

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia yang bermula dari kesederhanaan kini berubah menjadi kehidupan yang bisa dikategorikan sangat *modern*. Dengan perkembangan teknologi yang pesat menuntut organisasi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan program-program sosial, termasuk di dinas sosial. Dinas Sosial di Indonesia berhubungan erat dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat, salah satunya pada dinas sosial Kabupaten Lima Puluh Kota. Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan pelaksana urusan pemerintah daerah di bidang sosial yang menangani permasalahan yang terjadi pada masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota seperti bencana alam, bencana sosial, orang terlantar, masyarakat yang hidup di bawah garis kemiskinan, dan berbagai macam masalah lainnya.

Dalam mencapai tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan tersebut sebuah organisasi perlu memiliki kinerja yang baik agar dapat mengelola operasionalnya. Organisasi tidak akan mampu dalam mewujudkan manajemen kinerja yang baik tanpa adanya dukungan kuat dari keseluruhan pihak yang terlibat dalam organisasi tersebut. Kinerja organisasi sebagian besar dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya.

Kinerja karyawan adalah suatu proses dimana selama pelaksanaan pekerjaan dilakukan upaya untuk penyempurnaan sehingga pencapaian hasil atau kinerja dapat dioptimalkan dengan baik (Shintia & Riduwan, 2021). Organisasi dapat mencapai kinerja karyawan yang optimal dengan melaksanakan usaha keberlanjutan dalam

meningkatkan kualitas. Secara umum, keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor karyawan. Kemampuan seorang karyawan dalam organisasi menjadi indikator utama bagi perkembangan organisasi tersebut.

Secara keseluruhan, pencapaian kinerja yang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2023, Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota melalui Indikator Kinerja Utama (IKU) yang terukur dari 4 program, 10 kegiatan, dan 25 sub kegiatan, menghasilkan indikator rata-rata pencapaian relatif baik tetapi masih ada pencapaian yang belum maksimal. Oleh karena itu pembenahan dan kelanjutan atas evaluasi harus dilakukan guna untuk memperbaiki kinerja di tahun-tahun berikutnya.

Beberapa penyebab dari belum maksimalnya pencapaian kinerja adalah kurangnya sistem pengendalian sehingga target yang ingin dicapai masih belum maksimal. Oleh karena itu pembenahan dan kelanjutan atas evaluasi harus dilakukan guna untuk memperbaiki kinerja di tahun-tahun berikutnya. Beberapa penyebab dari belum maksimalnya pencapaian kinerja adalah kurangnya sistem pengendalian sehingga target yang ingin di capai masih belum maksimal dan ada beberapa penyebab lainnya (sosial.limapuluhkotakab.go.id).

Fenomena yang terjadi dan sering dijumpai saat ini yaitu berbagai macam permasalahan pada kinerja karyawan yang diakibatkan oleh buruknya manajemen dalam mengelola anggaran yang ada. Contoh nya pada kasus yang terjadi tanggal 12 November 2024, dimana terdapat “*Mark Up*” bantuan sosial Covid-19 yang menjerat mantan kepala dinas sosial Kota Makassar terkait penyalahgunaan anggaran Covid-19 yang seharusnya digunakan untuk membeli alat kesehatan. Dari hasil audit yang

dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menunjukkan kerugian negara sebesar Rp. 5,2 miliar (makassar.kompas.com/).

Kasus kinerja karyawan selanjutnya yaitu tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh kepala dinas sosial Kabupaten Gorontalo pada 28 Agustus 2024. Dalam kasus ini, Kepala Kejaksaan Negeri (Kajari) Kabupaten Gorontalo menyatakan bahwa akibat perbuatan yang dilakukan oleh oknum kepala dinas sosial tersebut negara menderita kerugian sebesar Rp. 460.401.086,91 (gorontalo.bpk.go.id/).

Dari kasus di atas, menunjukkan bahwa kurangnya pengawasan internal yang mengindikasikan bahwa masih lemahnya pengendalian internal pada dinas sosial. Dari fenomena tersebut, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya yaitu sistem informasi akuntansi, teknologi informasi, *total quality management*, dan pengendalian internal. Dalam konteks pemerintahan khususnya pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota, kebutuhan akan sistem pengelolaan informasi yang efektif dan efisien menjadi suatu hal yang sangat penting bagi kinerja karyawan. Sistem informasi akuntansi berperan penting dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Sistem informasi akuntansi adalah gabungan dari perangkat lunak dan perangkat keras yang berada dalam suatu sistem dengan menunjukkan kualitas kemampuan pemrograman, peralatan, peraturan dan tahapan atau metodologi dari sebuah kerangka kerja data sehingga adanya penyediaan data yang dibutuhkan bagi penggunanya (Wulandari dkk., 2022). Sistem informasi akuntansi menyajikan informasi kepada individu yang sesuai, dengan cara yang benar, dan pada waktu yang tepat. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dapat membantu

para karyawan dalam mengendalikan aktivitas dan pengurangan ketidakpastian sehingga diharapkan dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Sistem informasi akuntansi tidak hanya mengolah data keuangan saja, data non keuangan juga diikutsertakan karena pengambilan keputusan tentang suatu kondisi dan keadaan juga dapat dipergunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh suatu organisasi (Ruliyanti & Siahaan, 2021).

Sistem informasi akuntansi harus direncanakan dengan hati-hati agar berhasil dalam membantu karyawan dalam membuat dan mengambil keputusan yang tepat. Sistem dianggap berguna jika data yang diberikan kepada pengguna benar-benar membantu pengguna dalam mengambil keputusan. Sistem Informasi akuntansi dapat membantu manajemen mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja.

Peneliti (Anastasia dkk., 2022) menemukan bahwa variabel sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan sistem informasi akuntansi akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ainisha & Meidawati, 2022) dimana menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lain seperti perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya

(Sabilisa & Mahsuni, 2022). Penggunaan teknologi informasi akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Menteri Sosial Republik Indonesia Tri Rismaharini, menyampaikan pidato di Forum Politik Tingkat Tinggi (*High Level Political Forum*) yang menekankan pentingnya data akurat dan penggunaan teknologi dalam program pengentasan kemiskinan serta berbagai inisiatif yang telah diambil oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Sosial (Kemensos.go.id, 2024).

Penekanan pada pentingnya data akurat dan penggunaan teknologi menunjukkan adanya rekomendasi kebijakan dalam merancang dan merumuskan program, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Adanya penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal dalam pengolahan data dan pelaporan yang mengakibatkan ketidaktepatan data sehingga menghasilkan data yang tidak akurat. Situasi ini menunjukkan adanya kemungkinan potensi kelemahan dari keberhasilan kinerja manajemen secara keseluruhan. Teknologi digunakan organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai internal dan eksternal dalam pengambilan keputusan (Sabilisa & Mahsuni, 2022).

Peningkatan kinerja perusahaan akan dapat tercapai dengan adanya peningkatan kinerja individu pada setiap bagian perusahaan. Teknologi informasi yang berbasis komputer akan berdampak pada aktivitas karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Teknologi Informasi sangat berguna bagi organisasi dalam kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan. Beberapa peneliti menghasilkan perbedaan dalam meneliti pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Vandela & Sugiarto, 2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi maka kinerja karyawan yang dihasilkan semakin tinggi. Sedangkan menurut (Aminah dkk., 2021) ditemukan bahwa penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan. Dengan tersedianya fasilitas teknologi informasi yang baik di perusahaan atau organisasi menjadikan teknologi informasi menjadi hal yang biasa, tidak ada ketertarikan karyawan untuk berimprovisasi dalam menggunakan teknologi informasi agar meningkatkan kualitas dan kinerja. Teknologi informasi sudah menjadi hal yang biasa saja yang sifatnya hanya menjadi sebagai alat penunjang kerja.

Selain itu, faktor berikutnya yang turut mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Total quality management (TQM)*. *Total quality management* adalah sebuah sistem manajemen mutu yang bertujuan meningkatkan kualitas secara terus-menerus dengan melibatkan semua anggota organisasi dalam sebuah budaya disiplin yang mengedepankan kepentingan dan kebutuhan pelanggan. *Total quality management* menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. *Total quality management* menurut (Indrawati & Dewi, 2024) adalah pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan. Konsep *total quality management* telah menjadi strategi penting dalam pengelolaan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Surveyandini & Achadi, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *total quality management* terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa semakin tinggi *total quality management* maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahani dkk., 2021) dimana menjelaskan bahwa variabel *total quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengendalian internal. Pengendalian internal adalah kebijakan dan prosedur yang melindungi aset dari penyalahgunaan, memastikan keakuratan informasi bisnis, serta memastikan hukum dan peraturan yang berlaku telah diikuti. (Ulum & Suryatimur, 2022) menjelaskan tujuan pengendalian internal adalah untuk mencapai tujuan perusahaan, meminimalisir potensi kejadian di luar rencana, meningkatkan efisiensi, mencegah munculnya kerugian aset, meningkatkan keandalan data pelaporan keuangan, serta mendorong dipatuhinya hukum dan peraturan yang ditetapkan. Pengendalian internal diterapkan pada seluruh aktivitas organisasi untuk mencegah kecurangan dan melakukan pengawasan, serta memberikan arahan pada setiap tindakan karyawan, sehingga penggunaan sumber daya dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Di dalam pengendalian internal, kinerja karyawan sangatlah penting karena merupakan inti dalam organisasi untuk mencapai tujuannya. Semakin baik pengendalian internal dilaksanakan, maka akan semakin baik pula kinerja karyawannya. Oleh karena itu organisasi besar dan organisasi yang sedang berkembang membutuhkan peranan pengendalian internal yang lebih besar juga. Karena semakin besar ukuran organisasi, semakin banyak pula orang-orang yang

terlibat dalam kegiatan organisasi yang dispesifikasikan dalam bidang-bidang tertentu, maka memungkinkan munculnya kesalahan yang dapat terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya & Priono, 2022) menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai pengendalian internal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kegiatan pengendalian membantu memastikan bahwa arah operasi organisasi dilaksanakan. Kegiatan pengendalian harus efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan perusahaan serta sesuai dengan tugas dan fungsi perusahaan yang bersangkutan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sriwiyanti dkk., 2024) menyebutkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian (Perdanakusuma, 2021) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Intern, Dan Penggunaan Teknologi Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Pamor Ganda). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya perbedaan variabel independen yaitu *total quality management* dan pengendalian internal serta merubah objek penelitian menjadi Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota. Alasan peneliti mengganti variabel *total quality management* dan pengendalian internal dikarenakan adanya masalah yang relevan terhadap organisasi untuk membantu organisasi yang bersangkutan melalui para karyawannya, yaitu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan dari fenomena dan peneliti terdahulu yang terdapat pada latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, Total Quality Management, dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penerapan sistem pengelolaan informasi akuntansi belum efektif, sehingga mengakibatkan pengambilan keputusan manual yang lambat dan tidak efisien.
2. Penggunaan teknologi informasi yang belum optimal sehingga berakibat pada ketidakakuratan data yang digunakan dalam pengambilan keputusan, yang berpotensi merugikan kualitas program sosial.
3. Penerapan *total quality management* masih belum sepenuhnya terintegrasi dalam organisasi, sehingga menghambat peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.
4. Rendahnya pengendalian internal di organisasi sehingga perlu diperkuat untuk meningkatkan akurasi data dan mencegah penyalahgunaan sumber daya.
5. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara manual menyebabkan keterlambatan dan ketidakakuratan dalam informasi yang dihasilkan.
6. Adanya kemungkinan potensi kelemahan dari keberhasilan kinerja dari manajemen secara keseluruhan.
7. Organisasi belum sepenuhnya memanfaatkan sistem informasi akuntansi untuk mendukung pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan.

8. Belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat karena kurangnya penekanan pada merancang dan merumuskan program.
9. Turunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat karena manajerial belum bisa mengambil keputusan yang tepat berbasis data.
10. Tindakan kinerja karyawan dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada, penulis membatasi masalah penelitian ini hanya mengenai Sistem Informasi Akuntansi (X1), Penggunaan Teknologi Informasi (X2), *Total Quality Management* (X3), dan Pengendalian Internal (X4) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka untuk mempermudah pembahasan, penulis merumuskan permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Apakah Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Apakah Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota?
4. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk memperluas wawasan dan mengembangkan wawasan peneliti tentang pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, *Total Quality Management* dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sarana untuk pengaplikasian teori-teori ke dalam permasalahan yang nyata, serta menambah wacana dan wawasan keilmuan.
2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Kinerja Karyawan serta dapat dimanfaatkan oleh khalayak umum khususnya mahasiswa, dosen dan segenap lingkungan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

3. Bagi Organisasi yang Diteliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi dalam mengaplikasikan variabel-variabel penelitian ini untuk membantu meningkatkan nilai organisasi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan, sebagai bahan pertimbangan, dan sebagai acuan pedoman untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, *Total Quality Management*, dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan untuk masa yang akan datang, baik yang bersifat lanjutan maupun pelengkap.