

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan sektor industri jasa menjadi salah satu faktor penyokong ekonomi suatu daerah. Menurut publikasi yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (BPS Jatim) pada tahun 2019 di Jawa Timur, industri jasa atau sektor tersier berkontribusi 44,56 persen terhadap produk domestik regional bruto (PDRB). Sedangkan terhadap struktur ekonomi Jawa Timur menurut jenis lapangan usaha, industri jasa menyumbang 26,48 persen atau menjadi terbesar kedua setelah industri pengolahan yakni sebesar 30,24 persen (BPS Jatim, 2020). Selanjutnya jika melihat dari wilayah sebaran kontribusi ekonomi di Jawa Timur, maka Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik menjadi daerah yang memiliki angka kontribusi besar bagi perekonomian di Jawa Timur yakni berturut – turut sebesar 24,46 persen, 8,59 persen, dan 5,86 persen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa industri jasa memegang peranan yang tidak dapat diabaikan terhadap ekonomi di Jawa Timur, khususnya di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Fakta tersebut menimbulkan konsekuensi tingkat persaingan usaha antar perusahaan jasa semakin meningkat. Perusahaan jasa dituntut untuk beroperasi secara efektif dan efisien untuk dapat menghasilkan kinerja optimal dalam rangka memenangkan persaingan.

Penggunaan sistem akuntansi manajemen (SAM) penting untuk mengoptimalkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer, karena fakta menunjukkan bahwa perusahaan akan menghadapi persaingan tingkat tinggi pada masa depan (Franco-Santos dkk., 2012). Dalam sektor jasa, penggunaan SAM memberi beberapa manfaat antara lain untuk meningkatkan layanan, menimbulkan kepercayaan, dan mengurangi biaya transaksi yang sangat penting dalam upaya memenangkan persaingan usaha. Selain menekan biaya, penerapan SAM juga memberikan informasi

secara cepat dan akurat yang dibutuhkan untuk memonitor kinerja perusahaan dan mengambil keputusan. Hal tersebut seperti yang disebutkan oleh Karlsson dan Åhlström (1996) dalam mendefinisikan SAM yaitu semua informasi terstruktur yang secara resmi dikumpulkan untuk menilai kinerja perusahaan dan untuk memandu tindakan di masa depan (Karlsson dan Åhlström, 1996). Penerapan SAM dalam perusahaan jasa meliputi prosedur dan aktivitas yang menghasilkan informasi berupa laporan, sistem pengukuran kinerja dan informasi yang berkaitan dengan fungsi manajemen seperti perencanaan, penganggaran maupun peramalan bisnis.

Dalam penerapan SAM juga diperlukan sumber daya manusia yang cakap untuk mengoperasikan sistem tersebut guna memperoleh hasil yang terbaik. Sumber daya manusia ada dalam perusahaan dengan kategori *intellectual capital* (IC). Deskripsi IC adalah representasi dari sumber daya pengetahuan gabungan organisasi (Roberts, 2003). Gabungan dalam arti ada banyak dimensi dalam IC yaitu: sumber daya manusia (*human capital / HC*), sumber daya struktural (*structural capital / SC*), dan sumber daya relasi (*relational capital / RC*). Tiap dimensi memiliki karakteristik masing - masing dalam peranannya sebagai gabungan sumber daya pengetahuan organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan untuk mewujudkan pengetahuan, bakat dan pengalaman karyawan (Bontis dan Fitz-enz, 2002). Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia sebagai sumber daya yang merealisasikan seluruh informasi, pengetahuan, bakat dan kemampuan menjadi tindakan nyata. Berikutnya adalah sumber daya struktural yang berkaitan dengan kapasitas organisasi dan mencerminkan kemampuan organisasi untuk menerjemahkan inovasi dan energi sumber daya manusia ke dalam properti organisasi dan memanfaatkannya untuk menciptakan nilai (Lev dan Radhakrishnan, 2005; Seleim dkk., 2004). Menurut Edvinsson (1997) sumber daya struktural adalah suatu infrastruktur yang menggabungkan, membentuk dan mendukung sumber daya manusia untuk membuat dan berbagi pengetahuan (Edvinsson, 1997). Dimensi ketiga adalah sumber daya relasi yang memiliki karakteristik berfokus pada saluran kontak secara internal maupun eksternal dimana

informasi ditransfer dan pengetahuan dibagikan (Novas dkk., 2017). Selain itu sumber daya relasi berperan dalam meningkatkan kepercayaan dalam lingkungan kerja dan kemudian membangun sinergi serta bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Thuy dan Quang, 2005). Ketiga dimensi ini yang kemudian jika digabungkan akan menjadi modal intelektual bagi perusahaan. Modal intelektual inilah yang kemudian harus dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil implementasi terbaik dari penerapan SAM. Jika SAM telah diimplementasikan oleh IC yang juga maksimal maka kemudian yang diharapkan adalah perusahaan dengan kinerja terbaik.

Kinerja perusahaan dideskripsikan sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi (Wickramasinghe dan Alawattage, 2012). Dengan menghasilkan kinerja maksimal maka akan semakin mendekati perusahaan pada implementasi tujuannya. Khususnya pada penelitian ini, seluruh komponen yang ada dalam perusahaan jasa akan bahu - membahu dalam menciptakan kinerja terbaik bagi perusahaan termasuk di dalamnya terdapat SAM yang dijalankan oleh IC. Kinerja diukur dalam berbagai dimensi, yakni dimensi keuangan dan non-keuangan. Beberapa sumber telah menganjurkan penggunaan sejumlah indikator dalam mengukur kinerja selain hanya dimensi keuangan, dikarenakan ukuran keuangan memiliki keterbatasan yaitu tidak termasuk ekspresi non-keuangan dari sekumpulan elemen dalam organisasi (Bromwich dan Bhimani, 2005; Modell, 2014). Keterbatasan pengukuran kinerja berbasis keuangan dalam perusahaan jasa adalah tidak dapat secara akurat mengukur hal – hal seperti kualitas, layanan jasa, inovasi dan perkembangan kualitas sumber daya manusia yang pengukurannya menggunakan satuan non-moneter. Kaplan dan Norton (2010) menganjurkan bahwa hanya elemen kinerja yang luas yang mencakup berbagai tindakan yang beragam dapat mencerminkan dimensi yang berbeda (Kaplan dan Norton, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini fokus untuk memahami peran *transformer* IC dalam hubungan SAM dengan kinerja perusahaan khususnya di bidang

jasa. IC dipecah menjadi tiga dimensi yaitu HC, SC, dan RC. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih memfokuskan hubungan SAM, IC dan kinerja pada perusahaan dengan beragam sektor (Bontis dkk., 2009; Cleary dkk., 2007; Coyte, 2019; Khosravipour dkk., 2017; Novas dkk., 2017) penelitian ini berfokus pada perusahaan jasa khususnya di wilayah Surabaya dan sekitarnya yang menyumbang dampak besar terhadap struktur perekonomian di Provinsi Jawa Timur.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu, terjadi kesenjangan dalam hasil penelitian yang membahas mengenai hubungan SAM terhadap kinerja perusahaan. Dalam penelitian Cleary dkk. (2007) dan Coyte (2019) dijelaskan bahwa SAM memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan sebagian penelitian lain menyebutkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara SAM terhadap kinerja perusahaan (Bontis dkk., 2009; Cleary, 2015; Khosravipour dkk., 2017; Novas dkk., 2017).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibentuk, maka tujuan dari penelitian ini menguji dan memberikan pemahaman terkait peran *transformer* dari dimensi - dimensi *intellectual capital* dalam hubungan sistem akuntansi manajemen dan kinerja perusahaan.

1.4 Ringkasan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan model penelitian mediasi *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS).

1.5 Ringkasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan beberapa poin yang secara singkat menjelaskan tentang SAM yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui peran *transformer* dimensi – dimensi *intellectual capital*.

1.6 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penulisan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman terhadap hubungan antara SAM, IC dan kinerja perusahaan jasa yaitu peran *transformer* IC khususnya dimensi HC yang menyebabkan SAM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan jasa. Studi ini dapat digunakan sebagai referensi bagi manajemen perusahaan jasa khususnya di Surabaya dan sekitarnya dalam mengelola dampak yang dihasilkan oleh SAM, IC dan kinerja untuk memenangkan persaingan usaha.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang berhubungan satu dengan lainnya. Secara sistematis penelitian ini dibagi menjadi:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang fenomena yang menjadi latar belakang penelitian. Selain itu juga mengangkat rumusan masalah dan tujuan yang akan dicapai. Selanjutnya juga terdapat ringkasan hasil penelitian serta kontribusi yang dihasilkan penelitian ini.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka berupa teori dari masing - masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian kuantitatif dengan pengolahan data Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS). Data berupa kuesioner didistribusikan kepada perusahaan yang kemudian diisi oleh manajer keuangan atau orang yang berkompeten ditunjuk oleh manajer keuangan.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian meliputi data deskriptif dari responden dan hasil keseluruhan dari kuesioner. Bab ini juga menampilkan pembahasan hasil pengujian data yang telah dihimpun. Pengujian tersebut antara lain hasil uji validitas, hasil uji muti-kolinearitas, hasil uji signifikansi dan relevansi serta hasil uji prediktif.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian bahwa IC meliputi HC, SC, serta RC berperan dalam hubungan SAM terhadap kinerja perusahaan sehingga berpengaruh positif dan signifikan utamanya di bidang jasa. Pada bab ini juga disampaikan beberapa keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian yang akan datang untuk memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian berikutnya.