

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan memiliki bagian terpenting dalam menunjang proses kegiatan operasional dalam mencapai tujuan perusahaan dan mempertahankan eksistensinya, perusahaan harus memiliki kemampuan yang kuat diberbagai bidang seperti bidang keuangan, pemasaran, operasional, dan bidang sumber daya manusia maupun kualitas pelayanannya yang saat ini memasuki dunia digital, semua aktivitas terhubung dengan internet. Menurut Lukimandan Lestarianto (2016) penerapan sistem adalah proses pemasangan sistem yang baru dirancang termasuk semua perlengkapan dan perangkat lunak yang disiapkan untuk digunakan dalam suatu perusahaan untuk memudahkan kinerja perusahaan yang tersistematis. Sedangkan, penerapan sistem informasi akuntansi adalah pelaksanaan berbagai operasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu, handal dan dapat dipercaya dengan berbasis komputer karena mengikuti perkembangan zaman yang bersifat menggunakan akses digital (universal) dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Sopiandan Suwartika (2019) sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga keutuhan suatu organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mematuhi kebijakan manajemen dalam mengawasi kegiatan operasional yang menjadi tolak ukur dari kinerja pegawainya. Menurut Siagian dan Khair(2018) kinerja

pegaawai merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan organisasi pada periode tertentu dan relatif digunakan untuk mengukur prestasi kerja. Menurut Kurniasari(2018) tujuan utama pengukuran kinerja adalah memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran perusahaan dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh perusahaan dan mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan target yang akan dicapai. Oleh karena itu, tujuan menerapkan sistem yang terkomputerisasi digunakan perusahaan untuk memudahkan para karyawan dalam mengolah dan menyimpan data. Selain itu, pengendalian internal juga berperan penting dalam mengawasi kinerja karyawan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Namun, pimpinan perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal seperti peran dan perlakuan terhadap karyawan dalam memotivasi serta memberikan penghargaan terhadap karyawannya atas pencapaian yang telah ia berikan kepada perusahaan.

Perkembangan industri perasuransian di Indonesia membuat perusahaan PT Jasa Raharja melakukan peningkatan strategi agar tetap mampu bersaing dalam melayani masyarakat baik dari sistem yang digunakan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan untuk menghasilkan *output* yang memuaskan bagi masyarakat. Tanggungjawab PT Jasa Raharja yang diatur dalam UU No 33 dan 34 tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Penumpang Umum dan Lalu Lintas Jalan, memiliki amanah yang secara

substansi adalah pelayanan. PT Jasa Raharja tidak hanya memberikan santunan yang sifatnya material tetapi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan. Pendekatan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga menjadi fokus yang dilakukan Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. ([www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id))

Fenomena yang terjadi pada perusahaan PT Jasa Raharja cabang Lampung yaitu Sistem Informasi Akuntansi dalam perubahan pencatatan yang semula manual dan kini pencatatan digital dengan menerapkan program *ERP* (*Enterprise Resource Planning*) oleh Jasa Raharja cabang Lampung setelah adanya pandemi Covid-19 pada bulan maret 2020. Program ERP yang terintegrasi ke semua bidang menggunakan komputer atau terkomputerisasi, sehingga apabila divisi satu berjalan lambat maka akan mempengaruhi divisi lainnya yang akan menghambat kegiatan operasional perusahaan. Sementara dikutip dari berita Kompas Gramedia ([www.infokomputer.grid.id](http://www.infokomputer.grid.id)) setiap harinya Jasa Raharja harus menangani proses pembayaran ribuan premi asuransi yang dipungut dari para pemilik kendaraan bermotor (berupa Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)) dilebih dari 1000 kantor Samsat dan dari penyelenggara jasa transportasi. Tetapi bagi Jasa Raharja, tantangan terbesar saat menyediakan infrastruktur teknologi untuk bekerja dari rumah yang dianjurkan pemerintah, terdapat oknum yang menyebarkan data-data yang bersifat privasi menjadi konsumsi publik. Dalam melakukan pengawasan Kepala cabang Jasa Raharja cabang Lampung yang

baru dipindahkan pada bulan Februari 2020. Setelah adanya pandemi Covid-19 pimpinan perusahaan perlu melakukan lingkungan pengendalian yang berkaitan dengan penilaian kegiatan operasional yang berjalan atau penilaian berkala atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan tujuannya dan dimodifikasi jika terjadi perubahan kondisi dalam suatu perusahaan karena diterapkannya WFH atau bekerja dari rumah. Selain melakukan pengawasan pimpinan perusahaan juga memberikan motivasi bersifat eksternal kepada karyawan pada saat berkerja dari rumah agar tidak menunda pekerjaan kantor yang akan menghambat kegiatan operasional. Menurut Salain, dkk (2021) jika tidak diawasi oleh pimpinan perusahaan dan kurangnya motivasi karyawan maka *work from home* akan terbawa dengan suasana rumah. Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai Jasa Raharja cabang Lampung, jika bekerja dari rumah bagi karyawan wanita lebih mengutamakan menyelesaikan pekerjaan rumah tangga terlebih dahulu sehingga menimbulkan kecenderungan menurunnya kinerja karyawan dan hasilnya kurang memuaskan. Dalam memotivasi karyawan agar dalam bekerja bergairah walau hanya di rumah saja pimpinan perusahaan mengingatkan target dalam pencapaian per semester dengan mengisi soal yang berkaitan dengan kinerja perusahaan dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan perdivisi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, menurut Nugroho, dkk (2019) sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal dan disiplin

kerjayangmenunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan KSPPS BMT Al Fataa secara parsial, dan sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal kerjatersebut secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BMT Al Fataa secara simultan. Menurut Kasandra dan Juliarsa(2016) mengenai pengaruh kualitas penerapan SIA, pemanfaatan dan kepercayaan teknologi informasi pada kinerja karyawan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan dan kepercayaan teknologi informasi berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Menurut Widhawati dan Damayanti(2018) hasil penelitian mengenai pengaruh efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, budaya kerja, dan insentif terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, budaya kerja, dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPR di Kota Denpasar.

Sedangkan menurut Sopian dan Suwartika(2019) hasil penelitian mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa secara simultan sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, secara parsial sistem informasi akuntansi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan sistem pengendalian internal berpengaruh positif tidak

signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Putri dan Endiana (2020) hasil penelitian tentang Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada Koperasi di Kecamatan Payangan) membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja sedangkan struktur pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya terdapat GAP antara Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dalam melakukan pengawasan Kepala cabang Jasa Raharja cabang Lampung yang baru dipindahkan pada bulan Februari 2020 perlu melakukan lingkungan pengendalian, lalu adanya perubahan sistem menggunakan program ERP dalam pencatatan manual ke pencatatan digital setelah adanya pandemi covid-19, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh perubahan sistem informasi akuntansi, pengendalian internal ketika para karyawan bekerja dari rumah dan upaya pimpinan perusahaan dalam memberikan motivasi yang berpengaruh pada kinerja karyawan Jasa Raharja cabang Lampung. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung ?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung ?
3. Apakah Motivasi Kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung ?
4. Apakah Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal, dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerjayang diberikan pimpinan perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

4. Untuk mengetahui Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jasa Raharja Cabang Lampung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan PT Jasa Raharja Cabang Lampung

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi mengenai pentingnya sistem informasi akuntansi, pengendalian internal, dan motivasi kerja untuk memaksimalkan kinerja karyawannya.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan di bidang ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan representatif bagi penelitian selanjutnya.