

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi berkembang sangat cepat. Hal ini diikuti oleh perkembangan teknologi yang berbasis sistem informasi, oleh sebab itu setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sistem informasi (SI) adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2007). Perkembangan SI sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat.

Sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi komputer yang merupakan kombinasi dari perangkat lunak, perangkat keras dan manusia dalam pengolahan beberapa data untuk menghasilkan suatu informasi di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, memvisualisasi masalah-masalah kompleks dan

menciptakan produk-produk baru yang mampu mendukung kinerja karyawan dengan tujuan untuk mendukung dan memperbaiki operasional perusahaan.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh Bodnar & Hopwood (2010) bahwa Kualitas sistem informasi yang memenuhi keandalan akan dapat mengoptimalkan kinerja para pemakai. Pencapaian kinerja juga berkaitan dengan tugas, kebutuhan, dan kemampuan individu dalam organisasi, karena sistem informasi dalam organisasi akan menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan individu. Seiring dengan kemajuan teknologi, sistem informasi berkembang menjadi sistem informasi berbasis komputer sehingga dapat meningkatkan kinerja pengguna karena dapat dengan mudah melakukan akses untuk pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan merupakan wujud pengalokasian sumberdaya. Informasi memiliki nilai ekonomis jika informasi tersebut dapat memfasilitasi keputusan pengalokasian sumber daya. Lebih lanjut Gowinda (2010) juga menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk yang mendukung kinerja karyawan dalam menghasilkan informasi akuntansi.

“Produk” dari sistem informasi adalah informasi yang dihasilkan, dimana informasi tidak sama dengan data. Data adalah fakta, angka, bahkan simbol mentah. Secara bersama-sama mereka merupakan masukan bagi suatu sistem informasi. Informasi terdiri dari data yang telah ditransformasi dan dibuat lebih bernilai melalui pemrosesan (Wilkinson, 2008). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakaiannya dan pada sistemnya. Kualitas informasi

yang bermanfaat adalah relevan, akurat, tepat waktu, *conciseness*, jelas, dapat dikuantifikasi, dan konsisten. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely basis*) dan relevan (*relevance*).

Menurut Jogiyanto (2010) Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki beberapa karakteristik yaitu relevan, tepat waktu, akurasi, kelengkapan, dan ringkas. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna sehingga mampu mengungkapkan kinerja pengguna sistem informasi, sedangkan DeLone & McLean dalam teorinya seperti dikutip oleh Setyo (2015) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi harus memenuhi keandalan sehingga dapat meningkatkan kerjanya. Romney dan Steinbart (2014) menyatakan bahwa Kualitas informasi merujuk pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut untuk dapat menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Sebagai pengguna sistem informasi maka kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Oktaviana, 2013). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Dalam literatur penelitian, kepuasan pengguna sering kali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi.

Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Kinerja lebih baik akan tercapai jika individu mendapatkan suatu penunjang untuk mempermudah pekerjaannya. Jadi apabila seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal ini kinerja karyawan akan meningkat.

Selain kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna, maka untuk mendukung kinerja karyawan tidak saja diperlukan kualitas informasi dan kualitas sistem akuntansi, tetapi juga tata kelola perusahaan yang baik dalam mengelola sumber daya yang dimiliki. Masalah *Corporate Governance* sebenarnya muncul sejak perusahaan (dalam konteks korporat) pertama kali dibentuk. Istilah 'governance' berasal dari bahasa latin *gubernare* yang berarti mengemudikan (*to steer*), yang mengimplikasikan bahwa *Corporate Governance* tidak hanya meliputi fungsi *control* namun juga fungsi *direction* (Sialaggan, 2006). Di Indonesia isu mengenai *Corporate Governance* mengemuka setelah Indonesia mengalami krisis yang berkepanjangan sejak tahun 1998. Sejak saat itulah pemerintah maupun investor memberikan perhatian yang lebih dalam praktik *Corporate Governance*.

Isu *Corporate Governance* dilatarbelakangi oleh *agency theory* (teori keagenan) yang menyatakan bahwa permasalahan *agency* muncul ketika kepengurusan suatu perusahaan terpisah dari kepemilikannya. Dewan komisaris dan direksi yang berperan sebagai *agen* dalam suatu perusahaan diberi kewenangan untuk mengurus jalannya perusahaan dan mengambil keputusan atas nama pemilik. Dengan kewenangan yang dimiliki maka manajer mempunyai kemungkinan untuk

tidak bertindak yang terbaik bagi kepentingan pemilik karena adanya perbedaan kepentingan (*conflict of interest*). Dengan kata lain, manajemen mempunyai kepentingan yang berbeda dengan kepentingan pemilik (Riyanto, 2003).

Ide dasar pengelolaan *agency theory* memberikan cara pandang baru mengenai *Corporate Governance*. Perusahaan ditunjukkan sebagai suatu hubungan kerja sama antara prinsipal (pemegang saham atau pemilik perusahaan) dan *agen* (manajemen). Adanya vested interest manajemen mengakibatkan perlunya proses check and balance untuk mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan oleh manajemen. Mekanisme yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan bentuk pengelolaan perusahaan yang baik, dimana didalamnya tercakup suatu bentuk perlindungan terhadap kepentingan pemegang saham (publik) sebagai pemilik perusahaan dan kreditor sebagai penyandang dana ekstern. Sistem *Corporate Governance* yang baik akan memberikan perlindungan efektif kepada para pemegang saham dan kreditor untuk memperoleh kembali atas investasi dengan wajar, tepat dan seefisien mungkin, serta memastikan bahwa manajemen bertindak sebaik yang dapat dilakukannya untuk kepentingan perusahaan (*The Indonesian Institute for Corporate Governance*, 2006)

Tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan pedoman atau bisa digunakan sebagai formula untuk menciptakan pedoman bagi pengelola perusahaan dalam mengelola manajemen perusahaan yang baik dengan memperhatikan kepentingan *stakeholders* dengan tujuan untuk

meningkatkan nilai tambah perusahaan bagi semua pihak yang berkepentingan sehingga secara langsung dapat meningkatkan kinerja manajemen.

Tujuan utama dari penerapan GCG adalah untuk meningkatkan nilai tambah bagi *stakeholders*. Sistem *Good Corporate Governance* menjadi rujukan untuk dijalankan oleh berbagai perusahaan-perusahaan modern di dunia. Sedangkan Clarke (dalam Darmawati, 2006) berpendapat bahwa *Corporate Governance* adalah semua upaya untuk mencari cara terbaik dalam menjalankan perusahaan, dimana kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan yang ada dalam *Corporate Governance* dapat digunakan untuk mengontrol manajemen. Target kontrol *Corporate Governance* adalah *control* terhadap *corporation* yang diarahkan pada pengawasan perilaku manajer agar bisa menilai apakah bermanfaat bagi perusahaan (pemilik) atau bagi manajer sendiri.

Secara empiris, penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan, dimana penelitian ini memasukkan variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan *Good Corporate Governance* untuk mengetahui apakah hal-hal teknis terkait perangkat lunak mempengaruhi kinerja karyawan. Pengujian terhadap kualitas sistem informasi dan kualitas informasi merupakan bagian untuk mengetahui apakah informasi yang dihasilkan sistem tersebut apakah memberikan dampak positif atau negatif bagi penggunaanya. Kinerja pengguna sistem informasi akan dapat diketahui apabila informasi yang dihasilkan relevan, tepat waktu, dapat dipercaya, detail dan benar.

Kajian penelitian yang relevan dengan penelitian saat ini diantaranya dilakukan oleh Raminda (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu” di mana diperoleh

hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Perbedaan yang mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel ketiga sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *Good Corporate Governance* sebagai salah satu variabel yang juga diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dewi (2014) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Pada Kinerja Lembaga Perkreditan Desa Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali” diperoleh hasil bahwa *Good Corporate Governance* berpengaruh positif terhadap kinerja LPD di Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Kholidah (2017) dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Pegawai” yang menunjukkan hasil bahwa Seluruh prinsip dari *Good Corporate Governance* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, karena beberapa prinsip dari *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan keterbukaan informasi mengenai perusahaan secara teratur dan tepat waktu serta benar.

Kedua penelitian tentang *Good Corporate Governance* ini menjadi dasar dalam menambahkan variabel GCG yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan namun perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu hanya meneliti tentang pengaruh GCG terhadap kinerja dengan pengembangan prinsip-prinsip GCG sebagai variabel sehingga menggunakan analisis regresi linier berganda namun penelitian saat ini lebih mengembangkan penelitian tidak sebatas menggunakan

prinsip-prinsip GCG saja tetapi juga kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi yang juga berperan penting secara langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam aktivitasnya menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Penelitian ini dilakukan di PT BPD Bali Cabang Singaraja dimana Bank ini sudah menerapkan sistem informasi akuntansi yang mampu menghasilkan kualitas informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dan merupakan bank pembangunan daerah yang beroperasi di Kabupaten Buleleng yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi Bali. PT BPD Bali Cabang Singaraja merupakan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang bersifat *intermediasi* yaitu menghimpun simpanan dari masyarakat berupa tabungan dan deposito kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit sehingga untuk mendukung aktivitas tersebut maka dipandang perlu menerapkan sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan kualitas informasi yang berguna bagi yang berkepentingan dan implementasi *good Corporate Governance* yang baik sehingga memberikan informasi yang akurat demi meningkatkan kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan dengan sebaik-baiknya.

Penggunaan sistem informasi di PT BPD Bali Cabang Singaraja dilakukan sejak tahun 2008 berbasis ERP menggunakan *perangkat lunak SAP (system application product)*. *SAP* adalah suatu perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai aplikasi bisnis. PT BPD Bali Cabang Singaraja menggunakan paket *SAP* yang terdiri dari paket *material management, financial management, human resources*. Bagian keuangan dan akuntansi dan bagian administrasi menggunakan *Financial management*. Sedangkan bagian kepegawaian menggunakan paket *human*

resources yang data outputnya terhubung dengan bagian keuangan dan akuntansi. SAP akan membantu pegawai dalam mengolah data dan menghasilkan data secara *realtime*. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan, membantu kinerja pegawai agar efisien dan efektif, membantu manajer dalam mengontrol pegawai. Hasil observasi awal pada PT BPD Bali Cabang Singaraja diketahui bahwa terdapat beberapa karyawan yang kesulitan dalam menggunakan perangkat lunak sistem informasi akuntansinya karena belum semua karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan sistem yang digunakan. Disamping itu internet yang mendukung sistem informasi juga terkadang mengalami gangguan sehingga menghambat kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan. Karyawan yang berumur lebih dari 50 tahun juga belum maksimal kinerjanya dalam menggunakan komputer sehingga sering pekerjaan harus dikejakan secara lembur. Hasil ini didukung dengan hasil wawancara dengan kepala staf *front liner* di PT BPD Cabang Singaraja Bapak I Gusti Ngurah Oka yang dinyatakan bahwa pada BPD Cabang Singaraja masih terdapat karyawan yang berumur lebih dari 50 tahun sehingga mereka ditugaskan pada bagian administrasi dalam pelaksanaan pekerjaan mereka cenderung mengalami perlambatan kinerja sehingga tugas yang ada harus dikerjakan secara lembur, belum lagi bagi pegawai yang baru masih terdapat kesulitan dalam menggunakan perangkat lunak sistem informasi akuntansi dikarenakan belum semua karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan sistem yang digunakan. Hasil wawancara tersebut menjadi dasar dalam melakukan penelitian di BPD Singaraja sehingga sangat menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi**

Akuntansi, Kepuasan Pengguna dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT BPD Bali Cabang Singaraja)”

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah atau inventarisir masalah. Identifikasi masalah merupakan salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak. Masalah penelitian secara umum bisa kita temukan lewat studi literatur atau lewat pengamatan lapangan (observasi, survey, dsb). Berdasarkan hasil observasi awal pada PT BPD Bali Cabang Singaraja maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terdapat beberapa karyawan yang kesulitan dalam menggunakan perangkat lunak sistem informasi akuntansinya karena belum semua karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan sistem yang digunakan.
2. Karyawan yang berumur lebih dari 50 tahun juga belum maksimal kinerjanya dalam menggunakan komputer sehingga sering pekerjaan harus dikejakan secara lembur.

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah penelitian bisa didefinisikan sebagai pernyataan yang mempermasalahkan suatu variabel atau hubungan antara variabel pada suatu fenomena. Sedangkan variabel itu sendiri dapat didefinisikan sebagai pembeda antara sesuatu dengan yang lain. Pembatasan Masalah adalah usaha untuk menetapkan batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Batasan masalah ini

bertujuan untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian dan faktor mana saja yang tidak termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian. Tujuan Pembatasan Masalah dilakukan karena keterbatasan waktu penelitian yang diberikan sponsor dan atau peneliti, serta keterbatasan dari kemampuan dan tenaga peneliti. Pembatasan masalah diambil dari identifikasi masalah. Pembatasan masalah tidak boleh muncul tiba-tiba selain dari yang ada diidentifikasi masalah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan bahwa pembatasan permasalahan dalam penelitian ini adalah hanya berkaitan dengan variabel yang diteliti yaitu hanya menguji pengaruh kualitas informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi dan *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja ?
2. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja ?
3. Apakah kepuasan pengguna informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja ?
4. Apakah *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disusun sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut.

1. Pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja.
2. Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja.
3. Pengaruh kepuasan pengguna informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja.
4. Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan pada PT BPD Bali Cabang Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi banyak pihak baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna dan *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan serta dapat menambah pengetahuan yang lebih luas serta dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ada hubungannya dengan penulisan karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPD Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan diambil sehubungan dengan pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna dan *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Undiksha

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kepustakaan dalam menambah khasanah perpustakaan dengan tambahan referensi dengan masalah yang sama bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna dan *Good Corporate Governance* terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi yang dapat digunakan masyarakat umum maupun investor untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perkembangan kondisi perbankan, terutama untuk untuk menginvestasikan dananya dengan melihat pada kinerja keuangan bank tersebut.