

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa globalisasi merupakan suatu masa yang selalu di identikan dengan pertumbuhan dan perkembangan teknologi sistem informasi dalam perusahaan. Perkembangan sistem informasi tersebut harus memperoleh dukungan dari banyak faktor, sehingga diharapkan dapat memberikan keberhasilan dari sistem yang telah dijalankan itu sendiri, yang dapat tercermin dari kepuasan pemakai sistem informasi. Fungsi sistem informasi bukan sekedar dijadikan sebagai alat bantu dalam melakukan pengolahan data, akan tetapi juga bisa digunakan untuk mendeteksi secara cepat dan akurat jika telah terjadi sebuah permasalahan dalam perusahaan sehingga dapat mengambil langkah yang akurat.

Sistem informasi adalah salah satu cara agar organisasi bisnis dapat memberikan keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Jumaili (2005) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan.

Penerapan teknologi informasi saat ini sangat memiliki peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi dalam perusahaan dapat dijadikan solusi bagi manajemen untuk memecahkan permasalahan manajemen dan akuntansi yang timbul dalam praktiknya. Teknologi informasi dalam sebuah perusahaan terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, perangkat telekomunikasi, manajemen basis data, dan teknologi lain yang digunakan untuk menyimpan data dan membuat data, sehingga data dapat tersedia dalam bentuk informasi kepada pembuat keputusan.

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang akuntansi memiliki dampak yang sangat signifikan, terutama terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan. Dampak nyata yang dapat dirasakan adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual digantikan oleh komputer sebagai alat pemrosesan data (Putri, 2010).

Perkembangan dalam mengolah informasi akuntansi ini juga pada akhirnya berdampak pada kinerja individu dan jasa yang diberikan oleh seorang karyawan. Dulu dalam perusahaan, khususnya pada pasar swalayan seorang karyawan tidak harus dituntut untuk memiliki ahli dalam bidang komputer. Namun sekarang dengan kemajuan teknologi, seorang karyawan tidak hanya dituntut harus ahli dalam bidangnya tetapi juga harus memiliki *skill*/kemampuan yang kompeten di bidang komputer. Sehingga dengan berkembangnya teknologi informasi akan berdampak pula pada perkembangan sistem informasi akuntansi, maka dengan demikian seorang individu harus memiliki keahlian untuk memahami dan mengevaluasi atas sistem

informasi akuntansi perusahaan yang telah terkomputerisasi. Hal ini dikarenakan yang mengoperasionalkan teknologi sistem informasi sebagian besar adalah sumber daya manusia, sehingga dengan demikian perusahaan perlu memperhatikan skill/kemampuan karyawan dalam menerapkan teknologi sistem informasi yang terdapat didalam perusahaan.

Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada, karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya (Jumaili, 2005). Ada satu hal yang penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja individual maupun perusahaan, khususnya pada pasar swalayan. Pasar swalayan merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang perdagangan eceran seperti halnya toko kelontong yang tersebar di semua wilayah. Berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 23/MPP/Kep/1/1998, pasar swalayan merupakan pasar yang kegiatan usahanya menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari secara langsung kepada konsumen dengan teknik pelayanan konsumen itu sendiri. Oleh sebab itu, dalam suatu perusahaan khususnya pasar swalayan sistem informasi ini penting digunakan dan diterapkan didalamnya guna mendapatkan hasil yang lebih efektif dan praktis. Di mana seorang individu yang memiliki kepercayaan terhadap penerapan teknologi sistem informasi akan berusaha untuk menggunakan teknologi sistem informasi secara maksimal guna untuk mendukung kinerjanya.

Schurr dan Ozane (2000) menyatakan bahwa kepercayaan adalah suatu keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi akuntansi agar pemakai dapat merasa bahwa teknologi sistem informasi akuntansi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan tugasnya di perusahaan, khususnya pasar swalayan. Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi kinerja individu yang diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa teknologi sistem informasi berbasis komputer yang digunakan dapat dipakai untuk mengendalikan kinerja bawahan.

Mudjiati (2008) menjelaskan bahwa, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi pada suatu periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi di mana individu tersebut bekerja. Dengan demikian apabila kinerja individual baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik.

Mulyadi (2009) menjelaskan bahwa, penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya

berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pokok pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam pencapaian sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan.

Penelitian terdahulu dari Jumaili (2005), menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. Sedangkan dalam penelitian Sari (2006) dan Kurnadi (2016) yang mengungkapkan bahwa efektivitas pengguna dan kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual, karena jika semakin tinggi efektivitas pengguna dan kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi, maka semakin tinggi kinerja individual.

Dira Shopping Centre merupakan perusahaan yang bergerak di bidang retail dan swalayan di Balung. Dimana Dira Shopping Centre ini telah mempunyai volume usaha yang besar, kondisi keuangannya lebih kuat, dan badan hukumnya telah berbentuk CV. Dira Shopping Centre dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya terdiri dari beberapa bagian yang saling terkait, mulai dari bagian gudang, bagian administrasi, hingga bagian kasir. Dari beberapa bagian tersebut masing-masing harus menyediakan informasi mengenai persediaan yang ada sampai yang sudah terjual. Sehingga kemungkinan ketidakseimbangan informasi dapat terjadi, oleh karena itu dibutuhkan teknologi sistem informasi akuntansi sebagai penghubung antara bagian-bagian yang saling terkait. Jadi, cara untuk mendapatkan hasil kinerja yang efisien dan efektif, maka perusahaan harus mampu berinteraksi dengan suatu teknologi sistem informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Tolak ukur dari kesuksesan Dira Shopping Centre dapat diukur berdasarkan kinerja karyawan yang dihasilkan pada perusahaan. Seperti *skill*/kemampuan dan keterampilan yang dimiliki dan diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dengan tanggungjawab sepenuhnya. Namun dalam hasil kinerja karyawan Dira Shopping Centre Balung justru menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan pada tahun 2017 dan 2019, berdasarkan penilaiannya, data rekapitulasi penilaian kinerja karyawan menjelaskan bahwa terdapat penurunan kinerja karyawan.

Berikut ini kondisi kinerja karyawan pada Dira Shopping Centre Balung yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dari tahun 2017 sampai 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2017-2019

Perilaku Kerja	Tahun 2017			Tahun 2018			Tahun 2019		
	Bobot %	Nilai	Skor %	Bobot %	Nilai	Skor %	Bobot %	Nilai	Skor %
1. Kedisiplinan	10	80	8	10	75	7,5	10	60	6
2. Tanggung Jawab	10	78	7,8	10	70	7	10	65	6,5
3. Kerja sama Tim	10	85	8,5	10	75	7,5	10	70	7
4. Kepemimpinan	10	79	7,9	10	85	8,5	10	75	7,5
Hasil Kerja									
1. Kualitas Kerja	20	83	16,6	20	85	17	20	70	14
2. Kuantitas Kerja	20	80	16	20	82	16,4	20	70	14
3. Keterampilan Kerja	20	85	17	20	80	16	20	80	16
Jumlah Total	100		81,8	100		79,9	100		71

Sumber: Data Dira Shopping Centre Balung tahun 2019.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat hasil penilaian kinerja karyawan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, di mana penilaian tersebut yang dilakukan oleh manajer Dira Shopping Centre Balung terhadap kinerja karyawan khususnya pada bagian kasir Dira Shopping Centre dari data tersebut dapat teridentifikasi bahwa kinerja yang ada di Dira Shopping Centre Balung kurang sesuai dengan standar peraturan yang berlaku didalam perusahaan. Peraturan perusahaan yang diterapkan di Dira Shopping Centre telah berpedoman terhadap Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan dan beberapa peraturan yang mendukung pelaksanaannya. Jika dilihat dari standar peraturan perusahaan yang berlaku, Dira Shopping Centre ini telah memiliki dan menetapkan nilai standar peraturan perusahaan dengan kategori baik, namun kenyataannya dari hasil yang diperoleh berdasarkan penilaian kinerja karyawan tersebut mengalami penurunan dan tidak memenuhi target standar peraturan perusahaan yang berlaku. Sehingga dengan demikian perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan dapat terus berkembang.

Berdasarkan data dari hasil penilaian kinerja karyawan diatas telah menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Dira Shopping Centre Balung kurang diperhatikan, sehingga mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah total nilai keseluruhan aspek yang di nilai pada tiga tahun terakhir lebih tepatnya pada tahun 2019 yang mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu menjadi sebesar 71%. Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yang memiliki nilai 81,1% tahun 2017 dan 79,9% tahun 2018. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman atau penguasaan penggunaan teknologi sistem informasi di mana perusahaan kurang melakukan *update* pengetahuan dan keterampilan yang baru kepada karyawannya, sehingga hal ini dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun. Kemudian karyawan khususnya pada bagian kasir merasa mendapatkan

beban kerja yang berlebihan, sehingga membuat seorang karyawan tersebut kelelahan hingga sampai salah pencatatan transaksi, maka dengan demikian karyawan tersebut harus mengganti rugi atas kelalaiannya tersebut. Adapun faktor lainnya yaitu kurangnya dorongan agar karyawan berprestasi yang masih rendah dari seorang atasan sehingga kinerja karyawan pun menurun. Selain itu, hasil dari penilaian kinerja tidak diberitahukan kepada karyawan dan hanya untuk kebutuhan perusahaan semata misalnya untuk pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan penyesuaian pemberian kompensasi sehingga karyawan tidak mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dalam bekerja. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Dadan sebagai HRD Dira Shopping Centre Balung)

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Karyawan

No.	Nilai (%)	Kategori
1.	> 91	Sangat Baik
2.	80 – 90	Baik
3.	70 – 79	Cukup
4.	61 – 69	Kurang
5.	< 60	Buruk

Sumber: Peraturan Dira Shopping Centre Balung

Penelitian ini merupakan replikasi dari beberapa penelitian terdahulu antara lain oleh Jumaili (2005), Sari (2006), dan Kurnadi (2016). Penelitian ini dengan mengacu pada Sari (2006), yang meneliti tiga variabel (efektivitas pengguna teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi, dan kinerja individual) pada pasar swalayan di Kota Denpasar. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada obyek yang diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada pasar swalayan Dira Shopping Centre Balung, sedangkan peneliti terdahulu pada Pasar Swalayan di Kota Denpasar.

Alasan penulis memilih pasar swalayan Dira Shopping Centre Balung sebagai sampel penelitian karena Dira Shopping Centre Balung ini telah mempunyai standar peraturan perusahaan atau kebijakan perusahaan yang harus ditaati oleh seluruh karyawan. Adapun alasan lainnya yaitu Dira Shopping Centre Balung merupakan salah satu pasar swalayan di Jember yang saat ini telah berkembang pesat dengan memiliki tiga cabang di berbagai wilayah di Jember seperti di Ambulu, Kencong, dan akan segera dibuka di Kalisat. Karena memiliki beberapa cabang yang tersebar di wilayah Jember, tentunya telah menjadikan Dira Shopping Centre menjadi pilihan belanja para konsumen. Dengan moto “kenyamanan konsumen no 1”, Dira Shopping Centre dapat membantu dan melayani konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Sedangkan alasan penulis menggunakan kinerja kasir sebagai variabel dependen dikarenakan pada bagian kasir seorang karyawan menggunakan teknologi komputer untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-harinya. Bahkan pada bagian kasir pun sering

ditemukan berbagai masalah pada setiap perusahaan. Adapun permasalahan yang sering dihadapi seperti salah pencatatan ataupun kurangnya *skill*/kemampuan bagi karyawan dalam penggunaan komputer. Untuk itu pada bagian kasir ini dapat dikatakan sangat rentan terhadap masalah dalam perusahaan. Sehingga membuat penulis tertarik untuk menggunakan kinerja kasir sebagai variabel dependen.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Skill* Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan Individual Terhadap Kinerja Kasir (Studi Pada Dira Shopping Centre Balung)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam pertanyaan berikut.

1. Apakah *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja kasir ?
2. Apakah tingkat kepercayaan individual berpengaruh terhadap kinerja kasir ?
3. Apakah *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepercayaan individual secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja kasir ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja kasir.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan individual berpengaruh terhadap kinerja kasir.
3. Untuk mengetahui apakah *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepercayaan individual secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja kasir.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, di antaranya sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis
Kegunaan teoritis dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepercayaan individual terhadap kinerja kasir.
2. Kegunaan Praktis
Adapun kegunaan praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Dapat menjadi bahan tambahan informasi pengetahuan dan pengalaman terhadap peneliti tentang pengaruh *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepercayaan individual terhadap kinerja kasir.

b. Bagi Pembaca

Sebagai referensi penambah informasi dan menambah wawasan bagi pembaca tentang teknologi sistem informasi akuntansi.

c. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Dira Shopping Centre Balung bahwa *skill* penggunaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepercayaan individual berpengaruh terhadap kinerja kasir.

