

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam pencapaian sebuah tujuan dari perusahaan baik itu dalam jangka waktu pendek maupun dalam jangka waktu panjang, sumber daya manusia masih memegang peranan yang sangat penting. Dari definisi yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2004) yang menjelaskan kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja dari karyawan baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai selama karyawan melaksanakan tugas yang diberikan. Kinerja karyawan menjadi acuan utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi kebutuhan masyarakat bergantung pada kinerja karyawan. Jadi kinerja yang baik dapat terlihat apabila individu dapat menyelesaikan dan melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya dan ini akan berpengaruh pada kinerja organisasi yang akan dipandang baik bagi para investor dan *stakeholder*.

Sistem informasi akuntansi dianggap sebagai suatu faktor yang penting dalam pencapaian sebuah kinerja terutama dalam proses pengambilan keputusan. Sebuah sistem yang dapat menghasilkan informasi mengenai laporan atau data-data yang dibutuhkan oleh perusahaan secara akurat dan tepat waktu dapat membantu kinerja individual dan kinerja organisasi pada perusahaan tersebut. Namun, sistem yang digunakan masih belum cukup aman karena sebuah sistem rentan terhadap virus dan

tidak semua perusahaan menggunakan sistem yang mampu menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan dengan efektif. Meskipun perusahaan yang sudah cukup besar, namun sistem yang digunakan masih dapat ditemukan kendala-kendala seperti laporan baik itu *input* maupun *output* data tidak sepenuhnya akurat dan akan mengakibatkan kesalahan dalam laporan dan pelaporan data. Sebuah sistem harusnya dapat membantu perusahaan untuk menyajikan laporan keuangan dalam bentuk informasi yang akurat dan terpercaya. Memberikan pelatihan bagi para karyawan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi merupakan salah satu kegiatan yang penting dan harus dilakukan namun apakah dalam memberikan pelatihan penggunaan sistem kepada karyawan penerapannya dapat berjalan dengan efektif dan apakah efisiensi biaya yang dihabiskan tidak merugikan perusahaan maupun karyawannya. Perusahaan harusnya sudah memperhitungkan fasilitas-fasilitas yang harus diberikan kepada karyawan tanpa merugikan satu sama lain, dan karyawan yang menerima pelatihan pengguna dari perusahaan harus melaksanakan dan mempergunakan penggunaan sistem dengan baik dan efektif.

Ada berbagai bentuk organisasi, salah satunya adalah organisasi yang masih dikelola oleh pemerintah yaitu BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). BUMD atau Badan Usaha Milik Daerah merupakan sebuah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modal yang dimiliki oleh daerah dan tidak terbagi atas saham, artinya modal yang berasal dari pemerintah daerah adalah kekayaan daerah yang telah dipisahkan antara kekayaan daerah yang berasal dari APBD untuk dijadikan sebagai modal daerah pada BUMD. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun

2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, dijelaskan bahwa pendirian BUMD ini ditetapkan oleh Perda (Peraturan Daerah), yang terdiri dari: a) perusahaan umum daerah, dan b) perusahaan perseroan daerah. Dengan didirikannya BUMD ini bertujuan untuk, yaitu memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyedia barang dan/atau jasa yang berkualitas bagi pemenuhan kehidupan masyarakat sesuai dengan keadaan, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan sesuai dengan tata kelola perusahaan, dan untuk memperoleh laba atau keuntungan.

Salah satu BUMD yang menjadi potensi di daerah kabupaten Buleleng adalah PDAM Kabupaten Buleleng. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM Kabupaten Buleleng kini berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) dan telah berganti nama menjadi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan perusahaan yang dikelola oleh daerah atau usaha milik daerah, dimana perusahaan ini dibentuk oleh Pemda yang bergerak dibidang pengadaan, pengelolaan dan pengembangan air bersih. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ini selain bergerak dalam usaha mencari laba atau keuntungan juga merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang juga mengembangkan misi pemerintah yaitu untuk melayani hidup banyak orang. Kinerja pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng pada saat ini telah berjalan dengan sangat baik, adapun upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan kinerja seperti yang telah dilakukan yaitu dengan 2 aspek, yaitu aspek finansial dan aspek

non finansial. Dimana aspek finansial yang diberikan meliputi pemberian gaji, insentif dan bonus kepada karyawan yang berprestasi dan sesuai dengan target yang diminta perusahaan serta pemberian asuransi atau jaminan kesehatan dan keselamatan kerja, sedangkan dari aspek non finansial yaitu seperti menciptakan suasana kerja yang kondusif dan harmonis antara atasan dengan bawahan.

Berdasarkan observasi awal dengan Kepala Bagian Keuangan pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menjelaskan bahwa kini dalam *input* dan *output* pelaporan data pada perusahaan sudah menggunakan teknologi informasi berbasis komputer yang mulai digunakan dari tahun 2004 dan kini sistem informasi akuntansi yang digunakan sudah semakin berkembang. Namun, menurut kepala bagian keuangan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan ini masih memerlukan penambahan dan penyempurnaan sistem agar data yang dihasilkan semakin akurat. Menurut keterangan dari kepala bagian keuangan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, perusahaan sempat dihadapkan dengan kendala-kendala seperti komputer yang digunakan dalam pelaporan data sempat terkena virus dan masih rentan terhadap virus serta sempat mengalami masalah server error akibat virus sality/32 yang membuat pelaporan data dan pekerjaan tidak tepat waktu. Selain itu, menurut kepala bagian keuangan masalah yang terjadi lainnya yaitu masih adanya beberapa *complain* dari pelanggan yang mengeluh karena kelebihan bayar yang diperoleh oleh konsumen akibat kesalahan dalam *input* dan *output* data transaksi.

Penerapan teknologi informasi merupakan dampak dari penerapan dan perkembangan teknologi informasi. dari dampak yang diperoleh inilah yang telah

memberikan kemudahan bagi pada karyawan dalam melakukan pemrosesan data. Perusahaan-perusahaan saat ini memang sudah semua menggunakan sistem informasi akuntansi, dimana sistem informasi akuntansi ini telah membawa banyak perubahan dalam sebuah organisasi dan dalam proses bisnis yang mempengaruhi kehidupan perekonomian secara global. Dengan perkembangan teknologi dan informasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan memberikan masukan agar dapat memahami perkembangan teknologi informasi dan bagi sebuah organisasi teknologi informasi dapat membantu kinerja organisasi dan kinerja individual. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Melasari (2017) hasil dari penelitian yang dilakukannya yaitu dimana sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial dan simultan dengan variabel pemoderasi integritas karyawan. Dan pada penelitian yang dilakukan Muzakki et al., (2016) menghasilkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan. Sistem informasi akuntansi dibutuhkan untuk mendukung berbagai kebutuhan dan perkembangan dari perusahaan, individu, dan organisasinya yang tentu saja akan mendatangkan sesuatu yang positif serta akan mendapat dukungan dari berbagai kalangan.

Semakin besar ukuran organisasi di dalam perusahaan tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang semakin besar dan akan menghasilkan sistem informasi yang lebih baik, ini akan mengakibatkan para pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi dan akan lebih sering menerapkan sistem informasi di dalam perusahaan. Memberikan pelatihan dan pendidikan informasi bertujuan untuk

melatih sensitivitas penggunaan informasi dan kesadaran penangkapan, analisis dan penyerapan informasi yang termasuk kesadaran kebutuhan informasi, akses ke informasi, kesadaran yang terbatas pada informasi, dan kesadaran informasi untuk pembaruan (Hoangjiang, 2009). Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarastini & Suardika (2017) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan yang diberikan oleh manajemen puncak dan kemampuan teknik pengguna sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja individual karyawan. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Ratnasari & Sunuharyo (2018), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa program pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan dari setiap individu mestinya dikembangkan secara berkelanjutan yaitu dengan memberikan pelatihan penggunaan sistem agar pekerjaan yang dibebankan dapat berjalan dengan baik, cepat, efektif, dan efisien sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat. Umumnya perusahaan-perusahaan seperti sekarang ini sudah menyediakan program pelatihan penggunaan sistem terhadap para karyawannya dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi, agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Penerapan teknologi informasi berbasis komputer yang semakin meningkat sebagai salah satu bentuk dari sistem informasi akuntansi yang telah mengubah pemrosesan data akuntansi yang awalnya digunakan secara manual menjadi otomatis, inilah yang dinilai sebagai salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan keefektivitasan kinerja sistem informasi akuntansi di sebuah perusahaan. Sistem

informasi akuntansi dapat dikatakan berjalan dengan efektif jika menghasilkan informasi yang berkualitas dan berkaitan dengan *output* sistem informasi. Peranan dari sistem informasi akuntansi inilah yang menjadi salah satu akomodasi utama sebuah perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan menjadi strategi bisnis yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Sistem informasi akuntansi telah dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi sehingga data keuangan didalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai dasar pengambilan sebuah keputusan yang lebih efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Suryawan & Suaryana (2018) menyatakan bahwa tingkat dari efektivitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang positif pada kinerja individual dan insentif dapat memperkuat pengaruh efektivitas sistem informasi terhadap kinerja individual tersebut. Dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi & Dharmadiaksa (2017) yang menghasilkan bahwa efektivitas sistem informasi, pemanfaatan teknologi informasi dan kemampuan teknis pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Efektivitas sistem informasi akuntansi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu keterlibatan dari pengguna sistem dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan dari teknis pengguna sistem informasi, dukungan dari manajerial, program pelatihan pengguna sistem informasi, serta ukuran organisasinya.

Motivasi penelitian ini yaitu melihat masih belum banyak ada peneliti yang meneliti variabel terikat yaitu kinerja karyawan pada perusahaan yang dikelola oleh

pemerintah yaitu seperti BUMD yang mana BUMD ini masih dianggap belum memiliki etos kerja, terlalu birokratis, profesionalisme yang masih rendah, kurang memiliki orientasi pasar, dan masih adanya ketidakjelasan antara menghasilkan profit (Jogloabang 2019). Inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu BUMD yang ada di daerah Kabupaten Buleleng karena kunci keberhasilan dari suatu organisasi itu tergantung dari kinerja karyawan bagi sebuah perusahaan. Apabila karyawan pada perusahaan umum daerah tersebut menerapkan sistem informasi akuntansi dan menerima pelatihan penggunaan sistem serta melihat efektivitas sistem informasi akuntansi yang digunakan tersebut dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan sehingga kualitas dan kuantitas dari kinerja individual karyawan tersebut akan berpengaruh pada kinerja organisasi. Adapun faktor lain yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan, namun jika kita dapat melihat secara empiris bahwa pelatihan pengguna memiliki pengaruh yang paling dominan karena sumber daya manusia yang paling penting dalam keberhasilan suatu organisasi sehingga jika didukung dari peningkatan penerepan dan efektivitas sistem informasi akuntansi akan membantu kinerja dari suatu organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan, Pelatihan Pengguna Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah menggunakan teknologi, informasi dan untuk pelaporan dan laporan data sudah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer, namun dari penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi tersebut masih ada kekurangan yang masih memerlukan penambahan dan penyempurnaan pada sistem yang digunakan.
2. Pelatihan penggunaan sistem sudah dilakukan pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, namun masih ditemukan adanya kesalahan-kesalahan dalam penyusunan laporan.
3. Perlu adanya penyesuaian laporan karena masih adanya kesalahan dalam input dan pencatatan data.
4. Masih sering terjadi kelebihan bayar oleh pelanggan yang terjadi akibat kesalahan dalam *input* dan *output* data laporan.
5. Program sistem informasi akuntansi masih rentan terhadap virus yang menyebabkan pekerjaan tidak tepat waktu dan *server* menjadi *error*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka untuk mendapatkan hasil yang terfokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka

peneliti membatasi pada pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, pelatihan pengguna, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diungkapkan diatas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah pelatihan pengguna sistem berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diungkapkan diatas, maka tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah pelatihan pengguna sistem berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik ditinjau secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian berikutnya.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, pelatihan pengguna sistem, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.
- c. Penelitian ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM), teori ini digunakan untuk mendukung penelitian ini dengan mengaitkan variabel penelitian yaitu penerapan sistem informasi akuntansi, pelatihan pengguna, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan

dan juga diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi mahasiswa.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang serupa guna memperluas wawasan dan menambah bacaan di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

c. Bagi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tambahan kepada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng mengenai pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, pelatihan pengguna, dan efektivitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

