

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan fasilitas publik yang berbentuk badan usaha untuk melayani masyarakat dalam menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya kepada masyarakat. Salah satu perbankan yang ada di Indonesia adalah Bank Mandiri.

PT Bank Mandiri (Persero) merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Bank Mandiri terus melakukan perubahan dan inovasi agar tetap menjadi bank yang terpercaya dan pengguna atau nasabah bisa nyaman. Kualitas pelayanan yang disajikan juga sesuai dengan Standar Operasional Performance (SOP) dan dengan karyawan yang sudah profesional dan terlatih. Namun ada kalanya perusahaan mengalami kemerosotan dalam hal pelayanan atau kinerja karyawan.

Dalam pelayanannya perbankan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya. Untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam suatu organisasi dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan karyawan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Melalui pencapaian kinerja masing-masing individu maka perusahaan dapat menghasilkan kinerja seutuhnya dan mencapai keberhasilan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

Menurut Ambara dan Putra (2016) dalam jurnalnya pengertian kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Melalui pencapaian kinerja masing-masing individu maka perusahaan dapat menghasilkan kinerja seutuhnya dan mencapai keberhasilan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

Dari beberapa pengertian mengenai kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan pegawai dalam melakukan suatu kegiatan tertentu berdasarkan wewenang serta tanggung jawab untuk menghasilkan kinerja yang baik dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah seperti yang dilansir oleh Independensi.com, Enam pegawai Bank Mandiri dan PT Central Stell Indonesia (CSI) menjadi tersangka baru kasus dugaan korupsi terkait pemberian kredit dari Bank Mandiri kepada PT CSI yang diduga merugikan keuangan negara sebesar Rp201 miliar.

Dari enam pegawai Bank Mandiri tersebut dua diantaranya berperan sebagai pengusul kredit kepada PT CSI yaitu tersangka MAEP (mantan Team Leader Bank Mandiri CBC Solo) dan HA (mantan Senior Credit Risk Manager RRM VII Semarang-Floor Solo). Sedangkan empat pegawai Bank Mandiri lainnya selaku Komite Kredit, mereka yaitu ED (CBC Manager PT Bank Mandiri Solo), MSHM (PKMK-RRM VII Semarang-Floor Solo), SBR (GH-Regional Commercial Sales 2) dan MSP (PKMK-Commercial Risk). AP (mantan Relationship Manager Bank Mandiri cabang CBC Solo yang berperan membuat Nota Analisa Kredit (NAK) tanpa melakukan verifikasi dan validasi terhadap dokumen laporan keuangan PT CSI yang tidak benar dan tidak akurat. Semua tersangka sudah diadili dan dijatuhi hukuman oleh Pengadilan Tindak Pidana Korupsi Jakarta.

<https://independensi.com/2018/12/06/pegawai-bank-mandiri-jadi-tersangka-baru-kasus-kredit-pt-csi/>

Fenomena kedua yang terjadi adalah pada Bank Mandiri Bintan Center Tanjungpinang (Laporan Polisi Nomor ; Lp-B/21/II/209) yang dijelaskan oleh Kapolres Tanjungpinang AKBP Ucok Lasdin Silalahi melalui Kasat Reskrim AKP Efendi Alie SH MH menjelaskan bahwa terjadi pencurian dengan korban PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang dilaporkan Agus Simbara Wijayadi yang merupakan karyawan/ Teller Bank Mandiri dengan modus mendebet rekening perantara buku besar ATM dan Buku Besar Cash in Transit dengan nominal kurang lebih sebanyak 5 M terhitung sejak bulan Agustus 2018 sampai dengan Jumat 1 Januari 2019 yang terjadi di kantor Bank Mandiri cabang Bintan Center yang dilakukan untuk perjudian bola online.

Setelah pelapor melakukan pengecekan transaksi dan CCTV dan benar-benar ditemukan perbuatan pencurian yang dilakukan terlapor. Karena kejadian tersebut PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengalami kerugian total Rp. 5.030.422.000 (Lima milyar tiga puluh juta empat ratus dua puluh dua rupiah). Pelaku ditangkap dan ditahan pada Senin 08 April 2019 terhadap tersangka Agus Simbara Wijaya bin Ade Jayadi telah dilaksanakan pelimpampahan tersangka dan barang bukti ke Kejaksaan (Tahap II) Kejari Tanjungpinang.

<https://radarkepri.com/teller-bank-mandiri-curi-uang-rp-5-miliar-lebih/>

Fenomena lain yang terjadi adalah pada Satu siang di kawasan Jakarta Pusat, pada salah satu kantor cabang bank swasta, ramai dengan nasabah. Sebagian nasabah tampak mengantre di teller, sebagian lagi mengantre di bagian customer services. Para pekerja di sektor perbankan belakangan ini memang sedang menghadapi tantangan. Perkembangan dunia dan industri digital (industri 4.0) yang menuntut efisiensi berimbas pada tingkat kebutuhan sumber daya manusia yang kian menyusut.

Jaringan Komunikasi Serikat Pekerja Perbankan Indonesia (Jarkom SP Perbankan) mencatat ada lebih dari 50.000 pekerja bank yang terkena efisiensi. “PHK ini karena transformasi menyambut era 4.0, mengganti banyak tugas orang itu dengan mesin,” kata Abdoel Mujib, perwakilan dari Jaringan Komunikasi Serikat Pekerja Perbankan Indonesia kepada Tirto.

Pengurangan karyawan juga terjadi di bank-bank BUMN seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI). Pada 2017, BRI memiliki 60.683 karyawan, dan turun menjadi 60.553 karyawan pada 2018. Namun, bila dihitung sejak 2015, jumlah karyawan BRI memang bertambah. Berbeda dengan bank-bank di atas, Bank Mandiri dan Bank Central Asia (BCA) justru masih menambah jumlah karyawan. Namun, tren pertumbuhan penambahan jumlah karyawan kedua bank dalam tren melambat.

Kejaksaan Negeri Kotawaringin Timur akhirnya melakukan eksekusi terhadap seorang Pegawai Bank Mandiri Sampit, Aldino Akbar Maulana, terkait perkara Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN). Eksekusi dilakukan pada Kamis (21/11), setelah terbitnya putusan kasasi Mahkamah Agung yang menjatuhkan vonis 6 tahun kurungan penjara serta denda Rp5 miliar. Eksekusi dilaksanakan oleh jaksa saat Aldino memenuhi panggilan Kejaksaan Negeri Kotim.

Aldino Akbar terjerat kasus ini saat masih bertugas sebagai petugas TSC pada Bank Mandiri Sampit. Dia dianggap ikut berperan atas kerugian yang diderita oleh Ramlin Mashur, Direktur Utama PT Sinar Bintang Mentaya sebesar Rp10 miliar dalam pembelian 1.000 kiloliter solar. Kasus ini cukup berliku karena melibatkan beberapa orang dan perusahaan, dan terjadi sekitar tahun 2014 yang lalu.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, adanya pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan yang dapat merugikan perusahaan

atau organisasi. Ketidak hadirannya pegawai, penyalahgunaan atau ketidak sesuaian pekerjaan dan kurangnya tanggung jawab serta *attitude* dari karyawan itu sendiri dapat menyebabkan kekacauan proses dan adanya berdampak pada kinerja pegawai yang berjalan, sehingga tujuan nilai dan kinerja perusahaan akan menurun.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini meliputi perkembangan infrastruktur teknologi informasi seperti perkembangan hardware, software, teknologi penyimpanan dan teknologi komunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini, hampir semua individu di seluruh dunia menggunakan teknologi informasi dan komputer untuk mengolah data dan menghasilkan informasi maka dari itu, teknologi informasi dan komputer harus digunakan dan diterapkan oleh seluruh karyawan dalam suatu organisasi agar teknologi informasi dan komputer yang tersedia di suatu organisasi atau perusahaan dapat dimanfaatkan dengan maksimal untuk meningkatkan produktivitas oleh para karyawan di suatu perusahaan

Sumber daya manusia yang mempunyai *knowledge management*, *skill*, dan juga *attitude* semakin dibutuhkan oleh dunia perbankan di era pengetahuan saat ini guna menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi. Resy Mega Elsera, 2019 menjelaskan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi merupakan penentu berhasil atau tidaknya organisasi tersebut untuk mencapai tujuan ataupun sasarannya dengan menggunakan usaha kooperatif secara berkelompok. Terkait dengan semakin ketatnya persaingan di industri keuangan, hal ini mendorong dunia perbankan untuk mencari sumberdaya manusia yang mampu mengelola pengetahuan dan juga informasi, mempunyai skill tentang bidang perbankan, serta *attitude* yang positif. Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi yang ada pada perusahaan harus seimbang agar lebih efektif.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Pengaruh *Knowledge Management, Skills, Attitude* dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Knowledge Management* pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
2. Bagaimana *Skills* pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
3. VBagaimana *Attitude* pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
4. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
5. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
6. Seberapa besar pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
7. Seberapa besar pengaruh *Skills* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
8. Seberapa besar pengaruh *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.

9. Seberapa besar pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
10. Seberapa besar pengaruh *Knowledge Management*, *Skills*, *Attitude* dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui *Knowledge Management* pada Kantor Wilayah V PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui *Skills* pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
3. Untuk mengetahui *Attitude* pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
4. Untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
5. Untuk mengetahui Kinerja karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Skills* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.

9. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.
10. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Knowledge Management, Skills, Attitude, dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang membutuhkan antara lain:

a. Bagi Penulis

1. Untuk memenuhi salah satu syarat bidang skripsi guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.
2. Dapat menambah pengetahuan dengan mengetahui Pengaruh *Knowledge Management, Skills, Attitude* terhadap Kinerja Karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan memberikan masukan atau saran dalam menilai dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan, mempertahankan, serta mengembangkan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

c. Bagi Pihak Lain

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja karyawan.

2. Diharapkan hasil penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu akuntansi.
4. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang kelebihan dan kekurangan dari *knowledge management*, *skills*, *attitude*, penerapan sistem informasi akuntansi, dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teori berupa bukti empiris di bidang Sistem Informasi Akuntansi, mengenai Pengaruh *Knowledge management*, *skills*, *attitude* dan penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi di lingkungan akademis yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk yang beralamat Jalan Soekarno Hatta No. 486 Kota Bandung. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari sampai dengan Juli 2020.