

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keunggulan serta keberhasilan suatu perusahaan salah satunya sangat bergantung terhadap sumber daya manusia yang dimiliki. Kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, tugas tersebut didasarkan pada keterampilan, pengalaman dan keterampilan yang digunakan individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya (Shintia & Riduwan, 2021). Karena meskipun sudah terdapat teknologi informasi di suatu perusahaan namun sumber daya manusianya tidak berkompeten dan tidak dapat memanfaatkan dengan baik maka keberhasilan perusahaan akan menurun.

Dalam persaingan dunia bisnis di era globalisasi saat ini dikatakan sangat ketat dalam berbagai jenis persaingan usaha. Perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas dan kapabilitasnya baik dalam bidang manufaktur maupun bidang jasa. Maka setiap perusahaan dituntut untuk siap bersaing dalam segi apapun. Tidak terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu rumah sakit. Rumah sakit adalah salah satu bidang usaha jasa pelayanan kesehatan yang harus mempersiapkan persaingan dalam dunia bisnis. Karena semakin banyak pesaing – pesaing bisnis jasa pelayanan kesehatan, maka perlu ditingkatkan pelayanannya.

Sumber daya manusia merupakan suatu aset dan tolak ukur suatu perusahaan dalam menjalankan dan menggerakkan setiap aktivitas organisasi. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam bertahannya perusahaan pada persaingan usaha saat ini.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya *standard*, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018). Kinerja karyawan yang baik dengan semangat kerja yang tinggi akan mempengaruhi suatu perusahaan dalam mencapai sebuah target.

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Pembuang. Menurut Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Pembuang dr Reson Rusdianto mengatakan kedisiplinan kinerja karyawannya dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat dinilai cukup buruk. Setelah beliau menjabat sekitar 1 bulan, namun beliau sudah dapat menilai bahwa kinerja karyawan di RSUD Kuala Pembuang ini masih banyak permasalahan-permasalahan yang perlu dibenahi.

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Pembuang mengatakan beliau dalam kurun waktu satu bulan ini sudah memberhentikan sekitar enam karyawan lantaran dianggap sudah tidak bisa dibina dan menaati peraturan yang sudah ditentukan. Beliau menyadari bahwa kesuksesan rumah sakit tidak terlepas dari kerja keras semua lapisan yang ada di rumah sakit ini, sehingga kita membutuhkan orang yang benar bekerja dan memberikan pelayanan kesehatan

yang baik bagi masyarakat yang ingin berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang ini.

<https://sampit.prokal.co/read/news/2029-parah-kinerja-pegawai-rsud-ini-dinilai-jelek>

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi pula di Puskesmas Samar Kilang, Kecamatan Syiah Utama mengenai pelayanan kesehatan yang tidak optimal. Menurut masyarakat bener meriah pelayanan kesehatan di Puskesmas Samar Kilang sangat buruk, dikarenakan sering kali masyarakat datang ke puskesmas di sana tidak terdapat petugas dan obat-obatan tidak tersedia. Bahkan ada pula peristiwa ibu melahirkan di perjalanan dan yang sangat disayangkan pengemudi ambulan yang ditumpangi ibu tersebut dibawa oleh pihak keluarga pasien. Ini semua dikarenakan tidak adanya petugas yang jaga di puskesmas tersebut. Masyarakat melaporkan hal ini kepada Dewan. Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Samar Kilang berjalan dengan baik, karena susahny mendapatkan pelayanan kesehatan di pedalaman kabupaten Syiah Utama.

<https://aceh.tribunnews.com/2020/11/04/warga-keluhkan-buruknya-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-samar-kilang-ambm-akan-laporkan-ke-dewan>

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi di RS Wahidin Sudirohusodo, Makasar. Seorang bayi berumur 1 bulan dengan inisial DAN yang divonis mengalami hernia atau usus turun, sehingga dilakukannya perawatan intensif di Rumah Sakit. Seorang bayi yang diberi suntikan oleh perawat menghembuskan nafas terakhirnya setelah 1 jam menerima suntikan tersebut. Setelah di cek oleh sang ibu korban ternyata perawat memberikan suntikan obat

tersebut tidak sesuai dengan identitas korban. Maka sang ibu melaporkan dan meminta penjelasan kepada pihak rumah sakit dan dokter yang menangani anaknya tersebut atas kelalaian dari perawat tersebut. Dan hal tersebut dibenarkan oleh pihak rumah sakit bahwa benar adanya kejadian tersebut dan menyatakan bayi DAN meninggal tak wajar. Pihak Rumah Sakit tengah melakukan investigasi untuk melakukan audit sehingga bisa mengetahui penyebab pastinya dan Root Cause Analysis (RCA) dilakukan untuk melihat pada dugaan terjadinya pemberian obat yang salah, hingga dugaan kelalaian dalam penerapan SOP dan masih menunggu hasil untuk diumumkan lebih lanjut. Prof Syafri K Arief Direksi Utama RS Wahidin Suirohusodo Makasar, mengatakan bahwa perawat tersebut sementara diberhentikan dalam bekerja dan perawat tersebut mengalami stress cukup berat.

<https://health.grid.id/read/353395947/memakan-korban-bayi-1-bulan-rs-wahidin-suirohusodo-makassar-akui-salah-beri-obat>

Fenomena selanjutnya mengenai kinerja karyawan dapat dilihat dalam tabel data terlambat karyawan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

Tabel 1.1 Rekap Data Terlambat Karyawan Bulanan Tahun 2023

Bulan	Jam
Januari 2023	3 jam 25 menit
Februari 2023	3 jam 38 menit
Maret 2023	3 jam 31 menit
April 2023	2 jam 55 menit
Mei 2023	3 jam 16 menit
Juni 2023	3 jam 18 menit

Sumber : SDM Rumah Sakit Umum Pindad Bandung 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tingginya tingkat keterlambatan karyawan. Dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023, terdapat karyawan yang terlambat di setiap bulannya. Hal tersebut menunjukkan kurangnya rasa

tanggung jawab karyawan terhadap kinerja nya. Dan karena keterlambatan tersebut kuantitas pekerjaan lebih sedikit, serta overtime dalam setiap karyawan lebih tinggi. Berdasarkan fenomena tersebut, maka dapat dilihat bahwa kinerja karyawan belum optimal.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Shintia & Riduwan, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penggunaan teknologi informasi yang baik akan sangat mempengaruhi keberhasilan kinerja karyawan. Manfaat yang diberikan oleh penggunaan teknologi informasi ialah kecepatan dan pemrosesan informasi. Penggunaan teknologi informasi akan sangat membantu mempercepat pemrosesan data transaksi dan tampilan laporan keuangan agar dapat disajikan secara tepat waktu (Shintia & Riduwan, 2021). Selain pemanfaatan teknologi informasi terdapat pula faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu pengendalian interal.

Pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Anwar & Pratiwi, 2022). Pengendalian internal dalam perusahaan sangat penting karena semakin besar perusahaan maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Maka dari itu diperlukannya pengendalian internal yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bisnis.

Pengendalian internal adalah Seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan atau peraturan hukum dan

undang-undang kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagai mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. (Hery, 2015:159 dalam (Kalendesang, Klesia, Lambey, & Linda, 2017)

Budaya organisasi memiliki peranan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Wibowo & Putra, 2016). Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Budaya organisasi yang benar-benar dikelola sebagai alat manajemen akan bekerja dan memotivasi karyawan untuk berperilaku positif, teliti dan efektif. Ada analisis teoritik disimpulkan bahwa budaya organisasi atau dapat disebut sebagai budaya perusahaan merupakan kesepakatan perilaku karyawan di dalam organisasi yang digambarkan dengan selalu berusaha menciptakan efisiensi, bebas dari kesalahan, perhatian terfokus kepada hasil dan kepentingan karyawan, serta kreatif dan akurat menjalankan tugas. (Wibowo, 2010 dalam (Hartati, Ratnasari, & Ervin, 2020).

Budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis dalam mendorong dan meningkatkan kinerja organisasi, terutama kinerja karyawan. Peran budaya organisasi menjadi alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dan yang tidak dilakukan, bagaimana mengalokasikan sumber daya organisasi, dan juga sebagai alat untuk memecahkan masalah, mengatasi masalah dan peluang dalam organisasi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Indriani Rahma Shintia & Akhmad Riduwan (2021) yang berjudul Pengaruh

Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ras Muis, J Jufrizen, Muhammad Fahmi (2018) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pegadaian I). Serta penelitian Amelia Anwar, Yosi Pratiwi (2022) yang berjudul Pengaruh Pengendalian Internal, Kompensasi Finansial Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Rumah Sakit Advent Bandar Lampung).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, PENGENDALIAN INTERNAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA RSU PINDAD BANDUNG).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan dalam konteks, penulis mengidentifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi di RSUD Pindad Bandung
2. Bagaimana pengendalian internal di RSUD Pindad Bandung
3. Bagaimana budaya organisasi di RSUD Pindad Bandung
4. Bagaimana kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung

6. Seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
7. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
8. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan teknologi informasi di RSUD Pindad Bandung
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengendalian internal di RSUD Pindad Bandung
3. Untuk mengetahui dan menganalisis budaya organisasi di RSUD Pindad Bandung
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengendalian internal terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung

7. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung
8. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Pindad Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk menambah ilmu bagi peneliti dan juga diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu bagi para pembaca ataupun sumbangan ilmu akuntansi khususnya Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Berkontribusi pada pengembangan teori dan bukti empiris mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
2. Memperkaya pengetahuan ilmu ekonomi khususnya sistem informasi akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk sarana prasana menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang merupakan pengalaman utama dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Universitas

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat menambah wawasan bagi mahasiswa yang akan mengambil penelitian yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Mengetahui bagaimana cara perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam segi pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal dan budaya organisasi.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu bertempat di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung yang berada di Jalan Jendral Gatot Soebroto No. 517, Kelurahan Sukapura, Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Kode Pos 40285