris mengemukakan bahwa perusahaan yang mengusahakan karyawan untuk memiliki *work-life balance* akan menghasilkan pendapatan tahunan 20% lebih baik daripada perusahaan yang tidak mendorong keseimbangan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Hasil lainnya juga menyatakan bahwa 53% karyawan yang tidak puas dengan penerapan teknologi pada perusahaannya karena menganggap teknologi tersebut sulit untuk digunakan, sedangkan perusahaan kurang memberikan pelatihan kepada para karyawannya. Lebih buruk lagi bahwa teknologi yang sulit ini sangat mempengaruhi tingginya penurunan produktifitas karyawan pada sebuah perusahaan. Hal itu juga secara tidak langsung akan berdampak pada kinerja perusahaan. (<http://lifeblogid.com/Senin>, 20 April 2015/10.52 WIB)

Fenomena diatas menunjukan bahwa masih banyak karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini, salah satunya yaitu diakibatkan oleh penerapan teknologi yang dianggap sulit untuk digunakan sehingga hal tersebut berdampak pada penurunan produktifitas karyawan pada perusahaan.

Selain fenomena diatas, terdapat fenomena mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada PT.Sucofindo (Persero) cabang Jakarta. Untuk mempersiapkan daya saing usaha yang lebih tinggi, PT.Sucofindo memperbaiki sistem remunerasi bagi pegawainya. Sebelumnya sistem remunerasi di Sucofindo terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu Gaji dan Tunjangan Jabatan. Sistem itu belakangan dipandang kurang memotivasi pegawai. Akhir Desember 2012 lalu, Sucofindo menambahkan komponen tunjangan pangkat ke dalam komponen remunerasi yang baru sehingga menjadi 3 (tiga) komponen yaitu gaji, tunjangan jabatan dan tunjangan pangkat. Tunjangan pangkat dimaksudkan untuk menghargai masa kerja dan pendidikan formal pegawai.

Sekitar tiga puluh pegawai menyatakan ketidakpuasannya terhadap sistem kepangkatan pegawai. Mereka berunjuk rasa di halaman depan kantor pusat Sucofindo, di Jalan Raya Pasar Minggu. Pegawai berunjuk rasa menyampaikan pendapatnya dengan cara berorasi.

Kepala Divisi Human Capital PT.Sucofindo, Ruli Adi menjelaskan bahwa Setiap jenjang pendidikan memiliki tingkat minimal dan maksimal pangkat. Pegawai dengan pendidikan D3 namun telah memiliki masa kerja cukup lama bisa saja saat ini memiliki pangkat lebih tinggi dari pegawai berpendidikan S1 yang baru bekerja. Ruli menegaskan bahwa implementasi sistem remunerasi baru tidak menyebabkan gaji dan upah pegawai turun, malah seluruh pegawai mendapatkan kenaikan upah.

Sementara itu, Andre menjelaskan bahwa menyikapi masukan dari sebagian pegawai, direksi dan jajaran manajemen selalu membuka dialog dan

melakukan komunikasi persuasif yang intensif kepada seluruh pegawai.
(<http://www.lensaindonesia.com/Senin>, 20 April 2015/11.48 WIB)

Fenomena diatas menunjukkan ketidakpuasan karyawan mengenai perubahan sistem penggajian yang baru, para pegawai menyampaikan pendapatnya dengan cara berorasi di depan kantor pusat PT.Sucofindo (Persero) cabang Jakarta.

Selanjutnya kepuasan kerja selalu dikaitkan dengan kinerja atau kualitas kerja pegawai. Hal ini berarti organisasi harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja pegawainya agar para pegawai melakukan pekerjaannya secara maksimal sehingga akan berdampak langsung terhadap kinerja mereka. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Chaterina dan Intan (2012) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Dewi K. Soedarsono, 2014:86)

Sedangkan kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Wilson dan Heyel (1987:101) yang dikutip oleh Abdullah (2014) mengatakan bahwa "*Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian".

Salah satu contoh fenomena mengenai kualitas kerja terjadi pada Badan Kepegawaian Negara (BPN). Badan Kepegawaian Negara untuk beberapa tahun terakhir ini telah mampu menerapkan teknologi informasi sebagai basis pelayanan kepegawaian. Dalam hal ini, penerapan teknologi informasi diterapkan melalui SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian), dimana informasi pelayanan kepegawaian berbasis elektronik secara online dan terintegrasi untuk digunakan oleh instansi Pusat maupun Pemerintah Daerah. Namun demikian, penerapan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara masih belum berjalan dengan optimal, salah satu penyebabnya yaitu kompetensi sumber daya manusia atau pegawai yang menangani langsung Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, khususnya kompetensi pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer yang masih belum memadai. Hal ini sedikit banyak dapat menyebabkan kesulitan dalam menerapkan Teknologi Informasi yang digunakan dan sekaligus mengembangkan aplikasi yang diperlukan, sehingga proses pengembangan atau peningkatan kualitas pegawai belum berjalan optimal, khususnya pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer. Selain itu, masih terdapat pegawai atau unit kerja yang belum mampu dan mau menggunakan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan administratif pelayanan kepegawaian. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan kepegawaian kepada pelanggannya. (www.bkn.go.id/diakses pada Sabtu, 27 Juni 2015/Pukul 09.40 WIB)

Fenomena diatas menunjukkan bahwa penerapan atau pengelolaan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara (BKN) belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, dalam pelayanan kepegawaian kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) serta kepada para Pegawai Negeri Sipil (PNS) juga belum menunjukkan kinerja yang baik.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Gibson (2001) yang dikutip oleh Cokroaminoto (2007), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah: a) faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social dan demografi seseorang. b) faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. c) faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Sedangkan menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Dewi K. Soedarsono (2014:86) menyebutkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya *quality of work* (kualitas pekerjaan), *promptness* (kecepatan/ketepatan), *iniatif* (inisiatif), *capability* (kemampuan), dan *communication* (komunikasi).

Selain faktor-faktor diatas, penggunaan sistem informasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kualitas kerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2014), memperoleh hasil bahwa penggunaan sistem informasi berbasis komputer berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai di Biro Pengelolaan Keuangan Sekda Provinsi Bengkulu.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dominggus (2013) membuktikan bahwa Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Kabupaten Tana Toraja.

Dengan adanya perkembangan teknologi komputer yang semakin maju, semakin banyak organisasi yang menggunakan jasa komputer untuk memproses data akuntansinya. Komputer merupakan alat bantu yang sangat bermanfaat dalam sistem informasi akuntansi, proses pengolahan data akuntansi akan dapat dilakukan dengan lebih cepat bila digunakan komputer karena kemampuan komputer untuk mengolah data yang jauh melebihi kecepatan manusia. (Baridwan, Zaki : 2013)

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Otomatisasi teknologi informasi yang berdasarkan pada komputer dapat melakukan berbagai fungsi secara cepat dan tepat. Teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan. (Wedha dan Wahyu, 2013)

Penggunaan sistem informasi pada organisasi mempunyai dampak bagi organisasi baik secara positif maupun negatif. Adanya dampak positif dari penggunaan sistem informasi dapat dirasakan organisasi berupa peningkatan kinerja para pegawainya, kemudahan dalam proses pembuatan laporan keuangan, serta perolehan informasi yang lebih akurat. Sedangkan dampak negatifnya

organisasi harus mengeluarkan dana yang besar untuk memperoleh sebuah sistem informasi yang bagus termasuk untuk perawatan sistem informasi yang digunakan.

Dampak dari penggunaan sistem informasi juga dirasakan oleh para pegawai di organisasi yang menggunakan sistem informasi. Para pegawai yang terbiasa melakukan pekerjaan sehari-hari dengan cara manual sekarang harus menggunakan sebuah sistem informasi. Oleh sebab itu, organisasi wajib melakukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan kepada pegawainya.

Zaki Baridwan (2013) menjelaskan bahwa perilaku manusia dalam organisasi perlu dipertimbangkan dalam menyusun sistem informasi akuntansi karena sistem informasi itu tidak mungkin berjalan tanpa manusia. Faktor psikologis pegawai, baik yang melaksanakan proses data dalam sistem itu, maupun pihak-pihak yang menerima keluaran (*output*) dari proses itu perlu dipertimbangkan. Faktor psikologis ini menjadi penting karena bila terdapat ketidakpuasan, bisa jadi ketidakpuasan tersebut akan dicurahkan dalam bentuk menghambat berjalannya sistem informasi itu.

Pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi yang baik harus didukung oleh kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik juga. Setiap organisasi perlu memiliki SDM yang profesional dan handal, serta memiliki daya saing yang tinggi, agar dapat menjadi keunggulan bagi organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional. Dengan demikian mampu meningkatkan kinerja organisasi sekaligus dapat berperan serta sebagai penunjang bagi

perusahaan dalam mengimbangi kemajuan teknologi yang sedang berkembang saat ini. (Abdullah : 2014)

Dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi yang ada, sudah seharusnya dimanfaatkan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dengan cara mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan informasi keuangan kepada pelayanan publik.

Kewajiban pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan keuangan baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah. Teknologi komputer merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang dapat membantu mempermudah manusia dalam mengolah data serta menyajikan informasi yang berkualitas.

Penggunaan sistem informasi yang tepat pada instansi pemerintah dapat meningkatkan kepuasan kerja yang akan berdampak pada kualitas kerja pegawainya. Sebaliknya, penggunaan sistem informasi yang tidak sesuai akan menimbulkan masalah yang kompleks bagi para penggunanya, seperti yang terjadi pada fenomena-fenomena diatas.

Penerapan sistem informasi sangat berguna bagi instansi pemerintah, salah satunya adalah di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Bandung ini yang memiliki posisi penting dalam mengatur uang rakyat

untuk merencanakan pembangunan. Dengan kata lain keputusan yang dibuat oleh badan ini sangat berpengaruh bagi banyak orang. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengkaji penerapan sistem informasi didalam dinas keuangan daerah tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Abdullah dan Ade (2014) mengenai analisis pengaruh penggunaan sistem informasi berbasis komputer terhadap kualitas kerja dan kepuasan kerja pegawai yang dilakukan pada Biro Pengelolaan Keuangan Sekda Provinsi Bengkulu, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat variabel yang berpengaruh negatif yaitu variabel kualitas kerja pegawai, sedangkan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi berbasis komputer.

Perbedaan yang penulis kaji dalam penelitian ini yaitu penulis mencoba menganalisis pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kualitas kerja pegawai, dimana kepuasan kerja dijadikan sebagai variabel intervening. Penelitian yang penulis kaji mencoba untuk mengindikasikan bahwa dengan menggunakan sistem informasi pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Bandung dapat meningkatkan kepuasan kerja yang akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja pegawainya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka hal ini menarik peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Kualitas**

Kerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Bandung)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka secara khusus penelitian ini ingin menjawab beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan sistem informasi pada DPKAD Kota Bandung.
2. Bagaimana kepuasan kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
3. Bagaimana kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan sistem informasi pada DPKAD Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kualitas kerja pegawai pada DPKAD Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian ini adalah untuk memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi khususnya ilmu akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Bagi Penulis

Membawa wawasan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kualitas kerja pegawai. Serta sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

b. Kegunaan Bagi Instansi

Untuk memberikan sumbangan penelitian dalam menilai dan mengevaluasi sistem informasi yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan, mempertahankan, serta mengembangkan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

c. Kegunaan Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Bandung yang beralamatkan di Jl. Wastukencana No.2 Bandung. Adapun waktu penelitian yang akan penulis lakukan yaitu pada bulan Mei 2015 sampai dengan selesai.