

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, persaingan di dunia perbankan semakin ketat karena bidang perbankan sebagai salah satu faktor yang turut mengembangkan pembangunan ekonomi serta perkembangan usaha masyarakat. Berbagai cara dilakukan untuk menarik sebanyak-banyaknya nasabah dengan meningkatkan pelayanan secara optimal dari kualitas para pegawai bank itu sendiri yang akan menambah nilai kualitas bank di mata para nasabahnya.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat. Sama halnya dengan perusahaan lain, tujuan bank sendiri yaitu mendapatkan keuntungan yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), tetapi produk yang dihasilkan perusahaan jasa ini lebih bersifat *intangibile* atau tidak terlihat. Selain itu, nilai produk yang dihasilkan tidak bisa diukur secara kuantitatif melainkan hanya bisa dirasakan secara kualitas, salahsatunya yaitu kualitas laporan keuangan yang dihasilkan bank tersebut.

Kualitas laporan keuangan harus diperhatikan karena laporan keuangan merupakan hal yang sangat penting guna untuk memperoleh informasi mengenai posisi keuangan dan apa saja hasil-hasil yang telah dicapai bank selama tahun anggaran yang bersangkutan. Informasi dalam laporan keuangan tersebut banyak dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dimana pihak-pihak yang berkepentingan tersebut menggunakan informasi yang terdapat dalam laporan keuangan untuk mengambil suatu keputusan. Keputusan yang dihasilkan diharapkan dapat membawa perusahaan ke arah yang lebih baik dalam mencapai tujuannya. Seluruh badan/instansi harus mampu membuat laporan keuangan. Dalam penyusunan laporan keuangan diharapkan berpedoman pada standar yang ditentukan dimana Pernyataan Standar

Akuntansi Keuangan yang menjadi pedoman di dalam menyusun dan menyajikan laporan keuangan.

Selain itu dalam penyusunan laporan keuangan yang berkualitas diperlukan kompetensi sumber daya manusia yang ada di bank tersebut. Kompetensi sumber daya manusia merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Hal tersebut dapat memprediksi kompetensi karyawan yang baik dan kurang baik diukur dari standar yang digunakan perusahaan dan laporan keuangan yang dihasilkannya.

Bank telah berupaya untuk menyusun laporan berdasarkan standar akuntansi yang berlaku, sehingga kualitas yang dihasilkan dari laporan keuangan bank tersebut dapat meningkat. Sumber daya manusia disini merupakan faktor penting demi terciptanya laporan keuangan yang berkualitas karena merupakan peran utama dalam setiap kegiatan untuk mencapai kompetensi sesuai dengan kepentingan dalam menghasilkan hasil kerja untuk mencapai suatu tujuan. Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan.

Keberhasilan suatu entitas bukan hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya melainkan kompetensi sumber daya yang dimilikinya. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia kegiatan-kegiatan tidak akan berjalan dengan baik. Karena kegiatan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan yang kompetitif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang berprestasi, (Shafiyya, 2017).

Kompetensi merupakan dasar seseorang untuk mencapai kinerja tinggi dalam menyelesaikan kinerja. Sumber daya manusia yang tidak memiliki kompetensi tidak akan tepat waktu dan terdapat pemborosan waktu serta tenaga. Dengan adanya kompetensi sumber daya

manusia maka waktu pembuatan laporan keuangan akan dapat dihemat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah suatu yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan suatu individu sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas tertentu.

Selain itu kualitas laporan keuangan dipengaruhi oleh teknologi informasi yang digunakan bank tersebut. Peningkatan pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Hal ini berguna untuk memudahkan pegawai dalam menghasilkan laporan keuangan dan teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan.

Adapun masalah dalam pencatatan (salah posting) karena keteledoran yang dilakukan oleh teller Bank BJB Cabang Palabuhanratu. Ketika seorang nasabah yang menyetor uang/dana sebesar Rp 5.000.000, teller melakukan kesalahan dalam proses pencatatan yaitu salah posting menjadi Rp 500.000. Dalam kasus ini pihak teller sungguh ceroboh karena telah melakukan salah posting yang asalnya berjumlah Rp 5.000.000 menjadi Rp 500.000. Kemudian pihak teller meminta maaf atas keteledoran yang sudah melakukan kesalahan dalam memposting pencatatan. Hingga kemudian pihak bank BJB Cabang Palabuhanratu melakukan perbaikan dalam proses pencatatan dan akan meningkatkan kualitas dalam pelayanan agar kejadian tersebut tidak terulang kembali (Bank BJB Cabang Palabuhanratu).

Selain itu, adapun masalah yaitu terjadinya *double posting*. Seorang nasabah akan melakukan transaksi yaitu menyetor uang untuk dikirim ke nomor sumber rekening yang lain maka hal ini dapat menimbulkan permasalahan yang baru dimana menuntut pihak teller untuk melakukan perbaikan atas kesalahan pengiriman itu. Kejadian kesalahan yang terjadi dalam

proses pengiriman ini membuat pihak maupun karyawan Bank BJB melakukan evaluasi kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat (Bank BJB Cabang Palabuhanratu).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Sri Mailani mahasiswa akuntansi Universitas Muhammadiyah Sukabumi (2017) bahwa sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan perusahaan Bumi Mandiri Center, semakin meningkat kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi maka semakin baik kualitas laporan keuangan perusahaan dan sebaliknya jika semakin menurun kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi maka kualitas laporan keuangan perusahaan juga akan menurun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Yanti Puspitasari mahasiswa akuntansi Universitas Muhammadiyah Sukabumi (2016) bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan dalam laporan keuangan PLN Persero Sukabumi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Noviawati Utami mahasiswa akuntansi Universitas Muhammadiyah Sukabumi (2016) bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah kota Sukabumi.

Berdasarkan pernyataan dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan pada PT. Bank Jabar Banten Cabang Palabuhanratu”**

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, setelah diidentifikasi lebih lanjut, maka adapun permasalahan yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

1. Masih lemahnya Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menyajikan laporan keuangan.

2. Sulitnya memanfaatkan, memahami dan menerapkan teknologi informasi.
3. Kualitas laporan keuangan sepenuhnya belum berpedoman terhadap standar akuntansi keuangan.
4. Masih terdapatnya kecerobohan sumber daya manusia yang ada di bank dalam melayani nasabah.
5. Masih adanya kesalahan jaringan (*error*) pada waktu jam kerja sedang berlangsung.

Dikarenakan adanya keterbatasan mengenai waktu, tenaga, dana, teori-teori, dan supaya penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Untuk itu penulis memberi batasan masalah yang akan diteliti hanya mengenai kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas laporan keuangan.

1.3 Rumusan masalah

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti berdasarkan batasan masalah diatas, penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan?
2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan.

2. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan.

1.5 Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, yaitu :

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan masukan dalam memperluas wawasan bagi kajian ilmu akuntansi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam mengelola laporan keuangan.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan memperluas ilmu yang berharga bagi penulis sehingga penulis dapat memperoleh gambaran dari kompetensi sumber daya manusia dan Pemanfaatan Teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan.

2. Pihak Bank

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi perbankan khususnya perspektif kompetensi Sumber Daya Manusia yang ditempatkan di bank dan digunakan sebagai tolak ukur dalam pencapaian tujuan.

3. Pihak Lain

Pihak ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melengkapi sarana yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak yang membutuhkan terutama yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas laporan keuangan.