

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat di era globalisasi ini. Hal tersebut tidak hanya membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan, tetapi juga telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis. Perkembangan yang telah terjadi menunjukkan bahwa teknologi sistem informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi perusahaan atau organisasi, melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukkan kerja entitas perusahaan atau organisasi tersebut. Ini dikarenakan salah satu cara agar suatu organisasi atau perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi yang baik, sehingga tidak sedikit organisasi atau perusahaan yang mengeluarkan dana yang begitu besar dalam investasi sistem informasi tersebut.

Teknologi informasi mempunyai pengertian yang beraneka ragam walaupun masing-masing definisi memiliki inti yang sama, seperti George H. Bodnar, 2006 menyatakan bahwa teknologi informasi dapat dikatakan suatu rangkaian perangkat keras dan lunak yang dirancang untuk mentransformasi data menjadi informasi yang berguna.

Budaya organisasi merupakan aspek subjektif dari apa yang terjadi di dalam suatu perusahaan, mengacu kepada abstraksi seperti nilai dan norma yang meliputi seluruh atau bagian suatu bisnis. Hal ini mungkin tidak didefinisikan, didiskusikan atau bahkan diperhatikan. Namun budaya dapat memiliki pengaruh pada perilaku seseorang dalam bekerja.

Budaya organisasi sangat diperlukan oleh setiap perusahaan yang perlu selalu dikembangkan dan disesuaikan dengan perubahan lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi terdiri dari sumber daya manusia dengan latar belakang dan tingkatan yang berbeda. Dengan demikian, perubahan budaya organisasi dilakukan terlebih dahulu melalui pengubahan pola pikir segenap sumber daya manusia didalam organisasi.

Budaya organisasi mempunyai pengertian yang beraneka ragam walaupun masing-masing definisi memiliki inti yang sama, seperti Green Berg & Baron, 2003 dalam Sudarmanto (2014:165) mengemukakan bahwa Budaya organisasi adalah kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan bersama yang dirasakan oleh anggota organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi yang baik dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Sukses tidaknya seorang karyawan

dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan atau organisasi yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Suyadi:2003). Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi serta dari pihak karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan sistem informasi akuntansi yang mendukung serta adanya budaya organisasi yang baik dalam lingkungan kerja dan dari para pemimpin.

Terdapat penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi yang rumit dan daya kerja karyawan yang rendah dapat mengganggu stabilitas perusahaan karena banyak hal yang akan dipengaruhi karena menurunnya kinerja perusahaan seperti mengganggu kinerja karyawan yang lain, lambatnya proses pembuatan laporan dan membuat perusahaan akan sulit untuk lebih maju dan disebabkan oleh banyak hal seperti pada fenomena berikut :

Banyaknya perusahaan jasa layanan pengiriman barang dan dokumen di Indonesia seperti Pos Indonesia, TIKI, JNE DHL, FEDEX, secara langsung hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan. Dalam hal ini, salah satu hal penting

yang harus diutamakan oleh perusahaan jasa kiriman adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan pelanggan merupakan unsur terpenting dalam perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang atau perusahaan kurir seperti halnya PT Pos Bandung. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman perusahaan dituntut meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya melalui peningkatan kinerja perusahaan secara terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya secara optimal dan berkualitas.

Namun demikian, di dalam pelaksana dan perkembangannya banyak masyarakat yang mempertanyakan Kinerja PT Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti keluhan yang mencuat dari seorang pejabat perbankan di Kota Kembang, (Bandung). Ia mempertanyakan kinerja PT Pos Indonesia cabang Bandung khususnya, karena banyak kiriman dari mitra kerja di luar kota yang tidak sampai. Selain itu, masalah serupa juga dialami Priyo, warga Klari, Karawang Timur. Ia mempertanyakan masalah keterlambatan pengiriman barang. Paket ekspres seharga Rp 120 ribu itu tidak tepat waktu. Buktinya belum sampai juga. Padahal alamat pengirim dan penerima lengkap, Bahkan untuk validasi sampai tidaknya paket tersebut, ia mengeceknya langsung di layanan internet PT Pos Indonesia. Disana tertulis pengiriman barang sudah sampai tujuan sejak 2 hari setelah paket dikirim.

<http://www.seputarjabar.com/2013/06/masyarakat-keluhkan-pelayanan-pt-pos.html>

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 tanggal 5 Januari 2015 pelanggan tersebut melunasi pembayaran pemasangan senilai Rp.1,246 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 untuk 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 oleh pimpinan. Selain itu juga saya call 123 menyampaikan keluhan tersebut namun belum juga di tindak 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. ([www.semeks.co.id](http://www.semeks.co.id))

Sebagian besar pegawai negeri sipil (PNS) Sukoharjo Jawa Tengah, tak cukup memahami perangkat teknologi komputer alias gagap teknologi (gaptek). Akibatnya, administrasi keuangan berbasis komputer pun terhambat dengan kemampuan para

PNS. Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sukoharjo, Joko Triyono mengakui kekurangan para PNS. Ia pun mendapat permintaan agar PNS mendapat tenaga tambahan untuk mengoperasikan komputer guna kepentingan administrasi di kantor masing-masing. “memang ini menjadi permasalahan di saat kita melakukan efisiensi PNS agar tidak terlalu banyak tetapi malah ada permintaan tambahan tenaga, yang jelas kita tidak akan berikan. Namun kita akan tawarkan bina teknologi pengoperasian komputer kepada mereka.” Ungkap Joko di Sukoharjo, Selasa (04 November 2014). Joko mengakui hampir seluruh PNS yang tersebar di 17 kelurahan mengalami masalah yang sama. lantaran itu, mereka akan mendapat bimbingan teknis mengoperasikan perangkat komputer. ([www.news.metrotvnews.com](http://www.news.metrotvnews.com) Selasa, 04 November 2014)

Dari fenomena di atas kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu terdapat kesenjangan teknologi dan kesalahan dalam pemakaian teknologi sistem informasi akuntansi sehingga 12 dalam proses perhitungan.

Faktor kinerja menurut Mangkunegara (2011:16) yang dipengaruhi dua faktor yaitu: a) Faktor individual, Individu yang memiliki kinerja yang baik terlihat dari integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik. b) Faktor Lingkungan, lingkungan kerja organisasi yang mempengaruhi prestasi kerja adalah jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang memadai.

Dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan salah satunya hasil penelitian:

Penelitian oleh Wahyu Kritiani (2011) Judul : Analisis Pengaruh Efektivitas Teknologi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Pegawai PT. Kim Eng Sekuritas Indonesia yang menunjukkan bahwa efektivitas teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja individual.

Penelitian selanjutnya oleh Estetika Arumsari Agustin (2014) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang) yang menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pertimbangan ini yang mendorong peneliti untuk merefleksikan serta lebih memfokuskan penelitian. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul penelitian mengenai:

**“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DALAM SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG BANDUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
2. Bagaimana Budaya Organisasi yang diterapkan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
4. Seberapa besar Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
5. Seberapa besar Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian keserjanaan pada Universitas Pasundan dan untuk mendapatkan keterangan atau data informasi tentang Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Untuk mengetahui Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui Budaya Organisasi yang diterapkan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
3. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
4. Untuk mengetahui Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
5. Untuk mengetahui Teknologi Informasi Dalam Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero).
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literature-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan praktis mengenai pengaruh teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, serta masalah operasional perusahaan dilapangan untuk melengkapi pengetahuan teoritis yang dapat diperkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran dan pandangan mengenai pengaruh teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi dan budaya

organisasi terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan suatu kebijakan dalam menjalankan atau melaksanakan kepemimpinan selanjutnya.

### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian-penelitian yang sejenis.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk menggunakan penelitian bertempat di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung.