

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini, Bank sebagai sebuah lembaga keuangan sangat penting dalam pergerakan roda perekonomian sebuah negara. Karena sektor ini memiliki peran dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat terlihat dari dua fungsi utama yang dimiliki, yaitu tempat penyimpanan dana (*funding*) dan tempat penyaluran dana (*landing*). Adapun peran bank dalam ekonomi bisa dilihat dari pertumbuhan bank semakin banyak dan semakin meningkatnya perekonomian dalam negeri dengan kemudahan bertransaksi.

Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Hal tersebut tercermin pada UU RI No.10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sistem perbankan Indonesia adalah sebuah tata cara, aturan-aturan dan pola bagaimana sebuah sektor perbankan (bank-bank yang ada) menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan atau sistem yang dibuat pemerintah. Sistem perbankan di Indonesia terbangun dengan konsep yang dilandaskan pada sistem perekonomian yang ada. Indonesia menerapkan sistem ekonomi yang demokrasi sesuai dengan landasan negara yaitu Pancasila. Hal ini diatur dalam Undang-Undang azas Perbankan Indonesia pada pasal 2 UU No.7 Tahun 1992, yaitu Perbankan Indonesia

dalam menjalankan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian.

Sektor perbankan menjadi salah satu usaha yang tidak luput dari perubahan lingkungan perusahaan yang lebih kompleks dan kompetitif. Sektor perbankan dituntut untuk lebih *responsive* terhadap perubahan tersebut, karena persaingan sangat agresif antar unsur-unsur sektor perbankan. Dengan demikian, perbankan harus dapat berkembang secara luas dalam mengembangkan sistem informasinya dalam berbagai bentuk, khususnya pada Sistem Informasi Akuntansi. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap klien serta meningkatkan daya saing lokal dan asing (Dita dan Putra, 2016).

Sebagai penyedia informasi, Sistem Informasi Akuntansi selalu berhubungan dengan manusia dalam organisasi. Informasi yang disediakan oleh SIA dalam pengoperasiannya harus memperhatikan tingkah laku pengguna. Tingkah laku pengguna yang mengoperasikan SIA tersebut harus diperhatikan bila tidak ingin SIA gagal dalam pengembangan dan penggunaannya. Sehingga Linda dan Kristin (2018:2) berpendapat bahwa untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam suatu organisasi dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan karyawan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan, oleh karena itu diharapkan karyawan dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu dengan sistem yang ada. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program, kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, visi dan misi dalam organisasi. Kinerja individu yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk mengukur kinerja sistem informasi dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi (Kasandra dan Juliarsa, 2016).

Keberhasilan karyawan bank dapat diukur melalui kepuasan nasabah, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kinerja karyawan di BRI dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan memerlukan perhatian yang lebih. Dapat dilihat setiap individual memiliki berbagai macam karakter dan kepribadian yang berbeda-beda (Marzuki, 2016). Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:122) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam perusahaan, yaitu sikap, keyakinan, imbalan dan hukum, serta motivasi untuk mencapai tingkat yang terbaik dalam menyukkseskan dan mencapai tujuan perusahaan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Penerapan sistem informasi akuntansi yang ada di BRI sudah sangat kompleks, digambarkan dengan arsitektur teknologi informasi yang terdiri dari aplikasi *core banking system* yang merupakan jantung operasional perbankan, *banking delivery system* yang bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah melalui penggunaan teknologi muktahir, dan *management support system* untuk mendukung pembuatan keputusan dan

manajemen informasi mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah.

Pelayanan berbasis teknologi terus dikembangkan BRI dengan program inklusi keuangan berbasis teknologi digital seperti BRILink dan Teras BRI *Digital* untuk menjangkau masyarakat luas. Berdasarkan *Sustainability Report 2017*, BRI melayani nasabah yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia melalui 10.646 unit kerja dan 329.654 jaringan *e-channel*. Mendorong transaksi *non* tunai di lingkungan masyarakat melalui pengembangan fitur *e-banking* dan *internet banking*. BRI juga mengembangkan produk *e-pay* untuk memudahkan nasabah dan *merchant* dalam bertransaksi melalui *e-commerce*.

Perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Pencatatan transaksi terkait informasi akuntansi pada BRI yang dilakukan oleh karyawan hampir semuanya telah menggunakan sistem komputer, namun masih terdapat juga pencatatan akuntansi yang dilakukan secara manual. Perangkat pendukung sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan baik *software* maupun *hardware* dikembangkan secara terus menerus dan dilakukan pelatihan kerja untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (Bagian SDM BRI, 2018). Namun pada kenyataannya berdasarkan *Sustainability Report 2017*, tingkat kepuasan karyawan BRI menurun setiap tahunnya yaitu (2015 sebesar 3.3), (2016 sebesar 3.2), dan (2017 sebesar 3.1).

Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kombinasi kualitas dari *hardware* dan *software* di dalam suatu informasi. Fokusnya yaitu performa dari

sistem tersebut, seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software*, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi untuk kebutuhan pengguna (Ningrum dan Susilo, 2017). Menurut Kasandra dan Juliarsa (2016:540), kualitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang memiliki ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang dicirikan dengan kemudah pengguna, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data maka pengguna sistem akan merasa puas.

Alasan utama penulis tertarik untuk meneliti masalah hubungan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan adalah untuk membuktikan secara empiris hubungan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk membantu pimpinan perusahaan mengetahui bagaimana hubungan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan, sehingga dengan sistem informasi akuntansi yang dimiliki perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pangkalpinang**”.

b. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Hubungan dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pangkalpinang.

c. Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Hubungan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pangkalpinang.

d. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Hubungan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pangkalpinang.

e. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk mahasiswa dan dosen sebagai penambah wawasan ataupun sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya, sehingga dapat memperkaya konsep atau teori sebagai penyokong penelitian terhadap hubungan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan yang berarti bagi karyawan yang terlibat langsung dengan sistem informasi akuntansi untuk mengetahui bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang

memengaruhi kinerjanya dengan ini menjadi motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan maupun pihak yang berkepentingan dalam dunia perbankan untuk dapat mengambil keputusan dan menyusun kebijakannya terkait kualitas sistem informasi akuntansi khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

f. Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada pendahuluan, berisi latar belakang masalah yang mendorong dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada landasan teori, memberikan teori-teori yang memberikan dasar untuk mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan usulan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Metodologi penelitian, berisi penjelasan metode penelitian yang meliputi pendekatan penelitian yang di gunakan, objek penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, defenisi operasional dan pengukuran variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menjelaskan penyajian data dan analisis terhadap data-data yang telah diperoleh untuk menjawab masalah-masalah yang sedang diteliti serta menginterpretasikannya sesuai dengan konsepsi dan teori yang dipakai dalam rangka pencapaian tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian akhir yaitu penutup, berisikan kesimpulan yang merupakan hasil penelitian atau jawaban atas rumusan masalah. Menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

