

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, persaingan usaha semakin ketat dan banyak peluang usaha bermunculan dari berbagai sektor, termasuk sektor jasa, yang dapat memperluas kesempatan kerja. Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menjalankan bisnis dengan tujuan menghasilkan pendapatan atau pendapatan dari jasa tertentu. Perusahaan jasa adalah tempat berlangsungnya proses produksi yang menggabungkan faktor-faktor produksi untuk menyediakan jasa. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan produk yang telah dihasilkan. Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Berbagai jenis layanan yang dirancang khusus, seperti layanan ekspedisi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam dunia bisnis, terutama dalam perkembangan pesat perusahaan-perusahaan di bidang jasa, para eksekutif perusahaan menghadapi semakin banyak masalah. Oleh karena itu pihak manajemen dapat secara langsung dan terus menerus memantau seluruh kegiatan operasional perusahaan, serta dapat membangun sistem informasi yang sesuai bagi manajemen perusahaan untuk menjalankan bisnis dengan tepat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Perusahaan yang menyediakan jasa mengutamakan pelanggan yang menggunakan jasa atau produk di dalam perusahaan. Persaingan bisnis yang semakin ketat berarti pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang berbeda. Oleh karena itu, pelanggan harus selalu mencari nilai dari produk atau departemen layanan mereka untuk menjaga reputasi yang baik di mata mereka. Kualitas layanan yang sangat baik dan kualitas cenderung mengarah pada kepuasan, yang dianggap sebagai yang tertinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005) dalam Siti Latifah (2019). Kualitas layanan terkait erat dengan kepuasan pelanggan, yang memberi pelanggan dorongan untuk membangun ikatan yang kuat dengan perusahaan akuntansi.

PT. Jasamitra Propertindo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang mengelola Pusat Grosir Surabaya (PGS). Pada PT.Jasamitra Propertindo memiliki beberapa bagian/devisi, salah satu bagian yang ada pada perusahaan tersebut adalah bagian Personalia,yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk mengelola siklus manajemen SDM, yaitu

- 1) Perencanaan sumber daya manusia (SDM),
- 2) Rekrutmen karyawan,
- 3) Seleksi karyawan,
- 4) Penempatan dan orientasi,
- 5) Pelatihan dan pengembangan,
- 6) Penilaian kinerja,

7) Pengakhiran hubungan kerja.

Pada dasarnya, bos setiap perusahaan menginginkan karyawan yang berkualitas. Semua atasan juga menginginkan karyawannya untuk selalu bekerja secara maksimal dan bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Tentunya hal ini untuk mencapai keuntungan yang maksimal dan mengembangkan perusahaan. Namun, tidak jarang banyak karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja. Tentu saja akan mengakibatkan tidak tercapainya target yang perusahaan inginkan.

Mengelola pegawai adalah tugas yang sulit dan kompleks, tetapi juga dinamis, sehingga perusahaan perlu memperhatikan peraturan kepegawaian dan mencocokkan kepentingan perusahaan dengan kepentingan karyawan. Perusahaan juga memiliki kewajiban untuk melindungi kesejahteraan pegawai yang telah mencurahkan tenaga, pikiran dan waktunya untuk perusahaan. Ini tidak hanya untuk bisnis kecil, tetapi juga untuk perusahaan besar yang sering mengabaikan topik seperti itu. Sebagai contoh, dalam suatu perusahaan yang sudah menggunakan komputer untuk kegiatan bisnis, seringkali komputer hanya digunakan untuk keperluan yang berhubungan dengan bisnis seperti transaksi, penjualan perusahaan, dan akuisisi. Evaluasi kinerja pegawai, dll.

Kinerja pegawai sangat didukung oleh akuntabilitas yang mereka miliki dan terima. Tanggung jawab atas semua tindakan dan keputusan membantu karyawan bekerja secara bertanggung jawab dan mempertahankan upaya mereka bahkan ketika mereka tidak boleh berada di bawah tekanan atau hukuman atas kinerjanya. Tekanan

hanya mengarah pada kinerja yang kurang maksimal. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan outsourcing tentunya memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Berbagai pendapat juga menunjukkan pentingnya akuntabilitas untuk mendukung kinerja yang baik.

Mencapai kinerja terbaik atau konsisten bukan perkara yang mudah dan hal ini juga dialami PT Jasamitra Popertindo dimana kinerja organisasi masih belum optimal. Adanya permasalahan kinerja di PT Jasamitra Propertindo setidaknya tergambar dari pernyataan salah satu direksi PT Jasamitra Propertindo yaitu Direktur SDM dan Umum mengatakan “Masih ada beberapa karyawan yang datangnya telat dan beberapa orang yang mangkir dari pekerjaan”. Permasalahan kinerja juga dapat dilihat dari realisasi belanja yang jauh dari anggaran yang telah ditetapkan. Tercapainya kinerja pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari adanya pengawasan karena dalam proses kerja akan lebih efektif jika diawasi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan-tindakan yang menyimpang. Pengawasan kinerja dibutuhkan untuk membantu dan mendorong suatu pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar agar dapat menghasilkan hasil kinerja yang baik pula. Pengawasan kinerja dipengaruhi oleh konsep pengawasan internal dan pengawasan eksternal.

Masalah kinerja yang dihasilkan dari masalah tata kelola tidak terlepas dari berbagai faktor seperti kepemimpinan, budaya, lingkungan kerja, keterampilan, infrastruktur, dan manajemen organisasi. Tata kelola organisasi (corporate governance/CG) sebagai pendekatan yang relatif baru dalam pengelolaan organisasi

merupakan subjek penelitian yang menarik. Kajian ini menjadi semakin penting seiring dengan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang dilakukan oleh PT Jasamitra Propertindo. Prinsip-prinsip Good Corporate Governance adalah sebagai berikut: Kewajaran, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan independensi mengenai struktur variabel saling terkait.

Akuntabilitas menjadi semakin umum saat ini karena masalah tata kelola perusahaan yang baik (GCG). Tata kelola perusahaan yang baik memiliki dua implikasi. Dengan kata lain, nilai yang mendukung keinginan/kemauan, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, tata kelola perusahaan yang sangat baik tumbuh sebagai bisnis global dan menghasilkan keuntungan. salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam membesarkannya. Jangka panjang untuk menang. Namun dalam implementasinya, tata kelola perusahaan yang baik menghadapi banyak kendala yang kompleks, dan salah satu masalah utama yang ditimbulkannya adalah kurangnya akuntabilitas dan transparansi .

Akuntabilitas publik merupakan salah satu bentuk evaluasi kinerja ekonomi sektor publik sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh stakeholders. Akuntabilitas menurut Halim (2012: 255) dalam Hadijah Sanadi (2019) adalah pertanggungjawaban yang dilakukan oleh seseorang atau suatu lembaga atas segala tindakannya yang ditujukan kepada yang memberi wewenang. Akuntabilitas ini memberikan pertanggungjawaban atas program-program yang dilaksanakan dalam sektor publik termasuk sekolah kepada stakeholders sehingga dapat digunakan sebagai

bahan pengambilan keputusan. Akuntabilitas kinerja merupakan salah satu kunci bagi terwujudnya good governance dalam pengelolaan organisasi sektor publik sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Penerapan good corporate governance pada pegawai meliputi keterbukaan informasi, akuntabilitas pimpinan, perlakuan adil setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan pengakuan haknya sebagai pegawai, dan keterlibatan seluruh pegawai. Pengembangan organisasi menjadi lebih baik lagi. Hal ini dapat dicapai dengan menyeimbangkan dan menerapkan pilar transparansi dan akuntabilitas.

Menurut (Muhammad, 2007) dalam (Kristiana, 2014) Transparansi adalah keterbukaan terhadap segala tindakan dan kebijakan pemerintah. Tuntutan publik yang semakin besar akan transparansi dan akuntabilitas publik oleh lembaga publik menjadi topik yang sangat menarik untuk dibahas baik oleh akademisi maupun praktisi sektor publik. Setelah diperiksa lebih dekat, akuntansi sektor publik memainkan peran yang sangat penting dalam masyarakat. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk mempertanggung jawabkan atau menanggapi kinerja dan tindakan penyelenggara suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewajiban untuk meminta informasi atau mempertanggung jawabkannya.

Logos (2003) dalam Yuli Handayani (2016) menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan konsep yang berkaitan erat karena tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas. Transparansi, disisi lain tidak akan banyak bermanfaat

tanpa dilengkapi dengan akuntabilitas. Seperti di bidang ketertiban dan kesusilaan umum lainnya, transparansi dan akuntabilitas merupakan prasyarat mutlak untuk membangun kebijakan dan institusi yang efektif, efisien, dan tidak memihak.

Menurut penelitian Marniati (2010) dalam Nurwana Amidrudin (2020) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap transparansi. Akuntabilitas, rasa keadilan, partisipasi dalam kinerja pegawai dan transparansi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.

Nining (2011) dalam (Kristiana, 2014) menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara prinsip akuntabilitas, transparansi, keadilan, partisipasi, dan kinerja pegawai. Danim (2008:223) dalam Mikael Nawaripi (2017) juga menunjukkan pentingnya akuntabilitas dalam membangun kinerja pegawai. Menurutnya, akuntabilitas penting bagi karyawan yang berkinerja tinggi, dan organisasi bekerja secara efisien.

Fenomena Permasalahan "BPIP selalu bersungguh-sungguh memperbaiki penerapan reformasi birokrasi dan akuntabilitas kinerja di internal. Agar tercipta birokrasi yang kapabel dan berdaya saing, mampu menterjemahkan program-program pemerintah secara efektif dan efisien," tutur Yudian. Jajaran BPIP didorong lebih konsisten dan inovatif berbasis kinerja."Transformasi organisasi ditandai semakin banyak unit kerja yang bersinergi dengan unit kerja lain," tukas Yudian. Wakil Ketua Dewan Pengarah BPIP Try Sutrisno mengingatkan, capaian kinerja terkait Indonesia

yang identik dengan keberagaman."Setiap program dan kegiatan dapat dioptimalkan agar dirasakan langsung oleh masyarakat," (Ichsan Emerald Alamsyah, 02 November 2021).

Pusat Grosir Surabaya (PGS) akan kembali tidak beroperasi selama pembatasan sosial berskala besar (PSBB) berlangsung di Surabaya. Senin (27/4) perundingan antara pedagang dan manajemen PGS dimediasi petugas Polsek Bubutan dan Polrestabes Surabaya.

Hasilnya, PGS yang baru buka delapan hari terpaksa tutup untuk kali kedua. Informasi itu disampaikan Nicky, perwakilan pedagang yang bertemu untuk melakukan perundingan. "Dengan berat hati, pusat perbelanjaan dan toko swalayan wajib menaati ketentuan-ketentuan yang tercantum," tuturnya sembari membacakan surat pemberitahuan di hadapan para pedagang.

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik telah dijalankan demi memberikan pelayanan yang maksimal dan baik untuk meningkatkan corporate value PT Jasamitra propertindo. Penerapan tata kelola perusahaan ini sejalan dengan ditetapkannya peraturan Menteri BUMN tentang penerapan Good Corporate Governance(GCG) pada tahun 2011. GCG adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika usaha.

Akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja pegawai di PT. Jasamitra Propertindo kota Surabaya adalah untuk mengetahui apakah pelaksanaan suatu pekerjaan atau kegiatan pegawai perusahaan sudah dilakukan sesuai rencana aturan dan tujuan yang telah ditetapkan secara transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan dan pertanggung jawaban terhadap kinerja pegawai. Akuntabilitas dan transparansi harus di tunjukan kepada pegawai agar kinerja pegawai bisa stabil dan konsisten. Kinerja karyawan adalah kesediaan individu atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan dan, sesuai dengan tanggung jawabnya, menyelesaikannya dengan hasil yang diharapkan. Prestasi adalah hasil kerja yang dapat dilakukan pemilik perusahaan untuk secara sah mencapai tujuan perusahaan, tidak melanggar hukum, dan tidak melanggar moral dan etika, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Sutedi (2011: 1) dalam Angrum Pratiwi (2016), tujuan penerapan tata kelola perusahaan yang baik adalah agar perusahaan dapat meningkatkan keberhasilan bisnis dan tanggung jawab perusahaan untuk mencapai nilai pemegang saham jangka panjang sekaligus menguntungkan orang lain. Mempertimbangkan pemangku kepentingan. Akuntabilitas berbanding lurus dengan nilai perusahaan, namun penerapan tata kelola perusahaan yang baik tidak hanya terfokus pada nilai perusahaan. Sampai saat ini, penelitian akuntabilitas dan transparansi sering dilakukan di perusahaan publik dan pemerintah. Demikian pula penelitian Ismiarti (2013:91) dalam

Budi Purnomo dan Cahaya Putri (2018) yang menemukan bahwa penerapan akuntabilitas dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian ini merupakan reproduksi dari penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khoiriyah dan Yuliasuti Rahayu yang berjudul “Pengaruh Pengawasan, Akuntabilitas dan Transparansi Keuangan Terhadap Kinerja Pegawai”. Perbedaan antara survei ini dengan survei sebelumnya adalah lokasi atau lokasi survei dan waktu survei. Penelitian ini dilakukan pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya. Tujuan Untuk menguji pengawasan keuangan, akuntabilitas keuangan, dan Tranparansi keuangan yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yang dilakukan oleh Kristina Live Sonya dan Anna Wulandari bahwa Transparansi berpengaruh terhadap terhadap Kinerja Perusahaan dengan arah positif, artinya semakin baik Transparansi pada pengelolaan organisasi akan membuat Kinerja Perusahaan semakin baik pula. Akuntabilitas berpengaruh terhadap terhadap Kinerja Perusahaan dengan arah positif, artinya semakin baik Akuntabilitas maka semakin baik pula Kinerja Perusahaan. Kinerja Perusahaan berpengaruh terhadap Daya Saing Perusahaan dengan arah positif, artinya semakin baik Kinerja perusahaan akan meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Perbedaannya adalah teknik analisis yang digunakan peneliti ini adalah teknik analisis structural equation modeling (SEM).

Penelitian kedua yang dijadikan referensi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Irvanto dan Eva Hany Fanida (2014) bahwa penelitian yang berjudul “Pengaruh

Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur” terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini variabelnya independennya akuntabilitas dan transparansi, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel independen akuntabilitas.

Penelitian selanjutnya yang dijadikan referensi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurwana, Maryadi dan Saripuddin prinsip good governance yaitu akuntabilitas secara parsial yang berpengaruh terhadap kinerja ASN Sekretariat Daerah Kota Parepare sedangkan transparansi, kapasitas, responsivitas dan keadilan tidak berpengaruh secara parsial.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini variabelnya independennya akuntabilitas dan transparansi, dan variabel dependen penelitian ini kinerja pegawai sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel independen akuntabilitas dan variabel dependen peneliti terdahulu ini terhadap kinerja ASN Sekretariat Daerah.

Penelitian selanjutnya yang dijadikan referensi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurwana, Maryadi dan Saripuddin prinsip good governance yaitu akuntabilitas secara parsial yang berpengaruh terhadap kinerja ASN Sekretariat Daerah Kota Parepare sedangkan transparansi, kapasitas, responsivitas dan keadilan tidak berpengaruh secara parsial.

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada PT. Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya). Penulis memilih judul ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja pegawai pada PT.Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya yang sebelumnya belum ada peneliti yang meneliti di perusahaan jasa tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh prinsip akuntabilitas terhadap kinerja pegawai di PT. Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh prinsip transparansi terhadap kinerja pegawai di PT.Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui bahwa Transparansi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Jasamitra Propertindo di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan untuk memperoleh wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti prinsip akuntabilitas dan transparansi. penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang lebih luas untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung bagi berbagai pihak

a) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam menambah wawasan penulis dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja pegawai. Dan dapat memenuhi persyaratan sidang skripsi guna memperoleh Sarjana Ekonomi.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pemikiran yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pegawai

c) Bagi Penulis Selanjutnya

Dapat menambah pengetahuan dan untuk dijadikan referensi bagi peneliti lain dalam mengadakan penelitian lebih lanjut