

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis di Indonesia dari masa ke masa terlihat semakin kompetitif dan mengharuskan perusahaan untuk memandang jauh ke depan dan mampu mengidentifikasi setiap resiko dan peluang yang muncul serta merumuskannya dalam perencanaan jangka panjang perusahaan. Sehingga pada era pasar bebas saat ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan efektifitas dalam operasi usahanya yang juga berdampak pada peningkatan profit perusahaan. Hal tersebut juga dimaksudkan agar para pengusaha dapat bertahan dalam arus persaingan bisnis, karena saat ini semakin banyak perusahaan asing yang memasuki atau berekspansi di peta persaingan bisnis di Indonesia.

Salah satu persaingan bisnis yang cukup ketat di Indonesia adalah persaingan bisnis ritel. Dapat dilihat bahwa potensi bisnis di industri ritel tersebut semakin tumbuh pesat, mulai dari format minimarket, supermarket, hypermarket, *convenience store* maupun *department store*. Pertumbuhan tersebut juga didorong oleh banyaknya permintaan produk dari konsumen, meningkatnya populasi penduduk, dan juga tingkat kepercayaan konsumen.

Index Pembangunan Ritel Global (GRDI) 2015 yang dirilis AT Kearney menempatkan Indonesia pada peringkat 12 dunia sebagai Negara berkembang untuk tujuan investasi ritel. Ini adalah tingkat pertumbuhan ritel tertinggi yang pernah dicapai Indonesia dalam indeks sejak 2001. Meskipun sedikit mengalami penurunan penjualan ritel per kapita tahun lalu, total penjualan ritel tumbuh 14,5%. Hal tersebut dibuktikan juga dengan masuknya pemain global seperti Lotte, 7-eleven, Parkson, Aeon, IKEA (Dahwilani, 2016)

Fakta tersebut membuktikan bahwa dunia bisnis di Indonesia saat ini berkembang pesat, seperti yang terlihat pada bisnis ritel dengan persaingan yang cukup ketat, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada perekonomian Negara. Dalam perkembangan tersebut

tentu memerlukan perbaikan infrastruktur dan peraturan yang lebih menguntungkan untuk membantu sektor ritel tumbuh lebih lanjut. Selain itu faktor-faktor lain juga dibutuhkan untuk mendukung peningkatan bisnis ritel di Indonesia.

Dalam dunia bisnis, banyak hal yang harus diperhatikan agar bisnis terus dapat bertahan dan berkembang, diantaranya dari sisi teknologi, sumber daya manusia, modal dan investasi. Aspek – aspek tersebut harus seimbang dan saling berkaitan untuk meningkatkan kualitas usaha. Sumber daya manusia tidak kalah pentingnya dengan sumber daya lainnya. Sebab sumber daya lainnya tidak dapat memberikan hasil guna jika tidak dikelola oleh sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menunjang usaha tentunya memiliki kriteria tertentu, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, artinya SDM yang dibutuhkan dituntut untuk memiliki pengetahuan yang tinggi, memiliki standar pendidikan yang sesuai dan menguasai teknologi yang ada. Dalam suatu perusahaan, karyawan diharuskan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan. Karyawan yang dipekerjakan biasanya disesuaikan dengan bidang yang ditekuninya dan juga dilihat dari latar belakang pendidikan yang di tempuhnya. Hal tersebut bertujuan agar pekerjaan yang dijalani dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Menurut Wilson Bangun, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. (Bangun, P.231. 2012) Suatu pekerjaan yang dilaksanakan mempunyai persyaratan atau standar pekerjaan tertentu untuk mencapai tujuan. Setiap organisasi atau perusahaan selalu berusaha untuk

meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan suatu perusahaan bukan hal yang mudah. Hal ini mencakup bagaimana mendorong karyawan untuk dapat bekerja dengan motivasi yang baik dan didukung dengan kemampuan yang memadai agar dapat bekerja secara maksimal, untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, karena jika kinerja karyawan menurun maka akan dapat merugikan karyawan itu sendiri dan juga perusahaan. Oleh karena itu, Pimpinan perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan atau penurunan kinerja karyawannya.

Kinerja seseorang salah satunya di pengaruhi oleh faktor dari dalam diri. Diantaranya stress atau tekanan yang dihadapi saat bekerja yang berdampak pada semangat dan motivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri seseorang sehingga membuat seseorang tersebut mengambil tindakan. Apabila motivasi karyawan tinggi maka akan berdampak pada pencapaian tugas yang lebih baik. Adakalanya karyawan merasa jenuh ketika melaksanakan tugasnya, hal tersebut berpengaruh terhadap rendahnya motivasi sehingga karyawan tidak bisa bersikap kreatif dan inovatif dalam melaksanakan pekerjaannya. Begitu juga dengan stress yang dialami karyawan yang bisa disebabkan oleh kompleksitas atau tingkat kesulitan tugas yang dikerjakan atau sebab lainnya, dan hal tersebut akan berakibat pada penurunan kinerja kerjanya.

Berikut adalah dampak buruk jika stress atau tekanan yang di hadapi gagal dikelola dengan tepat dan cerdas. Kegagalan seorang individu dalam mengelola stress akan menimbulkan kondisi penurunan motivasi dan semangat kerja. Akibat dari semangat kerja yang lesu, secara logika terbukti akan menurunkan prestasi kerja atau kinerja yang berakibat kepada menurunnya kontribusi karyawan terhadap korporasi. Karena kinerja menurun, tentu juga akan mengurangi produktivitas karyawan. Hal ini berperan terhadap penurunan produktivitas disebabkan jika kontribusi menurun maka secara otomatis produktivitas ikut terjun bebas. Dengan

kinerja, produktivitas, dan kontribusi yang turun drastis maka kondisi itu akan menghancurkan daya saing individu dibanding dengan individu lain yang berhasil mengelola stress menjadi *strength*. (JazakYa, 2015)

Menurunnya motivasi dan kinerja karyawan dalam bekerja juga dapat timbul akibat kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman. Lingkungan kerja dan pekerja adalah hal yang tidak terpisahkan, lingkungan kerja yang nyaman akan membuat karyawan betah bekerja di suatu perusahaan. Karena lingkungan kerja juga merupakan penunjang karyawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya. Jika lingkungan kerja tidak sehat tentu akan menimbulkan banyak masalah diantara karyawan.

Dalam survei yang dilakukan oleh Survei Ruang Kerja Amerika Serikat 2013. Kantor-kantor baru dengan berbagai teknologinya, serta konsep ruang terbuka ternyata justru mengantar kantor-kantor di Amerika Serikat pada penurunan kinerja pegawai. Efektivitas ruang kerja di AS turun 6 persen sejak 2008. Suara bising yang mengganggu, serta stimulan visual pada kantor-kantor berkonsep ruang terbuka, merupakan alasan utama penurunan tersebut. Menurut Matthew Kobylar, pimpinan area praktik kantor regional arsitek Gensler, kantor berkonsep terbuka juga memiliki sisi positif, yaitu adanya kesempatan bagi karyawan bersosialisasi dan berkolaborasi dalam bekerja. Namun kolaborasi tersebut tidak berujung pada kinerja efektif karyawan. (Diela, 2013)

Berdasarkan fakta tersebut, perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja, lingkungan kerja yang kondusif merupakan lingkungan yang mendukung terciptanya pelaksanaan kerja yang aman dan nyaman dengan kondisi sirkulasi udara yang baik, tata ruang kerja yang dibuat sesuai dengan kebutuhan, pencahayaan yang cukup dan terhindar dari kebisingan. Dengan lingkungan kerja yang kondusif, maka karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan maksimal, sehingga berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan.

Kompensasi karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kompensasi merupakan imbalan dari hasil kerja yang sudah di jalani para pekerja dalam suatu periode. Kompensasi yang diterima oleh karyawan harus sesuai dengan kualitas dan kuantitas kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Namun beberapa perusahaan kurang menyadari akan pentingnya kompensasi bagi peningkatan kinerja karyawannya.

Para karyawan Perum Percetakan Negara Republik Indonesia (PNRI) mengeluh sampai saat ini mendapatkan gaji tak layak di bawah UMR. Seharusnya kalau dihitung pendapatan bruto, mestinya gaji pokok yang kita dapat diluar adanya tunjangan – tunjangan lain. Namun gaji pokok tak sampai setengahnya. Selain itu karyawan juga menuntut agar segera digantinya direksi yang dirasa tidak menjunjung nilai profesionalisme. Sejak aktifnya direksi baru, kinerja karyawan PNRI menjadi menurun dan pengelolaannya tidak benar, baik dari sistem penilaian karyawan hingga komunikasi dengan karyawan. (DetikFinance, 2011)

Berdasarkan fakta tersebut, terlihat bahwa kompensasi atau gaji yang diberikan kepada karyawan merupakan hal pokok yang harus diperhatikan, pemberian gaji tersebut sesuai atau tidak dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, agar berdampak baik pada hasil kinerja karyawan dan juga pada kinerja perusahaan.

Dalam pelaksanaan pekerjaan, seringkali diperlukan alat bantu yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan. Alat bantu tersebut berupa Teknologi informasi. Teknologi informasi saat ini terus berkembang dan semakin canggih dimana teknologi dijadikan sebagai penunjang berbagai aktivitas penting yang dilakukan manusia. Dengan penggunaan teknologi informasi yang tepat bagi karyawan, baik berupa *hardware*, *software* maupun sarana lainnya tentu akan membantu meringankan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Ketersediaan komputer dan berbagai macam perangkat lunak yang mudah dioperasikan, maka karyawan dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin modern khususnya dalam penggunaan komputer sebagai sarana untuk mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data terkadang sangat sulit diterapkan. Hal tersebut dapat disebabkan karena kurangnya keterampilan dan pengetahuan karyawan, karena setiap karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berbeda-beda, sehingga hal tersebut dapat

menjadi penghambat seseorang dalam meningkatkan kinerjanya. Pemberian pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi merupakan hal penting bagi perusahaan, demi tercapainya kinerja yang efektif.

Penyalahgunaan teknologi informasi seringkali juga menyebabkan kinerja karyawan menurun. Seperti yang terjadi pada pegawai negeri sipil di Pemkot Surabaya. Banyak staf yang terlalu sering menghabiskan waktu di depan layar komputer, untuk main facebook dan yahoo messenger. Hal tersebut terjadi pada jam-jam ketika seharusnya mereka produktif kerja. Candu terhadap dua hal tersebut dirasakan begitu kuat, sehingga menurunkan kinerja karyawan. Disamping itu, traffic internet di kantor Pemkot disedot habis-habisan oleh dua situs tersebut. (PortalHR, 2009)

Berdasarkan fakta tersebut, teknologi informasi dalam lingkungan pekerjaan mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dalam pemanfaatannya harus optimal dan sesuai dengan yang dikerjakan oleh karyawan sehingga produktivitas karyawan pun meningkat.

Selain Teknologi Informasi, sistem yang digunakan didalamnya merupakan salah satu perangkat lunak yang wajib digunakan dalam perusahaan. Perkembangan Sistem Informasi saat ini semakin pesat, perubahan yang terjadi dapat dilihat pada kecenderungan orang atau suatu bisnis untuk selalu menggunakan suatu sistem yang terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengefektifkan kerja dan mengefisienkan waktu untuk meningkatkan keuntungan bisnis.

Informasi akuntansi dalam suatu bisnis merupakan hal inti dalam kelangsungan usaha. Dengan adanya informasi akuntansi, maka dapat membantu pimpinan untuk mengambil keputusan bisnis, dan mengetahui peningkatan atau penurunan bisnisnya. Maka dari itu dibutuhkan sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berguna. Sistem informasi akuntansi juga dibutuhkan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Seringkali sistem yang diterapkan kurang efisien atau kurang memberikan hasil yang akurat, sering terjadinya error dari sistem yang diterapkan, maka akan berdampak

juga pada karyawan yang menggunakan sistem tersebut. Selain itu pengoperasian sistem yang rumit, dan juga dengan kemampuan karyawan yang rendah dalam pengoperasian sistem informasi tersebut juga menjadi penghambat pekerjaan para karyawan.

Di beberapa perusahaan ritel yang telah menggunakan sistem informasi untuk penjualan barang mereka, terkadang sering ditemukan keluhan – keluhan dari konsumen.

Beberapa keluhan konsumen dalam berbelanja di minimarket atau supermarket sering terjadi. Salah satunya yakni, terdapat perbedaan harga yang terpajang di rak dengan yang di kasir. Perbedaan harga itu jelas terasa karena biaya yang harus dibayarkan oleh konsumen melebihi beban yang sudah diperhitungkan sebelumnya. Selain itu kenaikan harga yang tanpa sepengetahuan konsumen juga sering terjadi, dengan alasan lupa memberikan harga promo. (Pratomo, 2015)

Berdasarkan fakta tersebut, maka dari itu diperlukan penerapan sistem informasi yang baik atau berkualitas tinggi dan sesuai kebutuhan. Sehingga akan memudahkan dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan dan meminimalisir terjadinya kecurangan atau kesalahan, yang akan berpengaruh pada kinerja karyawan maupun perusahaan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan diatas, baik dari lingkup internal maupun eksternal karyawan, seperti stress kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, kompensasi, pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan sistem informasi akuntansi, maka kinerja karyawan harus diperhitungkan demi tercapainya tujuan perusahaan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan ?
2. Apakah penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dapat mempengaruhi kinerja karyawan ?

3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dapat mempengaruhi kinerja karyawan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Perumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya, maka penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan tentang adanya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi penjualan terhadap kinerja karyawan di perusahaan Tip Top Supermarket & Departemen Store.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan praktis dengan penjelasan sebagai berikut :

#### 1. Teoritis

Hasil penelitian akan dijadikan sebagai referensi dan sumber informasi yang akan memberikan pemahaman tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan sistem informasi akuntansi penjualan terhadap kinerja karyawan dan juga dapat dijadikan referensi guna menindaklanjuti penelitian terkait variabel pemanfaatan teknologi informasi, penerapan sistem informasi akuntansi dan kinerja karyawan.

#### 2. Praktis

- a. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir dan menambah pengetahuan mengenai masalah pemanfaatan teknologi informasi, penerapan sistem informasi akuntansi dan kinerja karyawan.

- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini akan menjadi sumber informasi untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji terkait variabel pemanfaatan teknologi informasi, penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.