

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi perkembangan dunia usaha mengalami pertumbuhan yang semakin meningkat. Untuk menghadapi persaingan yang semakin meningkat dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil, maka suatu perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif agar bisa tetap bertahan. Karena apabila suatu perusahaan tidak memiliki keunggulan, cepat atau lambat akan mengalami kebangkrutan. Persaingan yang demikian menggobal dan berkompetisi merupakan faktor yang teramat penting untuk diperhatikan manajemen dalam menjalankan perusahaannya.

Kinerja perusahaan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun karena kinerja merupakan cerminan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya . Kinerja perusahaan (*organizational performance*) merupakan seberapa efisien dan eektif sebuah perusahaan atau seberapa baik perusahaan itu mencapai tujuannya (Wibowo,2015:7).

Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan

kondisi empiric suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati (Zarkasyi, 2018:48).

Tujuan kinerja perusahaan untuk memotivasi personel mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah diterapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi (Chairany & Lestari, 2011 dalam putri dan Endiana 2020).

Kinerja perusahaan merupakan hal penting yang harus terus dimonitor perkembangannya dari tahun ke tahun. Selain berguna bagi manajer, informasi ini juga berguna bagi investor untuk memonitor kinerja dari perusahaan sehingga investor dapat mempercayai manajer dalam memenuhi kekayaannya melalui hasil imbal dana yang telah investor tanam (Mikha 2018).

Perusahaan umum daerah (Perumda) Tirtawening kota Bandung didirikan berdasarkan peraturan daerah nomor : 7/PD/1974 tanggal 24 mei 1974 tentang pembentukan perusahaan daerah air minum kotamadya Bandung, sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan daerah nomor : 04 tahun 2014 tanggal 04 Desember 2014 tentang perubahan atas peraturan daerah kota Bandung nomor : 15 tahun 2009 tentang perusahaan daerah air minum Tirtawening kota Bandung.

Tahun 2020 PDAM Tirtawening kota Bandung berubah menjadi perusahaan umum daerah Tirtawening kota Bandung berdasarkan peraturan daerah no.06 tahun 2020 tanggal 14 Oktober 2020 tentang perusahaan umum daerah Tirtawening kota

Bandung. Sesuai peraturan daerah no.06 tahun 2020 pasal 5 dan pasal 6, perusahaan didirikan dengan maksud dan tujuan berikut. Perumda Tirtawening didirikan dengan maksud memberikan pelayanan berupa penyediaan air minum, pengelolaan air limbah dan bidang usaha lainnya bagi masyarakat tata kelola perusahaan.

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja perusahaan yaitu terjadi pada Perumda Tirtawening kota Bandung. Laba bersih perusahaan atau laba tahun berjalan yang di dapat di distribusikan harus mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar Rp 261.884 miliar menjadi Rp 257.904 miliar, penurunan ini disebabkan oleh meningkatnya cadangan dana pensiun dan dana pendidikan sebesar Rp 3.979 miliar hal itu sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, defisit pendanaan menimbulkan kewajiban perusahaan untuk menutup defisit tersebut dengan melakukan setoran ke dana pensiun melalui cadangan dana pensiun yang dibentuk perusahaan dari penyisihan laba bersih tahunan (sumber draft laporan keuangan Perumda Tirtawening kota Bandung).

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja perusahaan terjadi di Perumda Tirtawening Kota Bandung adalah pada target realisasi belanja dan pendapatan mengalami penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2020 berjumlah 176.943 menjadi 174.923 pada tahun 2021 yang ditemui hal tersebut di indikasikan adanya pelayanan yang kurang maksimal dari Perumda Tirtawening dalam mengakomodir kebutuhan air bersih. [Perumda Tirtawening Kota Bandung Dinilai Masih Kurang Maksimal Dalam Pelayanan dan Pendapatan – Times Jurnalis Indonesia.](#)

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja perusahaan terjadi di PDAM Kota Ternate ditemukan sederet persoalan dalam tata kelola pelayanan air bersih. Deretan persoalan itu ditemukan berdasarkan kajian cepat (*rapid assesmend*), yang dilakukan dalam dua tahap yakni deteksi dini dan tahapan analisis.

Dalam proses distribusi air bersih, ditemukan empat hal penting. Pertama, air tidak mengalir dalam waktu lama. Kedua, persoalan kompensasi air yang tidak mengalir, bahwa PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain apabila dalam 1x24 jam, keluhan pelanggan tidak dapat dipenuhi. Ketiga, kebocoran pipa. Keempat, mengenai meteran air yang berusia 10 tahun namun tidak pernah diganti.

“Berdasarkan Perda Kota Ternate 28 tahun 2011 tentang pelayanan air minum PDAM, untuk meteran air diatas empat tahun dukungan teknik menyangkut kualitas sudah tidak baik lagi, dan harus diganti.” jelas kepala bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Maluku Utara, Alfajirin Titahelu saat pertemuan pada kajian cepat tata kelola pelayanan air bersih dengan pemerintah Kota Ternate, Rabu 16 Desember 2020. Ombudsman juga mencatat, pada 9 Oktober 2020 tidak ada responentif terhadap keluhan pelanggan, tidak ada tindak lanjut keluhan yang diterima oleh PDAM sesuai standar operasional proosedur (SOP), tidak ada SOP baku di unit PDAM Pulau Hiri dan Pulau Moti, dalam penagangan keluhan dan aduan pelanggan berbeda dengan PDAM induk.

[Sejumlah Permasalahan di Tubuh PDAM, Ini Catatan Ombudsman untuk Pemkot Ternate – HalmaheraPost.com: Cerdas Menginspirasi](#)

Berdasarkan fenomena di atas, kita bisa mengetahui hal tersebut merupakan fakta bahwa masih ada yang belum terselesaikan dari kinerja perusahaan Perumda Tirtawening Kota Bandung dan PDAM Kota Ternate yang belum efektif dan efisien yang dapat menyebabkan kerugian bagi Perumda Tirtawening Kota Bandung itu sendiri. Sehingga dapat diharapkan mempertahankan dan selalu menerapkan strategi-strategi atau inovasi yang dapat membantu memberikan informasi dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Selain itu, Perumda Tirtawening Kota Bandung harus lebih memperhatikan kebocoran-kebocoran pipa sambungan air yang ditemui agar lebih diperhatikan sebagai upaya pencegahan kerugian. Banyaknya bocoran dengan segala penyebabnya tentu ini akan merugikan masyarakat dan perusahaan itu sendiri. Pemeliharaan aset yang berkaitan dengan kualitas air harus lebih disadari kembali. Karena adanya banyak sekali temuan-temuan di masyarakat, khususnya di persoalan yang sering terjadi di masyarakat, salah satunya persoalan meteran yang sering kali mengalami perbedaan dengan fakta di lapangan. [Komisi B Minta Perumda Tirtawening Perbaiki Persoalan Meteran \(bandung.go.id\)](#)

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan, salah satunya adalah budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh sekelompok orang ketika mereka belajar untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal. Asumsi dasar tersebut telah terbukti dapat diterapkan

dengan baik untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapinya dan dianggap valid. Oleh karena itu, hal tersebut diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, berfikir, dan memiliki pemahaman yang kuat dalam hubungan masalah tersebut (Edgar dalam Taryaman 2016 : 45).

Budaya organisasi merupakan hal penting untuk mengkaji sistem informasi. Selain itu, budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi dan strategi organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem informasi akuntansi yang meliputi penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi dapat mengalami perubahan pula, yaitu ketika keyakinan, sikap, nilai-nilai, sistem dan struktur organisasi mengalami perubahan. Bagaimanapun juga budaya organisasi merupakan salah satu yang menentukan pelaksanaan sistem informasi akuntansi berhasil. (Maryam, 2013) Budaya organisasi dapat pula menjadi hambatan untuk suatu perubahan manakala nilai-nilai yang dimiliki bersama tidak sejalan dengan nilai-nilai yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. (Robbins dan Judge dalam Krisnandi dkk, 2019 : 43 ) .

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan salah satunya adalah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Kecanggihan teknologi informasi adalah suatu konstruksi yang mengacu pada

penggunaan alam, kompleksitas dan saling ketergantungan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi (Raymon & Pare dalam evi 2017: 10).

Kecanggihan teknologi informasi sebagai multi dimensi yang mengacu pada sifat, kompleksitas dan indepedensi penggunaan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, konsep kecanggihan teknologi informasi menginteergasikan dua aspek yang berkaitan dengan menggunakan sistem informasi dan sistem informasi manajemen (Raymon & Pare,2014:57).

Kecanggihan teknologi informasi merupakan hal penting dalam ke aneka ragam teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi para pengguna teknologi dalam implementasi dan menunjang dalam proses pembuatan laporan keuangan. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegritas) dan didukung oleh aplikasi pendukung teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan (Ruslinda dan Rara 2021).

Penelitian ini merupakan pengembangan yang dilakukan oleh Arifin(2014) mengenai Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada perusahaan daerah air minum Kabupaten Bone Bolango)dan penelitian dilakukan oleh Dian (2020) mengenai Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajmen, Pengetahuan Manajer Akuntansi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi(Studi Kasus pada Hotel Berbintang Tiga & Empat di Kota Semarang).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KECANGGIHAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi pada Perumda Tirtawening Kota Bandung)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang akan menjadi pokok pembahasan skripsi ini, yaitu :

1. Bagaimana Budaya Organisasi pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
2. Bagaimana Kecanggihan Teknologi informasi pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.



6. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kecanggihan teknologi informasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan-rumusan masalah, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk hal-hal berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Organisasi pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kecanggihan Teknologi Informasi pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung
4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Kecanggihan Teknologi informasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh budaya organisasi dan Kecanggihan Teknologi informasi terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :

##### 1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca tentang pengaruh budaya organisasi dan kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan di Perumda Tirtawening kota Bandung, dan menjadi referensi atau rujukan tambahan untuk penelitian selanjutnya mengenai bidang kajian yang diteliti.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bekal pengetahuan mengenai penerapan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dan diterapkan pada kenyataan yang sebenarnya.

###### b. Bagi Perusahaan Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan yang berguna dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi Perumda Tirtawening kota Bandung terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan di Perumda Tirtawening kota Bandung.

###### c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para pembaca mengenai pengaruh budaya organisasi dan kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan di Perumda Tirtawening kota Bandung.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada Perumda Tirtawening di Kota Bandung yang beralamat di Jl Badak Singa no 10 kota Bandung Jawa Barat. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2023 sampai dengan selesai. Untuk mendapatkan data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu penelitian dimulai.