

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Definisi Sistem

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Sistem berfungsi untuk menerima input, mengolah *input* dan menghasilkan output. *Input* dan *output* berasal dari luar sistem, atau berasal dari lingkungan sistem itu berada. Sistem akan berinteraksi dengan lingkungannya. Sistem yang mampu berinteraksi dengan lingkungannya akan mampu bertahan lama, begitu pula sebaliknya.

Menurut Azhar Susanto (2013:22) Sistem didefinisikan sebagai berikut:

“Sistem adalah kumpulan/*group* dari bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

Menurut Mulyadi (2008:3) Sistem didefinisikan sebagai berikut:

“Sistem merupakan suatu organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.”

Menurut Jogiyanto Sistem didefinisikan sebagai berikut:

“Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.”

Berdasarkan definisi di atas menunjukkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan yang saling terkait satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

A. Ciri-Ciri Sistem

Menurut Azhar Susanto (2013:22) sesuatu baru dapat disebut sistem, jika mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. “Tujuan sistem
2. Batas sistem
3. Sub sistem
4. Hubungan dan Hirarki sistem
5. *Input-proses-output*
6. Lingkungan sistem.”

Penjelasan lebih lanjut mengenai ciri-ciri sistem diantaranya:

1. Tujuan sistem

Merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Sebuah sistem dibangun agar tidak menyimpang sehingga resiko kegagalan bisa diminimalisir.

2. Batas sistem

Merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Apabila batas sistem ditentukan oleh orang yang tidak kompeten dibidangnya maka resiko yang dihadapi adalah sistem tersebut akan menyimpang dari tujuannya.

3. Sub sistem

Merupakan komponen, elemen, unsur atau bagian dari suatu sistem, subsistem ini dapat fisik ataupun abstrak.

4. Hubungan dan Hirarki sistem

Merupakan hubungan yang terjadi antar subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.

5. *Input-proses-output*

Ciri lain sebuah sistem adalah dilihat dari fungsi dasarnya, fungsi ini juga menunjukkan bahwa sebuah sistem sebagai sebuah proses tidak dapat berdiri sendiri.

- Input merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem, input diklasifikasikan kedalam 3 kategori, yaitu: *serial input*, *probable input*, *feedback* dan pengendalian.
- Proses merupakan perubahan dari *input* menjadi *output*.
- *Output* merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.

6. *Lingkungan sistem*

Merupakan faktor-faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua yaitu lingkungan yang berada diluar sistem dan lingkungan yang ada didalam sistem.

B. Klasifikasi Sistem

2.1 Tabel Klasifikasi Sistem

Kriteria	Klasifikasi	
Lingkungan	Sistem terbuka yaitu bila aktifitas dalam sistem tersebut dipengaruhi lingkungannya	Sistem tertutup yaitu bila aktifitas didalamnya tidak terpengaruh oleh perubahannya yang terjadi di lingkungannya
Asal pembuatnya	Buatan manusia	Sistem konseptual adalah sistem yang menjadi harapan.
Keberadaannya	Sistem berjalan adalah sistem yang saat ini sedang digunakan.	Sistem Konseptual adalah sistem yang menjadi harapan.
Kesulitan	Sistem sederhana adalah sistem yang memiliki sedikit tingkatan dalam subsistem	Sistem kompleks adalah sistem yang memiliki banyak tingkatan dan subsistem.
Output/Kinerjanya	Dapat dipastikan artinya dapat ditentukan pada saat sistem akan dan sedang dibuat.	Tidak dapat dipastikan artinya tidak dapat ditentukan dari awal tergantung kepada situasi yang dihadapi.
Waktu Keberadaannya	Sementara artinya sistem hanya digunakan dalam periode waktu tertentu.	Selamanya arti sistem digunakan selamanya untuk waktu yang tidak dapat ditentukan.
Wujudnya	Abstrak	Fisik
Tingkatannya	Subsistem adalah sistem yang paling kecil dalam sebuah sistem.	Super sistem adalah sistem yang lebih besar.
Fleksibilitasnya	Bisa beradaptasi artinya bisa menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.	Tidak bisa beradaptasi artinya tidak bisa menyesuaikan diri terhadap lingkungan perubahan.

Sumber: Azhar Susanto (2013:30)

2.1.1.2 Definisi Informasi

Informasi dalam sebuah perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting guna untuk mendukung kelangsungan perkembangan perusahaan tersebut. Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan.

Menurut Azhar Susanto (2013:38) Informasi didefinisikan sebagai berikut:

“Informasi adalah hasil dari pengolahan data-data yang memberikan arti dan manfaat.”

Menurut Jogiyanto (2007:3) Informasi didefinisikan sebagai berikut:

“Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima dan membutuhkannya.”

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah menjadi bentuk yang lebih memiliki arti bagi pihak yang menerima dan membutuhkannya.

A. Kriteria Informasi

Menurut Jogiyanto (2005:4) informasi yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. “Akurat

Informasi yang diperoleh harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan serta mencerminkan suatu maksud. Informasi

diharuskan akurat karena dari informasi yang tidak akurat akan banyak timbul gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat Waktu

Informasi yang sampai pada yang dibutuhkan tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai, hal ini disebabkan karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan, maka akan berakibat fatal pada suatu organisasi, instansi maupun perusahaan.

3. Relevan

Informasi tersebut harus bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang adalah berbeda. Informasi yang baik hanya akan dihasilkan oleh data yang baik dengan pemrosesan data yang tepat.”

B. Ciri-ciri Informasi

Gelinas dalam Azahar Susanto (2013:39) mengusulkan ciri-ciri informasi yang lebih detail yaitu:

1. “Efektifitas, artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format yang sebelumnya sehingga mudah dimengerti.
2. Efisiensi, artinya informasi yang dihasilkan melalui penggunaan sumber daya yang optimal.
3. *Confidensial*, artinya informasi sensitive terlindungi dari pihak yang tidak berwenang.
4. Integritas, artinya informasi yang dihasilkan harus merupakan hasil pengolahan data yang terpadu dan aturan yang berlaku.
5. Ketersediaan, artinya informasi yang diperlukan harus selalu tersedia kapanpun saat diperlukan, untuk itu diperlukan pengamanan sumberdaya informasi.
6. Kepatuhan, artinya informasi yang dihasilkan harus patuh terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah serta memiliki tanggungjawab baik terhadap pihak internal maupun pihak eksternal organisasi perusahaan.
7. Kebenaran, artinya informasi telah disajikan oleh sistem informasi dengan benar dan dapat dipercaya sehingga dapat digunakan oleh manajemen untuk mengoperasikan perusahaan.”

C. Karakteristik Informasi yang Berguna

Menurut Marshall B. Romney dan Paul Jhon Steinbart yang dialihbahasakan oleh Dewi Fitriyani dan Deni Amos Kwary (2003:12) sebuah informasi yang berguna harus memenuhi berbagai karakteristik tertentu diantaranya:

1. “Relevan
Informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.
2. Andal
Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas organisasi.
3. Lengkap
Informasi lengkap jika tidak kehilangan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukur.
4. Tepat Waktu
Informasi tepat waktu jika diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambil keputusan menggunakannya dalam membuat keputusan.
5. Dapat dipahami
Informasi dapat dipahami jika disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.
6. Dapat diverifikasi
Informasi yang dapat diverifikasi jika dua orang dengan pengetahuannya yang baik, bekerja secara independen dan masing-masing akan menghasilkan informasi yang sama.”

2.1.1.3 Definisi Akuntansi

Menurut *American Accounting Association (AAA)*, Wikinson (2000), Warren dan Fest (1996) dalam Azhar Susanto (2013:64) mendefinikan bahwa:

“Akuntansi sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas/operasi/peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi.”

Definisi Akuntansi menurut Hormgren dalam Barlian Muhammad (2006:4) dalam Desi Anawul adalah:

“Sistem informasi yang mengukur aktivitas bisnis, memproses informasi menjadi laporan keuangan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada para pembuat pengambil keputusan.”

Accounting Principles Board (APB) System Statement No.4 dalam Arfan Ikhsan, dan Muhammad Ishak (2005:5) mendefinisikan akuntansi adalah:

“Suatu kegiatan jasa, fungsinya adalah memberikan informasi kuantitatif, terutama yang bersifat keuangan, mengenai suatu entitas ekonomi yang dimaksudkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan ekonomi sebagai dasar dalam memilih di antara beberapa alternative.”

Dilihat dari sudut bidang studi, Arfan Ikhsan dan Muhammad Ishak (2005:5), mendefinisikan akuntansi adalah:

“Seperangkat pengetahuan yang mempelajari rekayasa penyedia jasa berupa informasi keuangan kuantitatif dari suatu unit organisasi dan cara penyampaian (pelaporan) informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan ekonomi.”

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah suatu kegiatan atau proses jasa yang bertujuan untuk menghasilkan informasi keuangan kuantitatif dari suatu unit organisasi dan dapat digunakan oleh *user* dalam pengambilan keputusan.

2.1.1.4 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Mengingat saat ini perkembangan teknologi dalam perekonomian sangat berkembang pesat terutama pada sistem informasi akuntansi, maka sistem informasi akuntansi harus dirancang sedemikian rupa agar dapat memenuhi semua kebutuhan transaksi berupa input dan output untuk keperluan manajemen perusahaan yang digunakan sebagai acuan pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

Menurut Azhar Susanto (2013:72) Sistem informasi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi.”

Azhar Susanto (2013:72) juga menjelaskan lebih detail bahwa:

“Sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai kesimpulan (integrasi) dari sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

2.1.1.5 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Dalam memenuhi kebutuhan informasi baik untuk pihak eksternal maupun pihak internal, sistem informasi haruslah didesain sebaik mungkin sehingga memenuhi fungsinya. Demikian juga sistem informasi akuntansi dalam memenuhi fungsinya harus mempunyai tujuan-tujuan yang dapat memberikan pedoman kepada manajemen dalam melakukan tugasnya sehingga dapat menghasilkan informasi-informasi yang berguna, terutama dalam menunjang perencanaan dan pengendalian.

2.1.1.6 Peranan Sistem Informasi Akuntansi

Sebuah sistem informasi akuntansi merupakan sebuah aktivitas pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan aktiitas utama secara efektif dan efisien. Melihat pentingnya sistem informasi akuntansi ini di bangun dengan tujuan utama untuk mengolah data keuangan yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pengguna. Pengguna sistem informasi akuntansi tersebut berasal dari internal maupun eksternal organisasi atau perusahaan.

7. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu informasi keuangan yang handal yang disediakan oleh sistem informasi akuntansi diperlukan oleh manajemen atau pihak intern untuk keperluan perencanaan dan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasinya atau perusahaannya. Sedangkan pihak-pihak ekstern memerlukan informasi keuangan untuk menilai posisi keuangan hasil usaha perusahaan tersebut. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi memainkan peranan penting dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan.

2.1.1.7 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Fungsi sistem informasi akuntansi menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart (2006:3), diantaranya:

1. “Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat didalam aktivitas tersebut agar pihak manajemen, para pegawai dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang hal-hal yang telah terjadi.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset organisasi termasuk data organisasi untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan handal.”

2.1.1.8 Unsur-Unsur Sistem Akuntansi

Mulyadi (2008:3-5) mengungkapkan unsur-unsur sistem akuntansi sebagai berikut:

1. “Formulir
2. Jurnal
3. Buku Pembantu
4. Laporan.”

Adapun penjelasan mengenai unsur-unsur sistem akuntansi diantaranya:

1. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering disebut dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) di atas selembar kertas.

2. Jurnal

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan dan meringkas data keuangan dan data lainnya. Dalam jurnal ini, data keuangan untuk pertama kalinya diklasifikasikan menurut penggolongan yang sesuai dengan informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

3. Buku Besar

Buku besar terdiri dari rekening-rekening pembantu yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening-rekening dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

4. Buku Pembantu

Buku pembantu terdiri dari rekening-rekening pembantu yang terinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu merupakan catatan akuntansi akhir, yang berarti tidak ada catatan akuntansi lain lagi sesudah data akuntansi diringkas dan digolongkan dalam rekening buku besar dan buku pembantu.

5. Laporan

Laporan berisi informasi yang merupakan keluaran sistem akuntansi. Laporan dapat berbentuk hasil cetak computer dan tayangan pada layar monitor computer. Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan yang dapat berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan laba yang ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya.

2.1.1.9 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi. Berikut ini komponen (sistem pengolahan transaksi) sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:73) diantaranya:

1. *“Hardware*
2. *Software*
3. Prosedur
4. *Database*
5. Jaringan Komunikasi.”

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa sistem informasi akuntansi merupakan integrasi dari seluruh komponen berikut ini adalah penjabaran mengenai hubungan harmonis keenam komponen membentuk sebuah sistem informasi akuntansi yang menurut Azhar Susanto (2013:73) terdiri dari:

1. *“Integrasi Komponen Hardware*
2. *Integrasi Komponen Software*
3. *Integrasi Software dan Hardware*
4. *Integrasi Software, aplikasi dengan System Operasi, Hardware*
5. *Integrasi Komponen Brainware*

6. Integrasi *Brainware*, *Software* dan *Hardware*.”

2.1.1.10 Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pemakainya baik pemakai internal maupun pemakai eksternal apabila memenuhi karakteristik tertentu. Chusing dalam Ridwan Iskandar Sudayat (2009) mengemukakan secara ringkas mengenai karakteristik sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. “*Usefulness* (Berguna)
2. *Economy* (Ekonomi)
3. *Reliability* (Andal)
4. *Customer Service* (Pelayanan Konsumen)
5. *Capacity* (Kapasitas)
6. *Simplicity* (Sederhana)
7. *Flexibility* (Luwes).”

2.1.2 Investasi

2.1.2.1 Definisi Investasi

Menurut Widjajanta dan Widyaningsih (2007, p130) investasi merupakan pengeluaran modal untuk pembelian asset (*asset*) fisik seperti pabrik, mesin, peralatan, dan persediaan.

Menurut Frank Reilly (2003, Hal. 5) mengatakan, investasi adalah komitmen satu dollar dalam satu periode tertentu, akan mampu memenuhi kebutuhan investor di masa yang akan datang dengan: (1) waktu dana tersebut akan digunakan, (2) tingkat inflasi yang terjadi, (3) ketidakpastian kondisi ekonomi di masa yang akan datang.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa investasi adalah pengeluaran modal untuk memenuhi kebutuhan investor dimasa yang akan datang

dengan waktu waktu tersebut akan digunakan,tingkat inflasi yang terjadi dan ketidakpastian kondisi ekonomi di masa yang akan datang.

2.1.3 Teknologi Informasi

2.1.3.1 Definisi Teknologi Informasi

Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Secara prinsip, teknologi informasi telah menjadi pemungkin (*enabler*) bagi organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Oleh sebab itu kehadiran teknologi informasi menjadi sesuatu yang penting bagi organisasi (Jogiyanto, 2011:3).

Menurut George H.Bodnar (2006:13) teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:

“Melibatkan komputer, tetapi juga melibatkan teknologi yang lain yang memproses informasi. Teknologi seperti mesin pembaca bar code, alat scan, standard protokol komunikasi seperti ANSI X.12 memiliki peranan penting dalam terciptanya otomatisasi di perkantoran dan terwujudnya system yang mampu merespon dengan cepat.”

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P.Laudon (2007:21) definisi dari

“Teknologi informasi adalah satu dari banyak alat yang digunakan manajer untuk menghadapi perubahan.”

Menurut Dr.Akadun (2009:114) teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:

“Hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya.”

Menurut McKeown (2001) dalam M.Suyatno (2005:10) teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:

“merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.”

“Menurut Martin, Brown, Dehayes, Hoffer, Perkins (2005) dalam M.Suyatno (2005:10) teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:

“Merupakan kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi.”

Dari beberapa definisi di atas ada dua hal penting, yaitu teknologi informasi yang merupakan gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi sehingga menjadi teknologi informasi dan teknologi komunikasi (TIK).

2.1.3.2 Peranan Teknologi Informasi

Menurut Abdul Kadir (2014:12) peranan teknologi informasi sebagai berikut:

“Peranan Teknologi Informasi (TI) pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi Informasi (TI) telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan – kegiatan bisnis, memberikan andil terhadap perubahan – perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen startegi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Pengambilang uang dengan ATM (anjungan tunai mandiri), transaksi melalui Internet yang dikenal dengan *e-commerce* atau perdagangan elektronik, transfer uang melalui fasilitas *e-banking* yang dapat dilakukan merupakan sejumlah contoh hasil penerapan teknologi informasi”

Secara garis besar, peranan Teknologi Informasi (TI) dapat berupa salah satu dari berikut.

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap satu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini teknologi berperan dalam melakukan perubahan – perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan pasar kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan tanggapan.

Menurut Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa peran teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan:

1. “Efisiensi;
2. Efektivitas;
3. Komunikasi;
4. Kolaborasi;
5. Kompetitif.”

2.1.3.3 Prinsip dan Tujuan Teknologi Informasi

Prinsip dan tujuan teknologi informasi menurut Sutarman (2009:17), yaitu:

“Prinsip adalah sebuah aturan yang mendasar, garis besar/acuan, atau ide motivasi, yang diaplikasikan pada sebuah situasi, untuk menghasilkan suatu yang diharapkan. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan kegiatan.”

Prinsip “High-Tech-High-Touch”, yaitu semakin anda bergantung pada teknologi maju, seperti teknologi informasi, maka semakin penting untuk mempertimbangkan aspek “High-Touch” yaitu sisi manusianya.

2.1.3.4 Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009:18) ada enam fungsi dari teknologi informasi, yaitu sebagai berikut:

1. “Menangkap (*Capture*)
2. Mengolah (*Processing*)
3. Menghasilkan (*Generating*)
4. Menyimpan (*Storage*)
5. Mencari kembali (*Retrival*)
6. Transmisi (*Transmission*).”

Penjelasan dari ke enam fungsi dari teknologi informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*)

Mengkomplikasi catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan sebagainya.

2. Mengolah (*Processing*)

Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/Pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

- a. *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.
- b. *Information processing*, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

- c. *Multimedia system*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan)

3. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, table, grafik, dan sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan ke *harddisk*, tape, disket, cd (*compact disk*), dan sebagainya.

5. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan, misalnya mencari supplier yang sudah lunas, dan sebagainya.

6. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya, mengirimkan data penjualan dari user A ke user lainnya, dan sebagainya.

2.1.3.5 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Keuntungan penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2009:19) adalah sebagai berikut:

1. “Kecepatan (*Speed*)
2. Konsistensi (*Consistensi*)
3. Ketepatan (*Precision*)
4. Keandalan (*Reliability*).”

Penjelasan dari keuntungan teknologi informasi sebagai berikut:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan suatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (persisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dan diandalkan dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

2.1.4 Investasi Teknologi Informasi

2.1.4.1 Definisi Investasi Teknologi Informasi

Menurut Fitzpatrick (2005:28) “*An IT investment consists of the total life cycle cost of an entire project or project chunk that involves IT, including the post-project operating cost of the system that was implemented*”. Definisi tersebut dapat diartikan investasi teknologi informasi terdiri dari total biaya *life cycle* dari

seluruh atau sebagian proyek yang melibatkan IT, termasuk biaya operasional setelah proyek dari sistem yang telah diimplementasikan.

Menurut Schniederjans dan Hamaker (2004:9) “*The investment decisions of allocating all types (i.e., human, monetary, physical) of resources to an MIS*”. Definisi tersebut dapat dijelaskan investasi teknologi adalah suatu keputusan investasi dalam mengalokasikan semua jenis sumber daya (termasuk manusia dan uang) untuk manajemen sistem informasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa investasi teknologi informasi adalah keputusan yang diambil organisasi untuk meningkatkan sumber daya dari pengeluaran biaya yang nyata dari teknologi informasi dengan harapan manfaat dari pengeluaran tersebut mencapai nilai apa yang diharapkan.

2.1.4.2 Tujuan Investasi Teknologi Informasi:

Menurut Indrajit (2004, h.30 – h.32) tujuan Investasi Teknologi Informasi adalah:

- a. Kategori pertama adalah perusahaan yang hendak melakukan investasi karena alasan ingin memperbaiki efisiensi. Diharapkan dengan diimplementasikannya teknologi informasi dalam sejumlah bidang atau aktivitas tertentu, maka akan dilakukan proses reduksi atau optimalisasi terhadap alokasi beragam sumber daya perusahaan, seperti manusia, waktu, biaya, material, dan asset dan lain sebagainya.

- b. Kategori kedua adalah tujuan investasi untuk memperbaiki efektivitas usaha, dalam arti kata melakukan apa yang diistilahkan sebagai *do the right thing*. Contoh penerapan aplikasi teknologi informasi terkait dengan hal ini adalah menerapkan sistem pengambilan keputusan (*Decision Support System*), membangun data warehouse untuk keperluan *business intelligence*, mengembangkan situs *electronic commeree*, dan lain sebagainya.
- c. Kategori ketiga adalah karena alasan kelangsungan hidup perusahaan atau bisnis itu sendiri, dalam arti kata adalah bahwa perusahaan melihat bahwa keberadaan teknologi informasi di dalam bisnis terkait sifatnya adalah mutlak. Contohnya adalah perusahaan semacam bank retail, hotel kelas atas (bintang lima), transportasi penerbangan dan lain sebagainya yang “tidak mungkin” dapat bertahan lama dalam ketatnya persaingan bisnis tanpa dilengkapi oleh teknologi informasi.
- d. Kategori keempat adalah suatu bentuk investasi yang dilatarbelakangi oleh peranan teknologi informasi sebagai salah satu perangkat infrastruktur yang tidak dapat dihindari keberadaannya bagi sebuah perusahaan di era global ini.
- e. Kategori terakhir adalah keinginan perusahaan untuk mendapatkan suatu loncatan keunggulan kompetitif (*competitive advantage leap*) agar dapat meninggalkan para pesaing bisnisnya dengan mengembangkan teknologi yang perusahaan lain belum dimiliki.

2.1.4.3 Manfaat Investasi Teknologi Informasi:

Menurut Indrajit (2004, h.41) manfaat Teknologi Informasi adalah:

- a. Mereduksi biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan (*cost displacement*).
- b. Menghindari biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan (*cost avoidance*).
- c. Memperbaiki kualitas keputusan yang diambil (*decision analysis*).
- d. Menghasilkan dampak positif yang akan diperoleh perusahaan (*impact analysis*)

2.1.4.4 Karakteristik Pengukuran Investasi Teknologi Informasi

Menurut Wohlfahrt (2006, p13), karakteristik pengukuran investasi teknologi informasi dapat dibagi menjadi 4, yaitu:

1. *Cost Structure*

Karakteristik umum pada investasi teknologi informasi adalah biaya tersembunyi dari teknologi informasi itu sendiri. Biaya-biaya tersembunyi ini disebut juga biaya tidak langsung (*indirect, tacit, atau soft costs*).

2. *Intangibility*

Intangibility merupakan segala sesuatu yang tidak berwujud secara nyata dan tidak dapat diukur secara nyata.

Salah satu karakteristik pada investasi teknologi informasi adalah adanya keuntungan secara *intangible*, seperti meningkatkan kinerja karyawan atau meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. *Impact on Organizational Structure*

Investasi teknologi informasi harus diikuti oleh investasi pelengkap dan perubahan organisasi dengan tujuan untuk melihat “*real value of IT*”. Investasi teknologi informasi menuntut organisasi untuk melakukan perubahan strukturnya yang dipicu oleh perubahan umum dalam perekonomian, peningkatan difusi teknologi informasi di tempat kerja, dan tren manajemen baru seperti mendesain ulang proses bisnis. Desain ulang proses bisnis biasanya dilakukan oleh perusahaan karena sebelumnya menggunakan cara manual, seperti dalam memproses data, namun setelah investasi teknologi informasi perusahaan tidak perlu melakukannya lagi secara manual. Karena hal tersebut maka perusahaan perlu mendesain ulang proses bisnisnya.

4. *Uncertainty*

Pelaksanaan atau adopsi teknologi baru ke infrastruktur teknologi informasi terlihat mudah dilakukan. Namun pada

kenyataan, terdapat banyak *uncertainty* (ketidakpastian) pada proyek investasi tersebut dan kemungkinan adanya kegagalan investasi bila tidak ada keterlibatan pihak-pihak yang ada dan meremehkan kompleksitas dari proyek-proyek investasi teknologi informasi yang ada. Ketidakpastian dalam konteks investasi teknologi informasi yang ada adalah:

- a. Keberhasilan implementasi atau adopsi.
- b. Biaya untuk dukungan, *downtime*, dan pemeliharaan teknologi informasi yang diimplementasikan.
- c. Masa pengembalian investasi teknologi informasi, baik *tangible* maupun *intangible*.

Peluang bisnis masa depan yang timbul dari teknologi informasi yang baru.

2.1.5 Kinerja Perusahaan

2.1.5.1 Definisi Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan adalah hal terpenting dalam perkembangan suatu perusahaan. Semakin baik kinerja perusahaan maka semakin cepat pula tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan.

Menurut Chaizi Nasucha kinerja perusahaan dalam Irham (2011:227) mengemukakan pengertian kinerja organisasi sebagai berikut:

“Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan

meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.”

Menurut Suntoro (1999) dalam Ismail Nawawi (2012:182) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut:

“Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan kodrat dan etika.”

Menurut Interplan (1999) dalam Ismail Nawawi (2012:182) mengemukakan bahwa pengertian kinerja adalah yang berkaitan dengan operasi, aktivitas program, dan misi organisasi.”

Menurut Handoko dalam Ismail Nawawi (2012:182) mengemukakan bahwa pengertian kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.”

Menurut Bernandin dan Russel (1993) dalam Ismail Nawawi (2012:182) mengemukakan bahwa pengertian kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.”

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2011) menjelaskan bahwa pengertian kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

“Kinerja perusahaan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi”.

Menurut Helfert (1996) yang dikutip oleh Widodo (2011:9), menjelaskan bahwa:

“Kinerja perusahaan merupakan suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, dan ini merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki.”

2.1.5.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan

Untuk dapat menjamin suatu perusahaan/organisasi berjalan dengan baik, maka perusahaan harus mengadakan suatu evaluasi. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan cara mengukur kinerja sebagai tolak ukur apakah perusahaan sudah mencapai tujuan yang ditargetkan sebelumnya dan mengawasi semua aktivitas secara periodik agar tidak terjadi penyimpangan. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam menjamin keberhasilan dan kesuksesan strategi perusahaan. Hasil pengukuran kinerja tersebut dijadikan oleh pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam manajemen yang sedang berlangsung maupun yang akan datang.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2012:47), pengukuran kinerja perusahaan dapat diukur dengan *Balance Scorecard* yang terdiri dari:

1. “Perspektif Keuangan
2. Perspektif Pelanggan
3. Perspektif Proses Bisnis Internal
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.”

Penjelasan dari ke empat pengukuran kinerja menggunakan *Balance Scorecard*, sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja keuangan akan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar bagi keuntungan

perusahaan. Perbaikan-perbaikan ini tercermin dalam sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur, pertumbuhan usaha, dan nilai pemegang saham.

Pengukuran kinerja keuangan mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus kehidupan bisnis, yaitu *growth*, *sustain*, dan *harvest*. Setiap tahapan memiliki sasaran yang berbeda, sehingga penekanan pengukuran berbeda pula.

a. Growth

Tahapan awal siklus kehidupan perusahaan dimana perusahaan memiliki produk atau jasa secara signifikan memiliki potensi pertumbuhan terbaik. Disini, manajemen terikat dengan komitmen untuk mengembangkan suatu produk atau jasa baru, membangun dan mengembangkan suatu produk dan jasa dan fasilitas produksi, menambah kemampuan operasi, mengembangkan sistem, infrastruktur, dan jaringan distribusi yang akan mendukung hubungan global, serta membina dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

Dalam tahap pertumbuhan, perusahaan biasanya beroperasi dengan arus kas yang negative dengan tingkat pengembalian modal yang rendah. Dengan demikian tolak ukur kinerja yang cocok dalam tahap ini adalah tingkat pertumbuhan pendapatan atau penjualan dalam segmen pasar yang ditargetkan.

b. Sustain

Tahap kedua dimana perusahaan masih melakukan investasi dan reinvestasi mengisyaratkan tingkat pengembalian terbaik. Dalam tahap ini, perusahaan mencoba mempertahankan pangsa pasar yang ada, bahkan

mengembangkannya. Investasi yang dilakukan umumnya diarahkan untuk menghilangkan *bottleneck*, mengembangkan kapasitas, dan meningkatkan perbaikan operasional secara konsisten. Sasaran keuangan pada tahap ini diarahkan pada besarnya tingkat pengembalian atas investasi yang dilakukan.

c. *Harvest*

Tahapan ketiga dimana perusahaan benar-benar memanen atau menuai hasil investasi di tahap-tahap sebelumnya. Tidak ada lagi investasi besar, baik ekspansi maupun pembangunan kemampuan baru, kecuali pengeluaran untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas. Sasaran keuangan utama dalam tahap ini, sehingga diambil sebagai tolok ukur, adalah memaksimumkan arus kas masuk dan pengurangan modal kerja.

2. Perspektif Pelanggan

Filosofi manajemen menunjukkan pentingnya pengakuan atas *customer focus* dan *customer satisfaction*. Perspektif ini merupakan *leading indicator*. Jadi, jika pelanggan tidak puas, mereka akan mencari produsen lain yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kinerja yang buruk dalam perspektif ini akan menurunkan jumlah pelanggan di masa depan meskipun saat ini kinerja keuangan terlihat baik.

Perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran, yaitu:

a. *Customer Core Measurement* memiliki beberapa komponen pengukuran:

➤ *Market Share*

Mengukur ini mencerminkan bagian yang dikuasai perusahaan atas keseluruhan pasar yang ada, yang meliputi antara lain jumlah pelanggan, jumlah penjualan, dan volume unit penjualan.

➤ *Customer Retention*

Mengukur tingkat dimana perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan konsumen.

➤ *Customer Acquisition*

Menaksir tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kriteria kinerja spesifik dalam *volume proporsition*.

b. *Customer Value Proposition*

Merupakan pemicu kinerja yang terdapat pada *core value proposition* yang didasarkan pada:

➤ *Product/ Service/ Atributes*

Meliputi fungsi dari produk atau jasa, harga, dan kualitas. Pelanggan memiliki preferensi yang berbeda-beda atas produk yang ditawarkan. Ada yang mengutamakan fungsi dari produk, kualitas, atau harga yang murah. Perusahaan harus mengidentifikasi apa yang diinginkan pelanggan atas produk yang ditawarkan dan selanjutnya pengukuran kinerja ditetapkan.

➤ *Customer Relationship*

Menyangkut perasaan pelanggan terhadap proses pembelian produk yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan konsumen ini sangat dipengaruhi oleh responsivitas dan komitmen perusahaan terhadap pelanggan berkaitan dengan masalah waktu penyampaian. Waktu merupakan komponen yang penting

dalam persaingan perusahaan. Konsumen biasanya menganggap penyelesaian *order* yang cepat dan tepat waktu sebagai faktor yang penting bagi kepuasan mereka.

➤ *Image and Reputation*

Menggambarkan faktor-faktor *intangible* yang menarik seorang konsumen untuk berhubungan dengan perusahaan. Membangun *image* dan reputasi dapat dilakukan melalui iklan dan menjaga kualitas seperti yang dijanjikan.

3. Perspektif proses bisnis internal

Kaplan dan Norton dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2012:55), membagi proses bisnis internal dalam tiga hal yaitu:

- a. “Proses Inovasi
- b. Proses Operasi
- c. Proses Pelayanan Purnajual.”

Penjelasan dari ketiga proses yang ada dalam proses bisnis internal yaitu, sebagai berikut:

a. Proses Inovasi

Dalam proses ini unit bisnis menggali pemahaman tentang kebutuhan laten dari pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang mereka butuhkan. Proses inovasi dalam perusahaan biasanya dilakukan oleh bagian *Research and Development* sehingga setiap keputusan pengeluaran suatu produk ke pasar telah memenuhi syarat-syarat pemasaran dan dapat dikomersialkan (didasarkan pada kebutuhan pasar). Aktivitas *Research and Development* ini merupakan aktivitas penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan, terutama untuk jangka panjang.

b. Proses Operasi

Proses operasi adalah proses untuk membuat dan menyampaikan produk atau jasa. Aktivitas di dalam proses operasi terbagi dalam dua bagian, yaitu proses pembuatan produk dan proses penyampaian produk kepada pelanggan. Pengukuran kinerja yang terkait dalam proses operasi dikelompokkan pada waktu, kualitas, dan biaya.

c. Proses Pelayanan Purnajual

Proses ini merupakan jasa pelayanan pada pelanggan setelah penjualan produk/jasa tersebut dilakukan. Aktivitas yang terjadi pada tahapan ini, misalnya, penanganan dan perbaikan penanganan atas barang rusak dan barang yang dikembalikan serta pemrosesan pembayaran pelanggan. Perusahaan dapat mengukur apakah upayanya dalam pelayanan purnajual ini telah memenuhi harapan pelanggan dengan menggunakan tolok ukur yang bersifat kualitas, biaya, dan waktu seperti yang dilakukan dalam proses operasi. Untuk siklus waktu, perusahaan dapat menggunakan pengukuran waktu dari saat keluhan pelanggan diterima hingga keluhan tersebut diselesaikan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Proses pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia, sistem, dan prosedur organisasi. Perspektif ini adalah pelatihan karyawan dan budaya perusahaan yang berhubungan dengan perbaikan organisasi. Dalam organisasi *knowledge worker*, manusia adalah sumber utama.

2.1.5.3 Unsur-Unsur yang Terdapat dalam Kinerja Perusahaan

Menurut Ismail Nawawi (2012:182), unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja perusahaan, terdiri dari:

1. “Hasil-Hasil Fungsi Pekerjaan.
2. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Prestasi Karya Pegawai, Seperti Kemampaun Motivasi, Kecakapan, Persepsi Peranan, dan Sebagainya.
3. Pencapaian Tujuan Organisasi.
4. Periode Waktu Tertentu
5. Tidak Melanggar Hukum
6. Sesuai dengan Moral dan Etika.”

Berdasarkan hal-hal di atas, maka kinerja perusahaan memiliki banyak unsur untuk dapat melakukan penilaian/pengukuran kinerja atas semua aktivitas yang telah dilaksanakan selama berlangsungnya proses pencapaian tujuan/target yang telah ditetapkan sebelumnya ini digunakan juga sebagai standar untuk memperoleh penilaian secara objektif atas kinerja individual maupun kelompok dalam suatu perusahaan.

2.1.5.4 Fungsi-Fungsi Pekerjaan/Kegiatan yang Terkait dengan Kinerja Perusahaan

Menurut Ismail Nawawi (2012:183), ada beberapa fungsi pekerjaan atau kegiatan yang berkaitan dengan kinerja organisasi/perusahaan yaitu, terdiri dari:

1. “Strategi Organisasi
2. Pemasaran
3. Operasional
4. Sumber Daya Manusia
5. Keuangan.”

Penjelasan dari fungsi-fungsi di atas, adalah sebagai berikut:

1. Strategi Organisasi

Strategi organisasi terkait dengan misi organisasi. Strategi bisnis diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan lingkungan bisnis. Strategi bisnis mencakup perencanaan, implementasi, dan pengawasan. Menurut Umar (2003), komponen-komponen yang dipakai untuk menganalisis strategi organisasi terdiri atas dimensi kekuatan bisnis dan dimensi daya tarik organisasi perusahaan/publik. Dimensi kekuatan bisnis terdiri atas harga produk, jumlah *outlet*, omset tiap bulan, potensi penjualan perbulan, dan jumlah pengunjung ditempat penjualan (*outlet*). Dimensi daya tarik terdiri atas pangsa pasar, konsumen, dan potensi belanja konsumen.

2. Pemasaran

Peran utama dalam manajemen pemasaran antara lain adalah membuat keputusan mengenai aspek-aspek pemasaran. Menurut Umar (2003), evaluasi aspek pemasaran diarahkan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor tertentu dibandingkan dengan target atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya:

- a. Segmentasi, target dan posisi produk di pasar.
- b. Strategi bersaing yang diterapkan.
- c. Kegiatan pemasaran melalui bauran pemasaran.
- d. Nilai penjualan.
- e. *Market share* yang dikuasai perusahaan.

Adapun aspek pasar, dilakukan evaluasi mengenai *consumer behavior* guna mengetahui:

- a. Pengetahuan, kebutuhan, dan keinginan pasar potensial terhadap produk.
 - b. Sikap, perilaku, dan kepuasan konsumen terhadap produk.
3. Operasional

Hal-hal yang menyangkut operasional organisasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Kualitas produk

Adalah seberapa jauh produk yang dihasilkan organisasi atau perusahaan bias bersaing dari segi kualitas.

- b. Teknologi yang digunakan

Adalah apakah teknologi yang digunakan perusahaan mengikuti perkembangan dunia saat ini atau sudah ketinggalan zaman. Kondisi ini perlu diperhitungkan sesuai dengan keinginan pelanggan dan persaingan dengan pihak lain.

- c. Kapasitas produk

Adalah seberapa besar kapasitas produksi dari sumber daya yang ada, seperti mesin dan tenaga kerja yang ada. Kapasitas produksi juga perlu mempertimbangkan pemasaran produk. Yaitu produk yang mempunyai segmen pasar yang tinggi atau rendah.

- d. Persediaan bahan baku dan barang jadi

Yakni bahan baku yang tersedia di tempat jika sewaktu-waktu dibutuhkan ataukah langka di pasaran atau merupakan bahan impor. Kondisi ini sangat berpengaruh terhadap perusahaan.

4. Sumber Daya Manusia

Menurut Umar (2003), beberapa hal penting dari sumber daya manusia yang perlu dievaluasi, antara lain mengenai produktivitas kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, pelatihan dan pengembangannya, serta kepemimpinan. Program pelatihan ditunjukan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan sekarang, sedangkan pengembangan bertujuan untuk menyiapkan pegawainya memangu jabatan tertentu di masa yang akan datang. Program pelatihan dan pengembangan bertujuan, antara lain untuk menutupi *gap* antara kecakapan karyawan dan permintaan jabatan, selain meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran kerja.

5. Keuangan

Menurut J.D.Martin, et.al (1995), bidang studi keuangan yang semula bersifat deskriptif dengan penekanan pada merger, peraturan pemerintah, dan cara-cara meningkatkan modal telah berkembang menjadi suatu bidang studi komprehensif yang mempelajari semua aspek pencarian dan penggunaan dana secara efisien. Tujuan utama perusahaan adalah memaksimalkan keuntungan atau kekayaan, terutama bagi para pemegang sahamnya, terwujud beberapa upaya peningkatan atau memaksimalkan nilai pasar atas harga saham organisasi/perusahaan yang bersangkutan. Tujuan ini bersifat garis besar, karena pada praktiknya tujuan itu senantiasa dipengaruhi oleh keputusan-keputusan di bidang keuangan. Untuk lebih memahaminya, pertama-tama kita akan menelaah apa yang sebenarnya yang disebut sebagai memaksimalisasi

laba serta berbagai hambatan dan rintangan yang meghadapnya. Selanjutnya, kita akan mengalihkan perhatian kita pada tujuan memaksimalkan kekayaan para pemegang saham. Kita akan melihat perbedaan tujuan ini dengan tujuan memaksimalkan keuntungan dan mengapa hal itu selalu menjadi tujuan dari suatu organisasi/perusahaan.

Sejalan dengan pendapat Marten di atas, Umar (2003) mengatakan bahwa tujuan mengevaluasi bisnis dari aspek keuangan adalah untuk mengetahui apakah realisasi investasi telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Analisnya dapat ditinjau dari laba dengan membandingkan antara pengeluaran dan pendapatan, ketersediaan dana, biaya modal, kemampuan proyek untuk membayar utang dan menilai apakah proyek akan dapat berkembang terus.

2.1.5.5 Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Perusahaan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2012:18), faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, yaitu:

1. “Faktor Individu
2. Faktor Lingkungan Organisasi.”

Penjelasan dari ke dua faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut mempunyai konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang

baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan kata lain tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkn mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuai organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran atau *inteligensi kuotion* (IQ) dan kecerdasan emosi/ *emotional kuotion* (EQ). Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila dia memiliki tingkat inteligensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior, dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memeiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat mnunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika factor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kercerdasan emosi baik, sebenarnya

ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat di ubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta maupun pemacu (pemotivator, tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

2.1.5.6 Aspek-Aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja

Malayu S.P Hasibuan dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2012:17), mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

1. “Kesetiaan
2. Hasil Kerja
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Kreativitas
6. Kerjasama
7. Kepemimpinan
8. Kepribadian
9. Prakarsa
10. Kecakapan
11. Tanggung Jawab.”

Penjelasan dari aspek-aspek penilaian kinerja menurut Malayu S.P Hasibuan (2006:95), yaitu sebagai berikut:

1. “Kesetiaan
Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi, di dalam maupun di luar pekerjaannya dari rongrongan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Hasil Kerja
Hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya kerja seorang tenaga kerja antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan.
3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

4. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang dibebankan kepadanya.

5. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

6. Kerjasama

Penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertical maupun horizontal, baik di dalam maupun di luar pekerjaan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

7. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

8. Kepribadian

Penilai menilai karyawan dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.

9. Prakarsa

Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, mendapatkan kesimpulan dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.

10. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.

11. Tanggung Jawab

Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya.”

2.1.5.7 Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja

Dalam rangka peningkatan kinerja, Anwar Prabu Mangkunegara (2012:22)

paling tidak terdapat enam langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. “Mengetahui adanya kekurangan kinerja.
Dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:

- a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
- b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.
- c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan.
Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:
 - a. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan, terdiri dari:
 - Harga yang harus dibayar bila tidak ada kegiatan.
 - Harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kinerja.
 - b. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem, maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
3. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
4. Melakukan tindakan rencana tersebut.
5. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
6. Mulai dari awal, apabila perlu.”

2.1.5.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Penelitian	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil Penelitian
-Ronny Prabowo -Yayuk Ariyani (2005)	Investasi TI dan kinerja keuangan: Aplikasi data envelopment analysis (DEA) pada perusahaan yang sukses melakukan investasi teknologi	-Investasi teknologi informasi -Kinerja keuangan	-DEA -Perusahaan yang sukses melakukan investasi teknologi informasi.	-Analisis Dea, Awards firms secara umum memiliki kinerja keuangan lebih baik daripada control firms,

	informasi.			tetapi tidak signifikan. -Control firms memiliki kinerja yang lebih baik daripada bottom line.
Bandi (2006)	Pengaruh respon perusahaan dalam investasi teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan:Strategi bisnis, kematangan teknologi informasi, dan ukuran perusahaan sebagai variabel antesenden	-Respon perusahaan dalam investasi teknologi informasi -Strategi bisnis -Kematangan teknologi informasi -Ukuran perusahaan	- Kinerja perusahaan	-Kinerja organisasi tidak dipengaruhi oleh investasi dalam teknologi informasi -Tipologi strategi tidak mempengaruhi kinerja perusahaan melalui respon strategik -Kematangan TI, Ukuran perusahaan mempengaruhi perusahaan dalam investasi TI sebagai respon

				pada strategik perusahaan
-Mirma Hapsari -Imam Ghozali (2006)	Pengaruh Teknologi Informasi Berbasis Sumber Daya Terhadap Kinerja Perusahaan	-Teknologi informasi	-Kinerja perusahaan	-IT performance berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan -Human Resources, Business Resources, Technology Resources berpengaruh terhadap IT performance
-Eko Purwanto -M.S Idrus -Kusuma Ratnasari -Made Sudarma (2011)	Kinerja Perusahaan Terkait dengan Teknologi Informasi, Lingkungan dan Kompetensi	-Teknologi informasi -Lingkungan -Kompetensi	-Kinerja perusahaan	-Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara TI terhadap kinerja organisasi. -Terdapat pengaruh

				langsung yang signifikan dan positif antara lingkungan organisasi dan kompetensi TI terhadap kinerja organisasi.
--	--	--	--	--

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat cepat dan menyebabkan perubahan lingkungan bisnis menjadi semakin tak terduga. Teknologi yang dimaksud di sini tidak hanya teknologi komputer (*hardware* dan *software*) untuk pemrosesan dan penyimpanan data tetapi juga teknologi yang mentransmisi informasi (Mirma Hapsari dan Imam Ghozali, 2006)

Menurut Menurut Schniederjans dan Hamaker (2004:9) “*The investment decisions of allocating all types (i.e.,human, monetary,physical) of resources to an MIS*”. Definisi tersebut dapat dijelaskan investasi teknologi adalah suatu keputusan investasi dalam mengalokasikan semua jenis sumber daya (termasuk manusia dan uang) untuk manajemen sistem informasi.

Arus inovasi teknologi informasi yang tanpa henti telah mengubah wajah dunia bisnis sehingga membuat banyak para pengusaha menciptakan produk dan jasa yang baru dan mengembangkan model bisnis yang baru. Dimana Amerika menghabiskan \$1,8 triliun untuk system informasi yang meliputi perangkat keras, peranti lunak serta perlengkapan telekomunikasi dalam 2006 dan menghabiskan

\$1,7 triliun untuk jasa konsultasi manajemen dan bisnis yang sebagian besar meliputi kembali perancangan kembali operasi bisnis untuk penggunaan maksimal dari teknologi baru tersebut. Investasi perusahaan swasta dalam teknologi system informasi bertumbuh dari 34% ke 50% dari keseluruhan modal investasi (Laudon, 2007).

Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan sehingga investasi teknologi informasi di perusahaan relatif besar, terlebih pada perusahaan yang intensitas pengendalian teknologi informasinya tinggi (Jogiyanto, 2011). Implementasi teknologi informasi dalam organisasi sendiri tidak lepas dari fungsi utama teknologi informasi dalam mendukung pencapaian goal organisasi. Untuk itu, semestinya investasi teknologi informasi yang mahal dapat terukur melalui kinerja yang dicapai dari penggunaan teknologi informasi tersebut. Secara garis besar, pendekatan yang digunakan untuk mengukur kinerja teknologi informasi adalah ukuran produktivitas dan kinerja keuangan (Jogiyanto, 2011).

Perusahaan harus menjamin bahwa investasi teknologi informasi mereka mendukung strategi bisnis perusahaan secara keseluruhan agar investasi teknologi informasi tersebut dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan tersebut (Pearlson dan Saunders, 2004 dalam Ronny Prabowo dan Yayuk Ariyani 2005). Sejumlah penelitian mendukung hubungan antara investasi teknologi informasi perusahaan dengan kinerja. Penggunaan teknologi informasi akan membawa perusahaan pada kondisi yang menguntungkan yaitu kemudahan memasuki pasar, diferensiasi produk, dan *cost efficiency* (Kettinger *et al*, 1994

dalam Bandi 2006). Dengan kemudahan tersebut maka perusahaan akan mampu meningkatkan kinerjanya. Jadi penggunaan teknologi informasi secara strategik akan mampu membawa perusahaan meningkatkan profitabilitas yang merupakan salah satu indikator *performance*.

Kinerja organisasi juga akan meningkatkan jika kompetensi teknologi informasi meningkat (Hann dan Weber, 1996: Gates, 1997 dalam Eko purwanto 2011) dan Mahmood dan Mann (1993) dalam Bandi (2006) menyatakan bahwa investasi yang mantap dalam teknologi informasi harus dipertimbangkan untuk meningkatkan *performance* ekonomi dan strategi organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Mahmood dan Mann (1993), kemudian direplikasi oleh Sircar *et al.* (2000) yaitu dengan melakukan penelitian dengan mengembangkan framework yang dikembangkan oleh Mahmood dan Mann (1993). Pengembangan tersebut dilakukan karena menurut Sircar *et al.* (2000) penelitian dan framework yang dibangun Mahmood dan Mann (1993) memiliki sejumlah keterbatasan. Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara investasi dan *performance*.

Dari kerangka pemikiran diatas, dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Mahmood dan Mann (1993) dalam Bandi (2006)

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi melalui data – data penelitian yang diperoleh dari sample. Parameter adalah ukuran – ukuran yang dikenakan pada populasi sedangkan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang mewakili populasi. (Kasmadi, Nia Siti Sunariah, 2013:53).

Untuk kesimpulan sementara terkait penelitian ini meliputi:

Hipotesis : Terdapat pengaruh investasi teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan.