

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

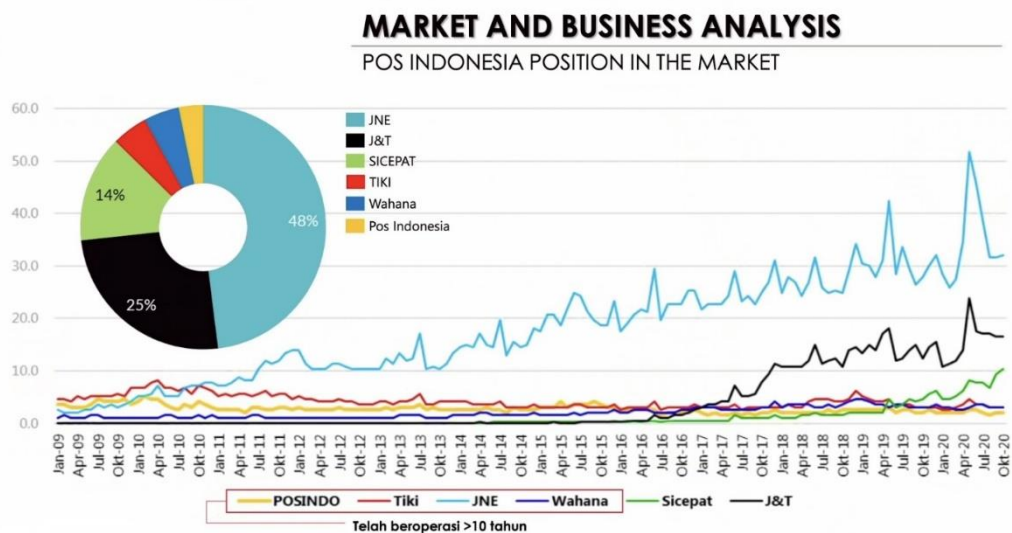
### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Objek Penelitian**

Kantor Pos KCU Kota Serang beralamatkan di Jl. Veteran No. 03 Kota Serang, Provinsi Banten. Kantor Pos KCU Serang merupakan cabang utama PT Pos Indonesia yang ada di Kota Serang khususnya di Provinsi Banten. PT Pos Indonesia beroperasi terhitung pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta), Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. PT Pos Indonesia (Persero) sebagai sebuah Badan Usaha Milik Negara yang dalam pelaksanaan tugasnya telah diatur dalam Undang-Undang nomor 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, juga memiliki peran sebagai agen pembangunan sebagaimana dimaksud dalam beberapa peraturan sebagai berikut:

1. Undang -Undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos. Dalam pelaksanaan peraturan ini, PT Pos Indonesia (Persero) menjalankan tugas sebagai pelaksana Layanan Pos Universal (LPU)/Public Service Obligation untuk menjamin tersedianya pelayanan Pos di seluruh pelosok nusantara.
2. Peraturan Presiden nomor 74 tahun 2017 tentang Peta jalan sistem perdagangan nasional berbasis elektronik tahun 2017 - 2019 (*road map e-commerce 2017 - 2019*) yang menugaskan PT Pos Indonesia (Persero) untuk menyiapkan kapasitas operasi dan pelayanan dalam bidang logistik.
3. Peraturan Menteri BUMN nomor Per-02/MBU/7/2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri BUMN nomor Per-09/MBU/7/2015 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. ([www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id))

Perusahaan yang berjalan dibidang ekspedisi salah satunya adalah PT Pos Indonesia (Persero), yang dimana suatu pengukuran kinerja merupakan hal penting untuk menunjukkan keberhasilan dari PT Pos Indonesia. Pertumbuhan bisnis ekspedisi di Indonesia membuat PT Pos Indonesia yang awalnya hanya melakukan pengiriman surat, namun ini berubah menjadi pengantar barang kemudian perusahaan ekspedisi baru bermunculan. Tiki yang sudah berdiri sejak 1970 melahirkan JNE, kemudian muncul Wahana *Express*, J&T *Express*, Sicepat Ekspres, mereka semua memanfaatkan gelombang besar bisnis *e-commerce* yang tumbuh 150% dalam tiga tahun dan di pasar kurir 15,63%.



**Gambar 1. 1 Analisis bisnis ekspedisi pada tahun 2020 di Indonesia**

*Sumber:* Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) di event CIFO, Juni 2021

Berdasarkan gambar di atas pada tahun 2020 menunjukkan bahwa data analisis pasar dan bisnis ekspedisi di Indonesia, dengan uraian sebagai berikut:

1. Pada tahun 2020 menunjukkan PT JNE Express menempati posisi pertama di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 48%,
2. Pada tahun 2020 menunjukkan PT J&T *Express* menempati posisi kedua di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 25%,
3. Pada tahun 2020 menunjukkan PT Sicepat Ekspres menempati posisi

- ketiga di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 14%,
4. Pada tahun 2020 menunjukkan PT Tiki Express menempati posisi keempat di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 5%,
  5. Pada tahun 2020 menunjukkan PT Wahana *Express* menempati posisi kelima di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 5%,
  6. Pada tahun 2020 menunjukkan PT Pos Indonesia menempati posisi pertama di data analisis pasar dan bisnis ekspedisi sebesar 3%.

Dari uraian data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa PT Pos Indonesia menempati urutan terakhir dari enam perusahaan ekspedisi, karena PT Pos Indonesia masih belum tepat sasaran dalam menerapkan strategi, dan memanfaatkan gelombang besar bisnis *e-commerce* yang tumbuh 150% dalam tiga tahun dan di pasar kurir 15,63%, sehingga PT Pos Indonesia (Persero) jauh tertinggal dari perusahaan ekspedisi lainnya.

Dari penjelasan Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) Faizal Rochmad Djoemadi tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan PT Pos Indonesia sebagai objek penelitian, dan menjadikan karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Serang sebagai respondennya.

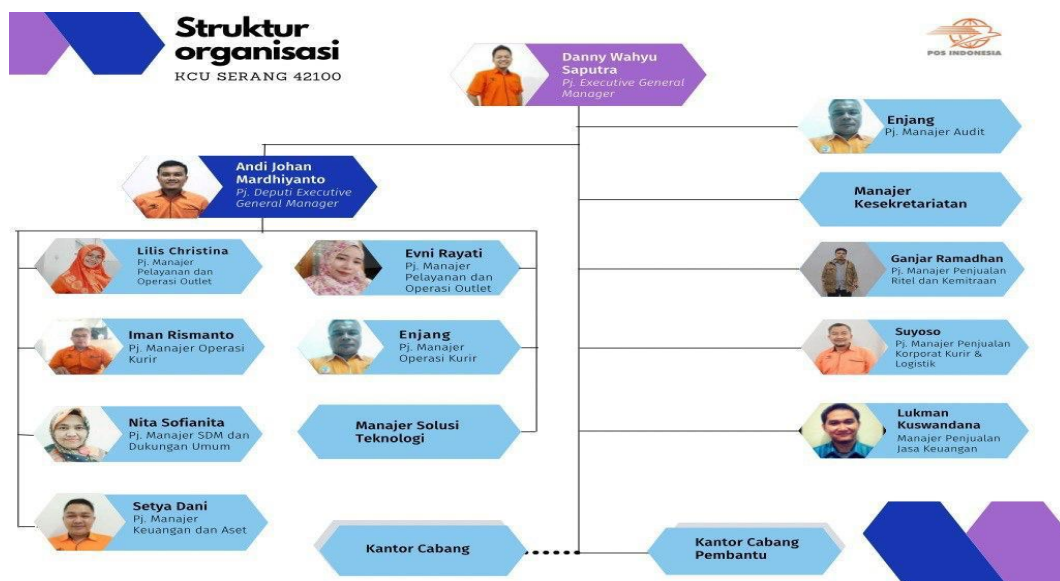
### **1.1.2 Struktur organisasi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Serang**

PT Pos Indonesia Kantor Cabang Serang menggunakan bentuk struktur organisasi lini dan staff. Kepala Kantor sebagai pimpinan tertinggi dan memegang kendali penuh terhadap kinerja menejer di Kantor PT Pos Indonesia Kantor Cabang Serang. Seorang Kepala Kantor dibantu oleh 10 manager bagian yaitu:

1. Manajer Pelayanan
2. Manajer Operasi Kurir
3. Manajer SDM dan Dukungan Umum
4. Manajer Keuangan dan Aset
5. Manajer Solusi Teknologi
6. Manajer Audit

7. Manajer kesekretariatan
8. Manajer Penjualan Ritel dan Kemitraan
9. Manajer Penjualan Korporat Kurir dan Logistik
10. Manajer Penjualan Jasa keuangan

Berikut gambar struktur organisasi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Serang:



**Gambar 1. 2 Struktur Oraginasi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Serang**

Setiap manajer bertanggung jawab terhadap Kepala Kantor. Seorang manajer dibantu oleh asisten manejer, pelaksana atau regu yang melaksanakan tugas sesuai instruksi manajer. Berikut tugas pokok masing-masing bagian:

1. Manajer Pelayanan
  - a. Melaksanakan implementasi standar layanan loket, termasuk di dalamnya keamanan loket, kenyamanan ruang layanan, dan kelancaran layanan loket.
  - b. Membantu Manajer Layanan dalam melakukan pengelolaan layanan loket (meliputi jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrian).
  - c. Melakukan otorisasi pemrosesan transaksi layanan atas ijin Manajer Pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

- d. Mengelola aktivitas pelayanan pelanggan (*customer service*) meliputi: penanganan keluhan pelanggan (*customer care*), informasi pelanggan, solusi pelanggan, dan sarana informasi pelanggan.
  - e. Mengkoordinir pelaksanaan survey pelanggan loket.
2. Manajer Operasi Kurir
- a. Membuat uraian tugas dibagianya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - b. Menyusun target pendapatan penjualan dan mengalokasikan target penjualan untuk account executive di kantor pos.
3. Manajer SDM dan Dukungan Umum
- a. Menyusun dan merencanakan program kerja di bagiannya.
  - b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c. Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan di bagian SDM.
  - d. Berkoordinasi dengan supervisor lain berkaitan dengan SDM.
  - e. Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan.
  - f. Mengelola Penyelesaian Piutang Pegawai
4. Manajer Keuangan dan Aset
- a. Membuat uraian tugas dibagianya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - b. Menyusun dan melaksanakan program kerja.
  - c. Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan yang sesuai dengan ketentuan perusahaan.
  - d. Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya.

5. Manajer Solusi Teknologi
  - a. Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan perangkat teknologi meliputi *hardware*, *software*, aplikasi, jaringan, serta mekanisasi dan otomatisasi.
  - b. Mengkoordinir dan mengatus proses pelaksanaan pekerjaan di Bagian TI di Kantor Pos.
  - c. Mengawasi dan Mengevaluasi Penanganan Gangguan sistem TI.
  - d. Mengelola tingkatan layanan TI (*Service Level Management*)
  - e. Mengawasi Pelaksanaan *instalasi/update/upgrade* perangkat teknologi.
6. Manajer Audit
  - a. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan SOP yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - b.
7. Manajer kesekretariatan
  - a. Menetapkan implementasi standar layanan loket, termasuk di dalamnya keamanan entry kiriman Korporat, kenyamanan ruang layanan, dan kelancaran layanan entry kiriman Korporat.
  - b. Melakukan pengelolaan layanan loket Korporat (meliputi jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem entry-an).
  - c. Melakukan otorisasi pemrosesan transaksi layanan sesuai dengan kewenangannya.
  - d. Memastikan proses penyelesaian surat dan paket sesuai ketentuan.
8. Manajer Penjualan Ritel dan Kemitraan
  - a. Briefing Pagi dan coaching Staff penjualan.
  - b. Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di kantor pos serta membuat dan mengupdate data analisis daerah operasi.

- c. Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.
  - d. Menyusun target pendapatan penjualan dan mengalokasikan target penjualan untuk account executive di kantor pos.
9. Manajer Penjualan Korporat Kurir dan Logistik
- a. Menyusun dan melaksanakan program kerja bagiannya,
  - b. Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
  - c. Merancang dan melakukan kegiatan pemasaran dan promosi lainnya tentang outlet, agenpos serta mengelola/ membuat laporan kinerja sesuai kebutuhan perusahaan.
  - d. Melakukan bimbingan kepada karyawan di lingkungan kerjanya dalam pelaksanaan tugas
10. Manajer Penjualan Jasa keuangan
- a. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kwitansi, surat perintah bayar berserta kelengkapan sedemikain rupa sehingga akurat dan dapat dipertanggung jawabkan serta mengadminitrasikan naskah dan arsipnya dengan baik dan aman
  - b. Melakukan pencatatan setoran uang dari kasir di dalam buku anasis kas

## **1.2 Latar Belakang**

Pertumbuhan perekonomian serta perkembangan terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi sangat pesat. Hal ini mendorong perusahaan salah satunya dibidang logistik untuk dapat lebih kreatif dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan pertumbuhan perekonomian tersebut, agar perusahaan dapat bersaing dalam situasi serta kondisi persaingan yang semakin ketat. Perusahaan akan selalu dituntut untuk terus berpikir, berinovasi untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan pertumbuhan perekonomian. Penilaian

prestasi atau kinerja suatu perusahaan diukur karena dapat memengaruhi keputusan *stakeholder*.

Menurut Moeheriono (2014:126) Kinerja perusahaan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis atau perusahaan. Untuk mengetahui kinerja perusahaan pada dasarnya dilakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja adalah alat untuk pengendalian bagi perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam tahun atau periode tertentu yang dibandingkan dengan tahun terdahulu. Pengukuran kinerja memudahkan manajemen dalam memilih strategi yang akan dilaksanakan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pada pengukuran kinerja tersebut ada yang bersifat umum dan ada pula yang bersifat khusus, salah satunya model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang berhasil dibuat oleh para akademisi dan praktisi yaitu *performance PRISM*.

*Performance PRISM* adalah model yang mencoba memadukan antara kerangka kerja pengukuran yang berorientasi strategi dengan metodologi pengukuran yang memperhatikan kepentingan *stakeholder*. Menurut penelitian Otavio Henrique Cintra Monteiro (2020), yang mengutip pendapat Salem et al, bahwa terdapat perspektif kinerja pada *Performance Prism* terdiri dari kepuasan pelanggan, strategi, proses, kemampuan, dan kontribusi pemangku kepentingan.

Metode *performance prism* dinilai tepat dalam mengukur dan mengevaluasi kinerja perusahaan. Sebab metode ini mengukur aspek berdasarkan sisi *stakeholder* seperti *owner*, *supplier*, *employee*, *customer* dan *government* sehingga para pelanggan lebih memercayainya, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan perusahaan tersebut yang tentu saja imbasnya dapat meningkatkan daya saing perusahaan di kancah pasar global.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan suatu penilaian untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan para *stakeholdernya* sehingga dapat

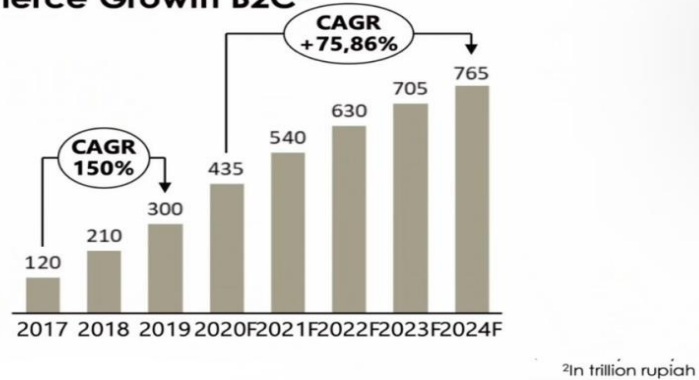


meningkatkan kepuasan *stakeholdernya* jika bertransaksi dengan organisasi tersebut, strategi merupakan tujuan utama untuk dapat memberikan nilai (*value*) kepada para *stakeholder* dengan cara memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Apabila strategi telah dapat memberikan nilai (*value*) kepada *stakeholder*, maka segala kegiatan yang berada dalam organisasi yang konsisten terhadap strategi, juga akan mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*, proses merupakan bagaimana caranya agar organisasi mampu menjalankan strategi, kemampuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi meliputi keahlian sumberdaya (*skilled people*), praktek-praktek bisnisnya (kebijakan dan prosedur), infrastruktur fisik (seperti kantor, pabrik dan gudang), pemanfaatan teknologi serta fasilitas-fasilitas pendukungnya untuk memungkinkan jalannya proses tersebut, dan yang terakhir pemangku kepentingan (*stakeholder*) merupakan mempertimbangkan hal-hal apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan dari para *stakeholdernya*, karena hal ini menentukan apa saja yang harus diukur dan merupakan tujuan terakhir pengukuran kinerja perusahaan (*Performance Prism*).

Pengukuran Kinerja ini dapat memberikan informasi kepada manajemen yang akan digunakan sebagai sumber untuk pengambilan keputusan dan pengendalian atau kinerja operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu informasi yang bisa digunakan manajemen dapat dilihat di data pangsa pasar.

Berikut penulis akan menampilkan gambar mengenai data pangsa pasar di Indonesia, salah satunya di pertumbuhan *e-commerce*.

### E-commerce Growth B2C<sup>2</sup>

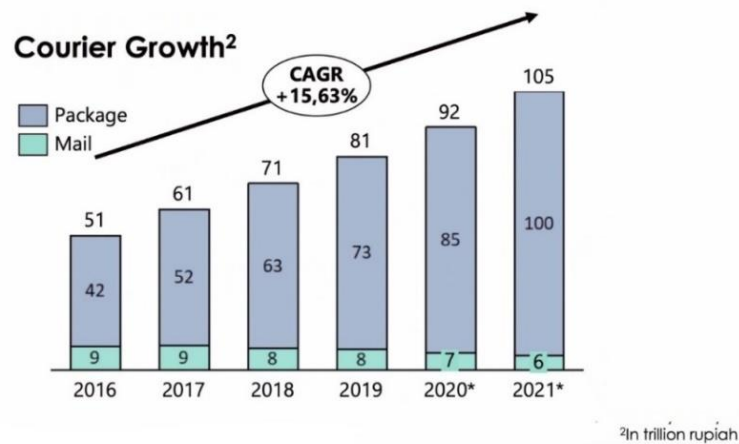


**Gambar 1.3 E – commerce Growth B2C**

*Sumber:* Direktur PT Pos Indonesia (Persero) di event CIFO, Juni 2021

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan per tahun selama rentang periode 3 tahun terus meningkat yaitu 150% pada tahun 2017 menunjukkan tingkat pertumbuhan sebesar 120 triliun rupiah, di tahun 2018 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan menjadi 210 triliun rupiah, dan di tahun 2019 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan menjadi 300 triliun rupiah. Tidak hanya di pasar *e-commerce* saja, tetapi di pasar kurir juga mengalami kenaikan.

Berikut penulis akan menampilkan gambar mengenai data pangsa pasar di Indonesia, salah satunya di pasar kurir tahun 2021.



**Gambar 1. 4 Courier Growth**

*Sumber:* Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) di event CIFO, Juni 2021

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan per tahun selama rentang periode enam tahun terus meningkat yaitu 15,63%. Pada tahun 2016 menunjukkan tingkat pertumbuhan sebesar 51 triliun rupiah, yaitu, logistik 42 triliun rupiah dan surat 9 triliun rupiah, sedangkan ditahun 2017 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 61 triliun rupiah, di yaitu, logistik 52 triliun rupiah dan surat tetap 9 triliun rupiah, sedangkan ditahun 2018 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 71 triliun rupiah, di yaitu, logistik 63 triliun rupiah dan surat turun menjadi 8 triliun rupiah, sedangkan ditahun 2019 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan menjadi 81 triliun rupiah, di yaitu, logistik 73 triliun rupiah dan surat tetap 8 triliun rupiah, sedangkan ditahun 2020 terjadi pandemi di Indonesia namun tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan menjadi 92 triliun rupiah, di yaitu, logistik 85 triliun rupiah dan surat turun menjadi 7 triliun rupiah, dan ditahun 2021 tingkat pertumbuhan mengalami kenaikan menjadi 106 triliun rupiah, di yaitu, logistik 100 triliun rupiah dan surat turun menjadi 6 triliun rupiah.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pangsa pasar di Indonesia mengalami pertumbuhan yang seharusnya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan.

Tingkatan pertumbuhan pangsa pasar *e-commerce* dan layanan kurir di Indonesia terus meningkat walaupun di masa pandemi, akan tetapi PT Pos Indonesia mengalami penurunan. Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) Faizal Rochmad Djoemadi mengakui jika pandemi COVID 19 sangat mempengaruhi *performance* perseroan. Menurutnya sepanjang kuartal IV tahun 2020, kinerja kantor Pos Indonesia mengalami perubahan yang signifikan di empat lini bisnisnya, baik bisnis layanan pengiriman, layanan logistik, jasa keuangan dan properti. Hal ini dibuktikan dengan performa bisnis layanan pengiriman antar pulau mengalami penurunan karena transportasi penerbangan terhenti di masa pandemi COVID 19, dan menyebabkan layanan terganggu dari sisi kecepatan waktu. (www.detik.com).

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan, yaitu Budaya Organisasi. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan sikap-sikap yang telah diyakini pegawai sehingga telah menjadi perilaku pegawai dalam keseharian (Sedarmayanti, 2017). Dengan adanya Budaya Organisasi di suatu perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Budaya organisasi perusahaan terdiri atas unsur nilai-nilai dasar yang dapat dilihat (*observable*) dan yang tidak kelihatan (*unobservable*). Pada level *observable*, budaya organisasi mencakup beberapa aspek organisasi seperti arsitektur, logo perusahaan, peraturan, pola perilaku, bahasa, dan cara berpakaian, sedangkan pada level *unobservable*, budaya organisasi mencakup norma, keyakinan/kepercayaan, asumsi-asumsi para anggota organisasi untuk mengelola masalah, dan keadaan-keadaan di sekitarnya. Untuk menerapkan suatu budaya organisasi bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena pada dasarnya karyawan perusahaan mempunyai karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya.

Adapun budaya organisasi perusahaan, berusaha mencapai yang terbaik, bertanggung jawab kepada pihak yang berkepentingan, senantiasa melihat ke depan dan belajar dari pengalaman, ikatan yang lestari di antara seluruh jajaran, baik karyawan yang baru, yang sedang menjabat maupun sudah pensiun, terjalin baik di luar atau di dalam lingkungan kerja, bangga sebagai perusahaan insan perusahaan. Budaya organisasi seharusnya mengacu kepada tatanan aturan yang berlaku di organisasi, demi terciptanya keharmonisan perilaku karyawan dalam bekerja terhadap tujuan yang hendak dicapai perusahaan. Budaya organisasi menjadi pegangan/pondasi dasar bagi karyawan dalam mengikuti aturan yang berlaku, sehingga norma yang berlaku tersebut menjadi sumber pengarahan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Salah satu upaya perusahaan dalam membuat nyaman karyawan dengan menciptakan budaya organisasi yang kuat dan selalu memotivasi karyawan.

Budaya organisasi yang digunakan PT Pos Indonesia adalah AKHLAK sama dengan perusahaan BUMN lainnya yang dimana nilai-nilai utama atau Core Values BUMN adalah AKHLAK yang merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal Adiftif, dan Kolaboratif.

Di PT Pos Indonesia sendiri khususnya cabang Serang setelah dilakukan pra penelitian budaya yang diterapkan masih belum maksimal sehingga perusahaan belum berjalan dengan baik seperti contohnya perusahaan tidak melakukan perkembangan teknologi sesuai dengan zamannya, apabila menganut budaya dari AKHLAK seharusnya selalu melakukan pembaharuan terkait teknologi yang ada, tentu saja hal itu mempengaruhi kinerja dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Nikhil Vilas Khedekar & Shaji Joseph 2020) membuktikan bahwa budaya organisasi berkorelasi positif kinerja organisasi, didukung oleh penelitian (Eko Boedhi Santoso, Nilawati Fiernaningsih, dan Rizky Kurniawan Mutiyanto 2018) yang menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, juga didukung oleh penelitian (Hailin Zhao, Haimeng Teng, & Qiang Wu 2018) yang

menyatakan bahwa budaya perusahaan berhubungan positif dengan keluaran inovasi, juga didukung oleh penelitian (Basel J. A. Ali, Wan Ahmad Wan Omar, & Rosni Bakar 2016) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi membantu meningkatkan kinerja, juga didukung oleh penelitian Made Yessi Puspitha & I Ketut Sujana (2016) menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan, dan juga didukung oleh penelitian Sadad, Endar Pituringsih, & M. Irwan (2016) yang menyatakan bahwa Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi.

Selain budaya organisasi, kualitas sistem informasi akuntansi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Kualitas informasi merupakan sebuah karakteristik output sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem haruslah berkualitas agar dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan. Aditiya Irdam Dharmawan & Dudi Pratomo (2018).

Peran informasi begitu penting bagi organisasi maka organisasi jadi sangat tergantung pada Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan konsep yang harus diintegrasikan dengan semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas. Putu Ayu Yohana Putri dan I Dewa Made Endiana (2020).

Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan PT Pos Indoensia Kantor Cabang Serang pada tahun 2020 masih menggunakan SAP FICO namun pembaharuan dilakukan pada tahun 2021 dimana berubah menjadi menggunakan SAP HANA. Seiring dengan perkembangan teknologi sistem informasi akuntansi, PT Pos cabang serang harus melakukan proses pembaharuan secara berkala dan di lanjutkan dengan pelatihan terhadap SDM yang ada sehingga sistem akuntansi keuangan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Namun di PT Pos cabang serang sendiri pembaharuan sistem informasi akuntansi tidak di imbangi dengan pelatihan terhadap SDM yang ada sehingga menghambat kinerja dari perusahaan.

Unsur-unsur tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *hardware*, *software*, *brainware*, *prosedur*, *database* secara singkat dan jaringan komunikasi. *Hardware* ini merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi, *Software* adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis, *brainware* atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen Sistem informasi (SI) dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem informasi akuntansi.

SDM bagian sistem informasi merupakan sumber daya manusia yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. SDM sistem informasi ini dengan sistem informasi manajemennya memberikan layanan kebutuhan informasi manajemen perusahaan, prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama, data adalah fakta baik dalam bentuk angka-angka, huruf-huruf atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam proses untuk menghasilkan informasi, dan yang terakhir jaringan komunikasi sebagai teknologi informasi yang memberikan kepastian untuk dapat berjalannya aplikasi sistem informasi akuntansi agar dapat digunakan. Jaringan telekomunikasi saat ini menghubungkan beberapa daratan dan lautan untuk memindahkan data dalam jumlah besar. (Azhar Susanto, 2017:207).

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Muhannad Akram Ahmad dan Seif Obeid Al-Shbiel (2019) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berdampak positif pada kinerja organisasi. Hal ini dikarenakan informasi membantu manajemen mengelola masalah jangka panjang dan terintegrasi, juga didukung oleh penelitian Basel J.A, Wan Ahmad Wan Omar, dan Rosni Bakar (2016) membuktikan bahwa kualitas sitem informasi akuntansi mempunyai

pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putu Ayu Yohana dan Dewa Made Endiana (2020) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, juga didukung oleh penelitian Sadad, Endar Pituringsih, & M. Irwan (2016) yang menyatakan sistem Informasi Akuntansi tidak ada pengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada pemerintah Kabupaten Sumbawa. Penyebabnya adalah data yang disajikan oleh SKPD belum *up todate*, artinya setiap adanya permintaan data tidak bisa dipenuhi secara langsung dan tepat waktu akibat belum didukung oleh perangkat yang memadai untuk menjalankan aplikasi sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Serang”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang di atas peneliti menemukan masalah yang terjadi di perusahaan, bahwa PT Pos Indonesia menempati urutan terakhir dari enam perusahaan ekspedisi, karena perusahaan masih belum tepat sasaran dalam menerapkan budaya organisasi, kualitas sistem informasi akuntansi yang dapat menentukan manajemen untuk mengambil keputusan strategi, dan memanfaatkan gelombang besar bisnis *e-commerce* yang tumbuh 150% dalam tiga tahun dan di pasar kurir 15,63%, sehingga PT Pos Indonesia (Persero) jauh tertinggal dari perusahaan ekspedisi lainnya.

Penulis mencoba menganalisis atas budaya organisasi, sistem informasi dan kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021. Adapun pokok masalah yang akan dibahas meliputi latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi, kualitas sistem informasi akuntansi, dan kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021?



2. Apakah pengaruh budaya organisasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021?
3. Apakah budaya organisasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan, yang diuraikan sebagai berikut:
  - a. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021?
  - b. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penulisan skripsi secara umum bagi peneliti adalah untuk menambah wawasan, pengetahuan terhadap bidang ekonomi dan mengembangkan hubungan sebab akibat dengan teori-teori yang berkembang dalam bidang ilmu ekonomi, dan mendapat jawaban dari pertanyaan penelitian di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari budaya organisasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial:
  - a. Budaya organisasi terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021.
  - b. Kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada PT Pos Indonesia tahun 2021.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Aspek Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi terutama mengenai

pengaruh dari budaya organisasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan di PT Pos Indonesia.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Instansi PT Pos Indonesia (Persero)**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang seharusnya dapat diambil oleh kantor Pos Indonesia cabang Serang agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan di PT Pos Indonesia.

### **b. Bagi Akademisi**

Diharapkan dapat menjadi sarana untuk melakukan analisis dan menambah wawasan serta pengetahuan tentang kinerja perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai dengan Bab V dalam laporan penelitian ini

### **a. BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan penjelasan secara umum objek penelitian, ringkas dan padat dengan menggambarkan secara tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis dari penelitian.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi, Variabel, Populasi Dan Sampel (Untuk Kuantitatif) / Situasi Sosial (Untuk Kualitatif), Pengumpulan Data, Uji

Validitas Dan Reliabilitas, Serta Teknik Analisis Data.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.