

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi yang terjadi saat ini mempunyai dampak bagi perkembangan usaha. Dampak yang sangat jelas terlihat adalah adanya persaingan dalam dunia usaha. Persaingan tersebut semakin ketat sehingga membuat perusahaan terus berlomba-lomba melakukan inovasi untuk memenangkan persaingan. Perusahaan akan berusaha untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Hal itu, dilakukan agar perusahaan mampu mempunyai daya saing maupun keunggulan dari pesaingnya. Keunggulan suatu perusahaan bisa dicapai melalui beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah kemampuan internal perusahaan ataupun melalui sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Salah satu sumber daya yang penting dalam perusahaan adalah karyawan. Penentuan kualitas karyawan sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mengisi setiap lini dari susunan organisasi sesuai dengan keahlian serta keterampilan. Keberadaan karyawan di dalam suatu perusahaan memegang suatu peranan yang sangat penting. Potensi setiap karyawan yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, alasan keuangan, kondisi organisasi, aspek teknis pengelolaan

pemasaran dan administrasi, kondisi eksternal. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan untuk tercapai.

PT. Mustika Citra Rasa atau yang biasa dikenal Holland Bakery merupakan salah satu pelopor pertama dalam bisnis modern bakery di Indonesia. Didirikan pada tahun 1978 di Jakarta. Adanya kata 'holland' dikarenakan roti dan kue di toko ini dibuat dengan resep yang berasal dari Belanda alias Holland. Selain itu, adanya kincir angin di atap toko semakin memperkuat asosiasinya dengan Belanda. Hal lain yang tidak disadari adalah keberhasilan pendiri dan penerus toko mempelajari cara pembuatan roti dari dengan resep ala Belanda. Resep roti dan kue Holland Bakery di buat oleh chef terbaik yang berasal dari Negara Belanda. Produk yang dihasilkan adalah produk yang sehat, bergizi, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Salah satu Misi PT. Mustika Citra Rasa adalah terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mempromosikan kesejahteraan karyawan, pendidikan, dan keterampilan dalam rangka untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang ditetapkan sebagai standar nasional dalam keunggulan layanan. Dalam mewujudkan misi PT. Mustika Citra Rasa perlu adanya sinergi dengan kinerja karyawan. Akan tetapi, setelah dilakukan wawancara dengan staf HRD PT. MUSTIKA CITRA RASA, masih terdapat beberapa kinerja karyawan yang dinilai kurang sesuai dengan misi PT. Mustika Citra Rasa. seperti karyawan tidak menjalankan sistem informasi akuntansi dengan baik, karyawan tidak mematuhi sistem pengendalian internal

yang ada pada perusahaan, dan karyawan kurang memahami pembagian tugas/wewenang yang akan dilakukan dalam perusahaan.

Terkait dengan sistem informasi akuntansi yang tidak dijalankan dengan baik oleh karyawan, karyawan banyak yang tidak menjalankan prosedur sesuai yang telah ditentukan oleh PT. Mustika Citra Rasa dalam menginput data kedalam sistem, seringkali terdapat kesalahan dalam penghitungan laporan omset penjualan, serta masih terdapat kesalahan dalam penulisan laporan *daily reporting* produk yang akhirnya menyebabkan selisih. Terkait dengan sistem pengendalian internal, karyawan masih banyak yang menyalahi aturan yang telah dibuat oleh PT. Mustika Citra Rasa seperti karyawan bagian penjualan dan bagian produksi masih banyak yang tidak bisa mencapai target sesuai dengan yang telah ditetapkan, karyawan yang seharusnya datang tepat waktu tetapi masih terdapat karyawan yang datang terlambat, karyawan bagian distribusi kesalahan pembagian produk untuk counter-counter antara surat jalan dan fisik yang diterima, serta karyawan kurang melayani customer dengan baik. Terkait dengan desentralisasi yang umum terjadi dalam perusahaan, karyawan hanya menjalankan perintah atasan saja dan belum tentu perintah yang diberikan tersebut sudah tepat untuk diterapkan, karena sebagian besar karyawan kurang memahami akan tugas/wewenang yang diberikan oleh atasan.

Kinerja perusahaan merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan manajemen. Tolak ukur dalam menentukan baik atau buruknya kinerja sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja individu atau kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Kinerja

individu atau kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas pengalaman, dan keunggulan serta waktu (Hasibuan, 2017).

Kinerja karyawan dapat memengaruhi tingkat keberhasilan suatu pekerjaan karena dengan hasil yang dicapai tersebut kita dapat mengetahui seberapa besar hasil kinerja seorang. Kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman, serta keterampilan yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Rizaldi, 2016).

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh adanya sistem informasi akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi merupakan sekumpulan dari informasi keuangan yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan pengolahan transaksi yang berkaitan dengan keuangan. Sistem yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang meliputi: mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem akan merasa puas (Kasandra & Juliarsa, 2016).

Sistem informasi akuntansi tidak hanya mengolah data keuangan saja, data non keuangan juga diikutsertakan karena pengambilan keputusan tidak hanya informasi keuangan saja yang diperlukan, informasi non keuangan tentang suatu kondisi dan keadaan juga dapat dipergunakan sebagai

pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Pada prinsipnya sistem informasi akuntansi mempunyai peranan penting dalam kinerja karyawan. Menyediakan laporan keuangan yang relevan dan reliabel yang dapat digunakan sebagai informasi serta dasar untuk pengambilan keputusan adalah upaya peningkatan kinerja individual dalam sudut pandang akuntansi (Damayanti, 2016).

Hasil penelitian Rizaldi (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV Teguh Karya Utama. Penelitian lainnya, Kasandra (2016) menunjukkan bahwa kualitas penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Damayanti (2018) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi tidak memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh sistem pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan keyakinan yang cukup akan tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan pada umumnya menggunakan pengendalian internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem (Arsiningsih, 2016).

Suatu perusahaan yang telah berjalan sebaiknya memantau seluruh kegiatan operasionalnya dan sebuah pengendalian dibutuhkan untuk membantu memantau kegiatan-kegiatan perusahaan. Menurut Mulyadi (2016:130) mengemukakan bahwa “pengendalian internal adalah suatu fungsi penilaian yang iindependen dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi

kegiatan organisasi yang dilaksanakan”. Dengan adanya pengelolaan dan penerapan pengendalian internal yang baik maka suatu perusahaan akan lebih mudah dalam pencapaian tujuannya. Penerapan sistem pengendalian internal secara baik yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sistem pengendalian internal berguna untuk tujuan mencegah atau menjaga terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan (kesalahan-kesalahan atau kecurangan-kecurangan). Pengendalian internal berfungsi untuk mengawasi seluruh aktivitas ekonomi yang terjadi pada perusahaan. Pengendalian internal dapat membantu perusahaan dan berfungsi sebagai alat bantu untuk melaksanakan pengendalian dengan efektif. Dengan adanya pengendalian internal manajer dapat meyakinkan diri bahwa informasi yang terdapat dalam laporan diterima adalah benar dan dapat dipercaya (Mulyadi, 2016:135).

Menurut COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission*) pengendalian internal yang terdiri dari lima komponen, yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Dalam komponen COSO memperhatikan aspek risiko di dalamnya, ketika perusahaan tidak dapat melakukan pengendalian yang baik, risiko terjadinya kerugian sangat besar akan dialami pada periode mendatang sehingga penggunaan komponen COSO diharapkan dapat memberikan gambaran apakah pengendalian internal berpengaruh pada kinerja karyawan (Maharani, 2019).

Untuk Hasil Penelitian terdahulu mengenai pengendalian internal yaitu penelitian yang dilakukan oleh Oktarnia (2018) di Rumah Sakit Tanjungpinang

dan Bintang menunjukkan tidak adanya pengaruh antara sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2019) menunjukkan hasil pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karyawan pada Divisi Pelayanan Medis di RS. Jember Klinik.

Dalam Penelitian Ritonga (2017), Organisasi yang berkembang dengan pesat, baik aktivitas operasionalnya maupun jaringan bisnisnya akan cenderung menggunakan strategi unit bisnis untuk mengatasi kerumitan operasionalnya. Usaha untuk memperbaiki serta meningkatkan efektifitas dan produktufitas suatu organisasi perlu adanya suatu struktur organisasai yang didesentralisasikan. Organisasi yang terdesentralisasi adalah organisasi yang pengambilan keputusannya tidak hanya diserahkan kepada beberapa manajer puncak saja, tetapi diserahkan diseluruh organisasi, dengan manajer yang ada di berbagai tingkat yang membuat keputusan penting sesuai bidang dan lingkup tanggung jawab mereka. Organisasi yang terdesentralisasi memberikan kebebasan atau wewenang manajer-manajer yang lebih rendah untuk mengambil keputusan.

Adanya kebebasan atau wewenang manajer-manajer divisi dalam pengambilan keputusan secara tidak langsung juga akan mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mengolah, mengumpulkan, serta menindaklanjuti informasi tersebut. Desentralisasi juga akan tergantung pada informasi sistem akuntansi manajemen karena kedua hal tersebut berpengaruh positif. Pengaruh

positif tersebut terjadi apabila ada interaksi yang terjadi dapat seimbang (Ritonga, 2017).

Pengaruh tersebut terjadi karena dengan adanya desentralisasi, para manajer diberikan hak untuk mengambil keputusan-keputusan oleh atasannya dan mengimplementasikan keputusan tersebut. Disisi lain manajer juga akan bertanggung jawab atas keputusan-keputusan yang telah diambilnya. Dengan demikian manajer memerlukan informasi sebagai dasar untuk menentukan keputusan, sehingga kebijakan yang diambilnya berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan. Sebab dalam organisasi yang menganut sistem sentralisasi, manajer menengah dan manajer pengawas atau bawahan hanya menjalankan tugas atau perintah dari atasannya saja dan tidak berwenang mengambil keputusan-keputusan, sehingga manajer menengah dan pengawas atau karyawan dalam organisasi yang menganut sistem sentralisasi membutuhkan informasi yang lebih sedikit dan tentunya organisasi yang menganut sistem desentralisasi membutuhkan informasi yang lebih banyak. (Fitri, 2019)

Menurut Hansen dan Mowen dalam Jaryanto (2017:19) desentralisasi merupakan upaya mendelegasikan wewenang untuk mengambil suatu keputusan diatur oleh jenjang yang lebih rendah. Sedangkan menurut Nazruddin dalam Fitri (2019:24) desentralisasi suatu pendelegasian kebebasan dalam pengambilan keputusan. Kebebasan dalam pengambilan keputusan terdapat pada organisasi yang tingkat desentralisasinya tinggi diatur oleh manajer tingkat bawahnya. Desentralisasi adalah tingkat seberapa besar



kebebasan untuk pengambilan keputusan didelegasi oleh manajer puncak kepada manajer dibawahnya.

Hasil penelitian mengenai desentralisasi menurut Mariyatul & Febryandhie (2017) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan menurut Achmad & Ira (2018) desentralisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Bertitik tolak dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal dan Desentralisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. Mustika Citra Rasa Unit Ciputat Jakarta Selatan)**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pebatasan masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa?
3. Apakah desentralisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mustika Citra Rasa?
4. Apakah sistem informasi akuntansi, pengendalian internal dan desentralisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa.
2. Untuk mengetahui apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa.
3. Untuk mengetahui apakah desentralisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa.
4. Untuk menguji adanya pengaruh sistem informasi akuntansi, pengendalian internal dan desentralisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mustika Citra Rasa.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

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

1. Manfaat Teoretis
  - a. Peneliti memberikan bukti empiris tentang pengaruh sistem informasi akuntansi, pengendalian internal dan desentralisasi terhadap kinerja karyawan.
  - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi penelitian selanjutnya tentang konsep dan pengaruh sistem informasi akuntansi,

pengendalian internal dan desentralisasi terhadap kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat membantu penerapan sistem informasi akuntansi pada perusahaan sehingga didalam penerapan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individu.
- b. Agar dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan tentang sistem informasi akuntansi, pengendalian internal dan desentralisasi yang dijalankan apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- c. Meningkatkan profesionalisme usaha, memberikan ide bagi kemajuan perusahaan, serta hasil penelitian diharapkan dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kekurangan yang masih ada dalam perusahaan.

