

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan di era globalisasi selalu berjalan dan berkembang pesat. Dengan ini perusahaan dapat berkembang sesuai keinginan setiap individu yang berada didalam perusahaan tersebut. Selain itu perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan yang dapat memanfaatkan ancaman dari lingkungan perusahaan. Sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan dapat menciptakan kinerja karyawan yang tinggi agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Menurut Rivai dan Sagala (2009) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan tersebut merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Mangkuprawira (2011) menyatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya

sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (noun) dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan (*thing done*), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Kinerja terdiri dari suatu proses sekaligus *output* dan *outcome* dari seseorang dan organisasi. Kinerja dalam konteks proses dapat dilihat dari kesesuaian menjalankan pekerjaan dengan prosedur standar organisasi. Semakin sesuai dengan standar semakin tinggi mutu kinerja prosesnya. Hal demikian dapat dilihat dari unsur intrinsik karyawan berupa hubungan tingkat pendidikan, motivasi dan kepuasan kerja dengan kinerjanya. Sementara dilihat dari sisi *output* dan *outcome* dapat dilihat antara lain dari produktifitas kerja (*output*) dan dari karir karyawan (*outcome*). Jika digabungkan kedua konteks tersebut dapat disimpulkan semakin baik mutu kinerja proses pekerjaan karyawan semakin tinggi produktivitas kerja dan karirnya (Mangkuprawira,2011)

Dalam hal ini kinerja karyawan itu merupakan ukuran yang dinamis, yang sejalan dengan perkembangan kapabilitas potensi karyawan dan unsur eksternal karyawan seperti kondisi lingkungan kerja, fasilitas fisik, dan manajemen kinerja organisasi. Apalagi kalau dikaitkan dengan faktor eksternal organisasi yang begitu dinamisnya apakah dilihat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sumber daya manusia, pasar domestik dan global. Dengan demikian setiap elemen

organisasi khususnya manajemen puncak harus mempertimbangkan faktor-faktor tersebut ketika akan meningkatkan kinerja organisasinya (Mangkuprawira,2011).

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini juga mempengaruhi sistem informasi pada perbankan. Sistem informasi yang kadang kala disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen baik manual ataupun berbasis computer yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut (Diana dan Setiawati, 2011).

Pada umumnya tujuan pemanfaatan sistem informasi pada perbankan lebih menekankan pada tingkat pengurangan kesalahan dalam memproses transaksi yang selama ini dilakukan secara manual dan memberikan informasi laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan, sehingga memberikan dampak terhadap aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa data dan penyampaian laporan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya (Lindawati dan Salamah,2012).

Salah satu sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi yaitu sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan, memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan dan juga menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis (Diana dan Setiawati, 2011).

Penerapan sistem informasi pada perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan dapat memberikan dampak positif maupun dampak negatif terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik pada perusahaan, maka karyawan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien sehingga hasil kinerja yang dicapai dapat sesuai dengan tujuan perusahaan (Rizaldi dan Suryono, 2015).

Selain sistem informasi akuntansi, Sistem Pengendalian Internal (SPI) juga memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Pengendalian internal adalah semua rencana organisasional, metode, dan pengukuran yang dipilih oleh suatu kegiatan usaha untuk mengamankan harta kekayaannya, mengecek keakuratan dan keandalan data akuntansi usaha tersebut, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung dipatuhinya kebijakan manajerial yang telah ditetapkan (Diana dan Setiawati, 2011).

Sebuah sistem informasi yang tidak memasukkan unsur pengendalian internal besar kemungkinannya sistem informasi tersebut tidak ada gunanya. Salah satu tujuan pengendalian internal adalah menghasilkan informasi keuangan yang andal dan dapat dipercaya. Jika sebuah sistem informasi tidak memiliki pengendalian, misalnya setelah seorang karyawan memasukkan transaksi penjualan, angka dalam aplikasi tersebut dapat diubah dengan mudah atau faktur yang terkait dengan penjualan dapat dihancurkan, maka sekalipun menggunakan aplikasi akuntansi, maka pencurian kas yang diterima dari penjualan dapat dengan mudah terjadi.

Dalam sebuah perusahaan diperlukan adanya pengendalian internal, karena pengendalian internal di desain untuk mengatur aktivitas anggota organisasi melalui para pemimpin (manajer) organisasi agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan perusahaan. Agar kinerja karyawan efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya, maka pihak perusahaan perlu memerhatikan komponen-komponen dari pengendalian internal itu sendiri. Dikarenakan salah satu faktor peningkatan dan penurunan kinerja karyawan ialah berasal dari komponen pengendalian internal tersebut. Semakin baik sistem pengendalian internal suatu perusahaan maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan pada perusahaan tersebut (Lasso dan Ngumar, 2016).

Menurut Bonner (1994) Kompleksitas berasal dari kata *complex* yang berarti terdiri dari bagian-bagian yang banyak dan saling terkait satu sama lain dengan struktur yang tidak sederhana. Untuk menyelesaikan tugas dengan kompleksitas yang tinggi dibutuhkan keahlian dan kesabaran yang tinggi. Kompleksitas tugas penting untuk dipertimbangkan karena agar karyawan tidak terhindar dari tugas-tugas dengan tingkat kompleksitas yang berbeda-beda. Penting bagi karyawan untuk mengetahui cara memastikan bahwa tugas-tugas tersebut dapat dilaksanakan secara memuaskan.

Karyawan yang bekerja di perusahaan perbankan pasti juga memiliki tugas yang dibebankan kepada mereka yang sesuai dengan posisi/jabatan masing-masing. Namun dalam melaksanakan tugas nya untuk kompleksitas tugas karyawan diberikan batas waktu oleh perusahaan, pekerjaan yang berhubungan dengan jasa keuangan memaksa karyawan bekerja dengan giat dan teliti demi

pencapaiannya loyalitas (kepercayaan) pelanggan kepada perusahaan. Sikap ataupun tingkah laku mereka selama bekerja di perusahaan menentukan tingkat kepuasan kinerja mereka masing-masing yang akan membawa dampak kinerja mereka yang baik ataupun buruk kepada perusahaan (Agusniwar, 2017).

Seseorang yang dihadapkan pada kompleksitas tugas yang rendah akan mengerahkan usaha yang lebih besar untuk menyelesaikan tugas tersebut, dimana usaha tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, kompleksitas tugas yang tinggi, menurunkan usaha seseorang dalam menyelesaikan tugas dimana hal ini berpengaruh terhadap penurunan kinerja yang dihasilkan (Parjanti, 2014).

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada bulan mei tahun 2018, penulis mendapatkan data tentang fenomena kinerja yang ada pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. Yang mana kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berikut data observasi awal tentang kinerja karyawan:

Tabel 1.1
Data Realisasi Target yang Dicapai Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang Tahun 2015-2017

No	Jabatan	Target	Realisasi		
			2015	2016	2017
1.	Kredit Komersial	100%	95%	90%	93%
2.	Loan Officer	100%	95%	91%	93%
3.	ADM Kredit	100%	96%	91%	94%
4.	Kredit Personal	100%	96%	93%	94%
5.	Dana dan Jasa	100%	94%	92%	93%
6.	Funding Officer	100%	95%	92%	95%
7.	Teller	100%	97%	94%	96%
8.	Customer Service	100%	93%	90%	92%
9.	PEMSIE SDM dan Umum	100%	95%	92%	93%

Sumber : *Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2018*

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa realisasi kinerja dari karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang dari tahun 2015-2017 selalu mengalami fluktuasi dan juga setiap tahunnya belum 100% terealisasi sepenuhnya, yang terlihat dari kinerja karyawan dari tahun 2015-2017 pada jabatan kredit komersial terealisasi sebesar 95%, 90% dan 93%, dibagian loan officer terealisasi sebesar 95%, 91%, dan 93%, dibagian adm kredit terealisasi sebesar 96%, 91%, dan 94%, dibagian kredit personal terealisasi sebesar 96%, 93% dan 94%, dibagian dana dan jasa terealisasi sebesar 94%, 92%, dan 93%, dibagian funding officer terealisasi sebesar 95%, 92%, dan 95%, dibagian teller terealisasi sebesar 97%, 94%, dan 96%, dibagian customer service terealisasi sebesar 93%, 90%, dan 92%, dan yang terakhir dibagian pemsie sdm & umum terealisasi sebesar 95%, 92%, dan 93%.

Jadi berdasarkan data pada tabel tersebut dapat dikemukakan bahwa setiap tahunnya kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang selalu memperlihatkan penurunan dan peningkatan, yang artinya kinerja karyawan tersebut belum optimal dan realisasi kinerja karyawan belum mencapai target yang diharapkan. Dengan demikian, secara tidak langsung kondisi tersebut merefleksikan tidak tercapainya target pada kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang sehingga hal ini merupakan fenomena menarik untuk diteliti.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astuti dan Dharmadiaksa (2014) yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan dan Kesesuaian Tugas Pada Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gitayani, Darmawan, dan Purnamawati (2015) yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Sistem Pengendalian Internal dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Parjanti, Hendra, dan Nurlela (2014) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan dan Kompleksitas Tugas terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi akuntansi dan kompleksitas tugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fakta penelitian ini, penulis tertarik kembali untuk memodifikasi penelitian Parjanti (2014) dengan menjadikan efektivitas sistem informasi akuntansi dan kompleksitas tugas sebagai variabel yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan variabel independen yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Parjanti (2014) itu yang menguji tentang pengaruh sistem informasi akuntansi, gaya kepemimpinan, dan kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan, sedangkan dalam penelitian ini penulis hanya menjadikan variabel efektivitas sistem informasi akuntansi dan kompleksitas tugas sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan yang nantinya akan dilakukan pada PT

Bank Nagari Cabang Utama Padang. Alasan kenapa variabel gaya kepemimpinan tidak digunakan karna variabel tersebut lebih mengarah pada bidang manajemen.

Peneliti termotivasi melakukan penelitian kembali dengan menambahkan variabel sistem pengendalian internal dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gitayani (2015). Penambahan variabel sistem pengendalian internal disini dikarenakan variabel sistem pengendalian internal itu merupakan sistem yang berfungsi untuk mencegah terjadinya hal-hal yang merugikan perusahaan. Dengan penambahan variabel sistem pengendalian internal peneliti ingin mengukur pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal dan Kompleksitas Tugas terhadap Kinerja Karyawan (Suatu studi pada Bank Nagari Cabang Utama Padang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah sistem pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan membuktikan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta mengaplikasikan teori yang sudah di peroleh dari bidang yang diteliti. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi, referensi, dan rekomendasi bagi penulis selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

2. Manfaat Praktis

Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, dan kompleksitas tugas terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan

yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja diperusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanannya semakin baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab: BAB I merupakan Pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan Landasan Teori & Perumusan Hipotesis. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III merupakan Metode Penelitian. Bab metode penelitian berisi variabel dan defenisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV merupakan Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menguraikan tentang proses pengolahan data, mulai dari deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasannya.

BAB V merupakan Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, pembahasan, implikasi secara teoritis dan praktis, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.