

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Tinggi rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan kinerja yang akan dicapai organisasi. Dalam dunia kerja komitmen karyawan memiliki pengaruh yang sangat penting, bahkan ada beberapa organisasi yang berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan kerja. Namun demikian, tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting bagi organisasi agar tercipta kondisi kerja yang kondusif, sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Kaswan (2012:293) definisi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

“Komitmen organisasi merupakan ketersediaan karyawan berusaha bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang.”

Menurut Robbins dan Judge (Dalam Diana Angelica, 2008:92)

mendefinisikan:

“Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan di mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Keterlibatan kerja yang tinggi merupakan berarti memihakkan seseorang pada pekerjaannya yang khusus sedangkan komitmen pada organisasi yang tinggi berarti memihakkan pada organisasi yang mempekerjakannya.”

Noe, Hollenbeck, Gerhart dan Wright (Dalam David Wijaya, 2011:20)

mengemukakan:

“Komitmen organisasi adalah tingkat sampai di mana seorang pegawai mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan berkemauan melakukan upaya keras demi kepentingan organisasi itu.”

Dari beberapa pengertian diatas menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kekerapan identifikasi dan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya, dimana karakteristik komitmen organisasi antara lain adalah loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi.

2.1.2 Ciri-Ciri Komitmen Organisasi

Menurut Fink dalam Kaswan (2012:127) mengelompokkan ciri-ciri komitmen menjadi sepuluh, yaitu:

1. Selalu berupaya untuk mensukseskan organisasi
2. Selalu mencari informasi tentang organisasi.
3. Selalu mencari keseimbangan antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadi.
4. Selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya sebagai bagian dari organisasi secara keseluruhan.
5. Menaruh perhatian pada hubungan kerjanya antar unit organisasi.
6. Berpikir positif terhadap kritik dari teman kerja.
7. Menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya.
8. Tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik.
9. Memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang.
10. Berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi.

Sedangkan Menurut Michaels dalam Setiawan (2011), ciri-ciri komitmen organisasi dijelaskan sebagai berikut:

a. Komitmen pada pekerjaan

Refleksi dari tingkat identifikasi dan keterlibatan individu dalam pekerjaannya dan ketidaksediaannya untuk meninggalkan pekerjaan tersebut. Ciri-ciri komitmen pada pekerjaan: menyenangi pekerjaannya, tidak pernah melihat jam untuk segera bersiap-siap pulang, mampu berkonsentrasi pada pekerjaannya, tetap memikirkan pekerjaannya walaupun tidak bekerja.

b. Komitmen dalam kelompok

Tekad bersama untuk bekerja demi tujuan yang diinginkan bersama-sama. ciri-ciri komitmen dalam kelompok: sangat memperhatikan bagaimana

orang lain bekerja, selalu siap menolong teman kerjanya, selalu berupaya untuk berinteraksi dengan teman kerjanya, memperlakukan teman kerjanya sebagai keluarga, selalu terbuka pada kehadiran teman kerja baru.

c. Komitmen pada organisasi

Suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. ciri-ciri komitmen pada organisasi: selalu berupaya untuk mengsucceskan organisasi, selalu mencari informasi tentang kondisi organisasi, selalu mencoba mencari komplementaris antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadinya, selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya sebagai bagian dari usaha organisasi keseluruhan, menaruh perhatian pada hubungan kerja antar unit organisasi, berfikir positif pada kritik dari teman-teman, menempatkan prioritas di atas departemennya, tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih baik, memiliki keyakinan bahwa organisasinya memiliki harapan untuk berkembang, berfikir positif pada pimpinan puncak organisasi.

2.1.3 Komponen Komitmen Organisasi

Menurut Sopiah (2008:161) secara rinci menjelaskan proses terjadinya komitmen organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Fase awal *Intial commitment*.

Faktor yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan pada organisasi adalah:

- a. Karakteristik individu
- b. Harapan-harapan karyawan pada organisasi
- c. Karakteristik pekerjaan

2. Fase kedua, *commitment during early employment*.

Pada fase ini karyawan sudah bekerja beberapa tahun. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan terhadap organisasi pengalaman kerja yang dia rasakan pada tahap awal dia bekerja. Bagaimana pekerjaannya, bagaimana sistem penggajianya, bagaimana gaya supervisinya, bagaimana hubungan dia dengan teman sejawat atau hubungan dia dengan teman sejawat atau hubungan dia dengan pimpinannya. Semua faktor ini akan membentuk komitmen awal dengan memasuki dunia kerja.

3. Fase ketiga, *commitment during later carrer*.

Faktor yang berpengaruh terhadap komitmen pada fase ini berkaitan dengan investasi, mobilitas kerja, hubungan sosial yang tercipta di organisasi dan pengalaman-pengalaman selama dia bekerja.

Dari beberapa pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana individu memiliki kepercayaan, keterikatan, serta perasaan memiliki atas perusahaan sehingga individu tersebut akan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan individu. Komitmen organisasi juga merupakan ikatan keterkaitan individu dengan organisasi sehingga individu tersebut merasa memiliki organisasi tempatnya bekerja. Dengan demikian, sebuah organisasi yang individunya memiliki komitmen organisasi tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik demi tercapainya tujuan organisasinya.

Arfan Ikhsan, (2010:55) menjelaskan tiga komponen utama mengenai komitmen organisasi yaitu:

a. *Affective commitmen* (komitmen afektif)

Terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional atau psikologis terhadap organisasi.

b. *Continuance commitmen* (komitmen berkelanjutan)

Muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntunganlainnya, atau karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain. Dengan kata lain, karyawan tersebut tinggal di organisasi tersebut karena dia membutuhkan organisasi tersebut.

c. *Normative commitmen* (komitmen normatif)

Timbul dari nilai-nilai diri karyawan. Karyawan bertahan manjadi anggota suatu organisasi karena mamiliki kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi tersebut merupakan hal memang harus dilakukan. Jadi, karyawan

tersebut tinggal di organisasi itu karena ia merasa berkewajiban untuk itu.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen merupakan kekuatan individu secara menyeluruh terhadap aspek-aspek pekerjaan dan berbagai kondisi organisasi kerja. Berdasarkan berbagai hasil penelitian tentang komitmen terhadap organisasi, dapat dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.

Menurut David (Dalam Sopiah 2008:163) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen pada organisasi, yaitu:

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dll.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
4. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

2.1.4.1 Proses Terjadinya Komitmen Organisasi

Menurut Gary Dessler yang dialih bahasakan oleh Sopiah (2008:159) mengemukakan sejumlah cara yang bisa dilakukan untuk membangun komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

1. *Make it Charismatic*

Jadikan visi dan misi organisasi sebagai sesuatu yang karismatik, sesuatu yang dijadikan pijakan, dasar bagi setiap karyawan dalam berperilaku, bersikap dan bertindak.

2. *Build the tradition*

Segala sesuatu yang baik di organisasi jadikanlah sebagai suatu tradisi yang secara terus-menerus dipelihara, dijaga oleh generasi berikutnya.

3. *Have comprehensive grievance procedures*

Bila ada keluhan atau komplain dari pihak luar ataupun dari internal organisasi maka organisasi harus memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan tersebut secara menyeluruh.

4. *Provide extensive two-way communications*

Jalinlah komunikasi dua arah di organisasi tanpa memandang rendah bawahan.

5. *Create a sense of community*

Jadikanlah semua unsur dalam organisasi sebagai suatu *community* dimana di dalamnya ada nilai-nilai kebersamaan, rasa memiliki, kerja sama, berbagi.

6. *Build value-based homogeneity*

Membangun nilai-nilai yang didasarkan adanya kesamaan. Setiap anggota memiliki kesempatan yang sama, misalnya untuk promosi maka dasar yang digunakan untuk promosi adalah kemampuan, keterampilan, minat, motivasi, kinerja, tanpa ada diskriminasi.

7. *Share and share alike*

Sebaiknya organisasi membuat kebijakan di mana antara karyawan level bawah sampai paling atas tidak terlalu berbeda atau mencolok dalam kompensasi yang diterima, gaya hidup, penampilan fisik.

8. *Emphasize baruraising, cross-utilization, and teamwork*

Harus bekerja sama, saling berbagi, saling memberi manfaat dan memberikan kesempatan yang sama pada anggota organisasi. Misalnya perlu adanya rotasi sehingga orang yang bekerja di “tempat basah” perlu juga ditempatkan di “tempat kering”. Semua anggota organisasi merupakan suatu kerja tim. Semua harus memberikan kontribusi yang maksimal demi keberhasilan organisasi tersebut.

9. *Get together*

Adakan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin. Misalnya, sekali-sekali produksi dihentikan dan semua karyawan terlibat dalam *event* rekreasi bersama keluarga, pertandingan olahraga, seni yang dilakukan oleh semua anggota organisasi dan keluarganya.

10. *Support employee development*

Hasil studi menunjukkan bahwa karyawan akan lebih memiliki komitmen terhadap organisasi bila organisasi memperlihatkan perkembangan karir karyawan dalam jangka panjang.

11. *Commit to actualizing*

Setiap karyawan diberi kesempatan yang sama untuk mengaktualisasikan diri secara maksimal di organisasi.

12. *Provide first-year job challenge*

Karyawan masuk ke organisasi dengan membawa mimpi dan harapannya, kebutuhannya. Berikan bantuan yang konkret bagi karyawan untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya dan mewujudkan impiannya. Jika pada tahap-tahap awal karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasi maka karyawan akan cenderung memiliki kinerja yang tinggi pada tahap-tahap berikutnya.

13. *Enrich and empower*

Ciptakan kondisi agar karyawan bekerja tidak secara monoton karena rutinitas akan menimbulkan perasaan bosan bagi karyawan. Hal ini tidak baik karena akan menurunkan kinerja karyawan. Misalnya dengan rotasi kerja, memberikan tantangan dengan memberikan tugas, kewajiban dan otoritas tambahan.

14. *Promote from within*

Bila ada lowongan jabatan, sebaiknya kesempatan pertama diberikan kepada pihak intern perusahaan sebelum merekrut karyawan dari luar perusahaan

15. *Provide developmental activities*

Bila organisasi membuat kebijakan untuk merekrut karyawan dari dalam sebagai prioritas maka dengan hal itu akan memotivasi karyawan untuk terus tumbuh dan berkembang personalnya, juga jabatannya.

16. *The question of employee security*

Bila karyawan merasa aman, baik fisik maupun psikis, maka komitmen akan muncul dengan sendirinya. Misalnya, karyawan merasa aman karena perusahaan membuat kebijakan memberikan kesempatan karyawan bekerja selama usia produktif. Dia akan merasa aman dan tidak takut akan adanya pemutusan hubungan kerja. Dia merasa aman karena keselamatan kerja diperhatikan di perusahaan.

17. *Commit to people-first values*

Membangun komitmen karyawan pada organisasi merupakan proses yang panjang dan tidak bisa dibentuk secara instan. Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memberikan perlakuan yang benar pada masa awal karyawan memasuki organisasi. Dengan demikian karyawan akan mempunyai persepsi yang positif terhadap organisasi.

18. *Put in writing*

Data-data tentang kebijakan, visi, misi, semboyan, filosofi, sejarah, strategi organisasi sebaiknya dibuat dalam bentuk tulisan, bukan sekedar bahasa lisan.

19. *Hire “right-kind” manager*

Bila pimpinan ingin menanamkan nilai-nilai, kebiasaan-kebiasaan, aturan-aturan, disiplin pada bawahan, sebaiknya pimpinan sendiri memberikan teladan dalam bentuk sikap dan perilaku sehari-hari.

20. *Walk the talk*

Tindakan jauh lebih efektif dari sekedar berkata-kata. Bila ingin karyawannya berbuat sesuatu maka sebaiknya pimpinan tersebut mulai berbuat sesuatu, tidak sekedar kata-kata atau berbicara.

2.1.5 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.5.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Informasi sangat berguna bagi perusahaan dalam kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan. Kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan akan tergantung pada berbagai faktor komitmen sumber daya manusia. Informasi suatu perusahaan dalam dunia bisnis mempunyai sasaran utama. Sasaran utama informasi yaitu: menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan, menyediakan informasi yang mendukung proses harian, dan menyediakan informasi akuntansi yang menyangkut pengelolaan kekayaan.

Sistem informasi akuntansi merupakan komponen organisasi yang dirancang untuk mengolah data keuangan menjadi informasi atau laporan keuangan, yang ditujukan kepada pihak internal maupun eksternal perusahaan. Data dapat diolah menjadi informasi dengan cara manual maupun dengan bantuan komputer. Sistem

informasi akuntansi mendukung tersedianya informasi yang berguna bagi manajemen untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan bagi pihak manajemen lain yaitu sebagai pertanggung jawaban keuangan dan terjaminnya keamanan milik perusahaan. Sistem informasi akuntansi mencatat segala sesuatu yang terjadi di perusahaan. Saat suatu kebijaksanaan dalam perusahaan dilaksanakan dan transaksi terjadi, data dimasukkan ke dalam data base, yang menyediakan sumber informasi yang berkaitan dengan kualitas, sehingga manajemen dapat memantau saat itu juga aktivitas pengendalian keuangan perusahaan. Melalui aplikasi sistem informasi akuntansi, maka kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lancar dan perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis.

Menurut Gelinas dan Dull (2012:13) Sistem Informasi Akuntansi adalah: “Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola dan melaporkan informasi terkait dengan aspek keuangan akan kegiatan bisnis.”

2.1.5.2 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Tingginya peran informasi bagi organisasi membuat organisasi sangat tergantung kepada sistem informasi akuntansi dan memperlakukan informasi sebagai sumber daya yang sangat berharga bagi organisasi dalam menghindari resiko.

Menurut Mardi (2014:4) terdapat tiga tujuan sistem informasi akuntansi, yaitu sebagai berikut:

- ”1. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfing obligations relating to stewardship*). Pengelolaan

perusahaan selalu mengacu kepada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Keberadaan sistem informasi akuntansi membantu ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal melalui laporan keuangan tradisional dan laporan yang diminta lainnya, demikian pula ketersediaan laporan internal yang dibutuhkan oleh seluruh jajaran dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengelolaan perusahaan.

2. Setiap informasi yang dihasilkan merupakan bahan yang berharga bagi pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision maker*). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai pertanggungjawaban yang ditetapkan.
3. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari (*to support the-day-to-day operations*). Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.”

Menurut Azhar Susanto (2013:08) sistem informasi akuntansi mempunyai tiga fungsi yaitu:

“1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari

Suatu perusahaan agar dapat tetap eksis perusahaan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis yang peristiwanya disebut sebagai transaksi seperti melakukan pembelian, penyimpanan, proses produksi dan penjualan. Ada dua macam transaksi, yaitu transaksi akuntansi dan transaksi non-akuntansi. Transaksi akuntansi yang terjadi secara formal ditangani oleh SIA. Karena banyak transaksi-transaksi akuntansi didasarkan kepada transaksi non-akuntansi seperti memasukkan data order pembelian ke komputer, menyiapkan barang untuk dikirim, maka transaksi akuntansi juga banyak menangani transaksi non-akuntansi. Didalam sistem informasi akuntansi, data-data akuntansi di simpan dalam beberapa file. File-file utama yang berisi data akuntansi terdiri dari file transaksi (*transaction file*) yang berisi data-data jurnal dan file master (*master file*) yang berisi data buku besar (*ledger*).

2. Mendukung proses pengambilan keputusan

Tujuan yang sama pentingnya dari sistem informasi akuntansi adalah untuk memberi informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Informasi yang tidak dapat diperoleh dari sistem informasi akuntansi tapi diperlukan dalam proses pengambilan keputusan biasanya berupa informasi kuantitatif yang tidak bersifat uang dan data kualitatif.

3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

Setiap perusahaan harus memenuhi tanggung jawab hukum. Salah satu tanggung jawab penting adalah keharusannya memberi informasi kepada pemakai yang berada di luar perusahaan atau *stakeholder* yang meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar, serikat kerja, analis keuangan, asosiasi keuangan atau bahkan publik secara umum.”

Menurut Azhar Susanto (2013:10) peran sistem informasi akuntansi dalam memenuhi tujuannya, yaitu:

- Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi
- Mengolah data transaksi
- Menyimpan data untuk tujuan di masa yang akan datang
- Memberi pemakai atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan
- Mengontrol semua proses yang terjadi

Menurut Dasaratha V Rama/ Frederick L. Jones (2008:16) yang dialih bahasakan M. Slamet Wibowo Sistem Informasi Akuntansi digunakan untuk:

1. Menghasikan laporan-laporan eksternal
2. Mendukung Akuntansi operasi yang rutin
3. Ketentuan-ketentuan informasi untuk pengambilan keputusan
4. Mendukung Perencanaan dan Pengendalian, dan
5. Menyediakan pengendalian Internal. Seseorang juga dapat mengartikan SIA dalam hal aplikasi komputer yang digunakan untuk mencatat kejadian seperti pesanan pembelian, mencatat kejadian seperti pesanan dan penagihan pelanggan, mencetak dokumen seperti pesanan pembelian, mencetak laporan seperti laporan keuangan, dan memproses terhadap permintaan informasi. Telah dikemukakan aplikasi akuntansi dapat berbentuk perangkat lunak akuntansi off the shelf atau perangkat lunak yang khusus untuk organisasi tertentu.

2.1.5.3 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Staintbart (2015:11) terdapat 6 komponen Sistem

Informasi Akuntansi yaitu:

1. *People*, yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai macam fungsi.
2. *Procedures and instructions*, baik manual maupun otomatis, yang terlibat dalam pengumpulan, pemrosesan dan penyimpanan data mengenai aktivitas organisasi.
3. *Data*, tentang organisasi dan proses bisnisnya.
4. *Software*, yang digunakan untuk memproses data organisasi.
5. *Information technology infrastructure*, termasuk komputer, peralatan di sekelilingnya dan peralatan komunikasi jaringan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses dan mengirimkan data dan informasi
6. *Internal control and security measures* yang mengamankan data dalam sistem informasi akuntansi.

Menurut Azhar Susanto (2013:207) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware merupakan perangkat fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. *Hardware* terdiri dari beberapa bagian diantaranya:

a. Bagian input (*Input Device*)

Bagian input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Alat input data diantaranya *keyboard* (digunakan dalam input data berbentuk teks ke dalam komputer), *mouse* (alat yang digunakan sebagai *pointer*), *scanner*

(alat yang digunakan untuk memasukan data yang berbentuk *image*), kamera digital (alat yang digunakan untuk menyimpan gambar), dan *digitizer* (alat yang digunakan untuk menggambar langsung ke dalam komputer).

b. Bagian pengolah utama dan memori

Bagian ini terdiri dari berbagai komponen diantaranya:

- *Processor (CPU)* merupakan jantungnya sistem komputer, tapi walaupun demikian *processor* ini tidak akan memberikan manfaat tanpa komponen pendukung lainnya.
- Memori, sebagai penyimpan pada dasarnya dapat dibagi menjadi memori utama dan kedua atau tambahan. Fungsi memori utama adalah untuk menyimpan program, data, sistem operasi, sebagai penyangga dan penyimpan gambar.
- Bus merupakan kabel-kabel yang tersusun dengan rapi dan digunakan untuk menghubungkan antara CPU dengan *primarystorage*. Bus digunakan untuk mentransfer data atau informasi dari *memory* ke berbagai macam peralatan *input*, *ouput*, atau dengan kata lain bus merupakan suatu sirkuit yang digunakan sebagai jalur transformasi antara dua atau lebih alat-alat dalam sistem komputer.

- *Cache memory*, *cache* berfungsi sebagai *buffer* (media penyesuai) antara CPU yang berkecepatan tinggi dengan memori yang memiliki kecepatan yang lebih rendah. Tanpa *cache* memori CPU harus menunggu data dan instruksi diterima dan *main memory* atau menunggu hasil pengolahan selesai dikirim ke *main memory* baru proses selanjutnya bisa dilakukan. *Cache memory* diletakan di antara CPU dengan *main memory*.
- *Mother board/ main board* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi sebagai tempat penampungan komponen-komponen pendukung suatu sistem komputer.
- *Driver card* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi memperluas kemampuan suatu sistem komputer.

c. Bagian output (*Output Device*)

Peralatan *output* merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan *output* yang biasa digunakan yaitu:

- *Printer*, yaitu peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data ke kertas atau transparansi.
- *Monitor*, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengalihan data atau informasi dalam bentuk visual.

- *Head Mount Display (HMD)*, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual pada monitor yang ditempatkan di depan mata.
- *Liquid Display Projector (LCD)*, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dengan cara memancarkannya atau memproyeksikannya ke dinding atau bidang lainnya yang vertikal.
- *Speaker*, merupakan alat yang digunakan untuk mengeluarkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk suara.

d. Bagian komunikasi

Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah *Network Card* untuk LAN dan wireless LAN, *HUB/Switching* dan *access point wireless LAN*, *Fiber Optic* dan *Reouter* dan *Range Extender*, berbagai macam Modem (Internal, Eksternal, PCMCIA) dan *wireless card bus adapter*, pemancar dan penerima, *very small aperture satellite (VSAT)* dan satelit.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.

Software dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. Perangkat lunak sistem (*System software*)

Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*Operating System*), *Interpreter* dan Kompiler (*Compiler*).

- *Operating System*

Operating system berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya *keyword* dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain.

- *Interpreter*

Merupakan *software* yang berfungsi sebagai penerjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia ke dalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) per perintah.

- *Compiler*

Compiler berfungsi untuk menerjemah bahasa yang dipahami oleh manusia ke dalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung atau *file*.

b. Perangkat lunak aplikasi (*application software*)

Perangkat lunak aplikasi atau sering disebut “paket aplikasi” merupakan *software* jadi yang siap digunakan. *Software* ini dibuat perusahaan perangkat lunak tertentu (*Software House*) baik dari dalam maupun dari luar negeri yang umumnya berada di Amerika.

Macam-macam *application software*:

- Sistem Informasi Akuntansi (Quicke, Peachtree)
- Word Processing (Word 2000, Wordpro, Wordperfect)
- Spreadsheet (Excel 2000, Lotus 123, Quatropro)
- Presentasi (Powerpoint, Frelancem Ashton)
- Workgroup (Office 2000, Notesuite, Power Office)
- Komunikasi (*Pc Anywhere, Close Up, Carbon Copy*)
- Internet (*Frontpage, Go Live, dreamwaver*)
- Audit (*Audit by Computer*)

3. Sumber daya manusia (*Brainware*)

Brainware atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi dalam dunia bisnis yang

dikenal sebagai Sistem Informasi Akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi di antara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia sistem informasi atau sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas di atas secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu:

a. Pemilik sistem informasi

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.

b. Pemakai sistem informasi

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah

dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai akhir sistem informasi tersebut menentukan:

- Masalah yang harus dipecahkan
- Kesempatan yang harus diambil
- Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan
- Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

4. Prosedur (*Procedur*)

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Jika prosedur telah diterima oleh pemakai sistem informasi maka prosedur dapat menjadi pedoman bagaimana fungsi sistem informasi tersebut harus dioperasikan.

5. Basis Data (*Data Base*)

Basis data merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer.

6. Jaringan Komunikasi (*Communications Networks*)

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai penggunaan media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau

informasi dari suatu lokasi ke suatu lokasi atau beberapa lokasi lain yang berbeda. Komunikasi yang terjadi di antara beberapa pihak yang berkomunikasi harus difasilitasi dengan infrastruktur berupa jaringan telekomunikasi yang konfigurasiya bisa berbentuk bintang (*star*), cincin (*ring*), dan *hierarki* (BUS). Jadi dengan menguasai jaringan telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan.

2.1.5.4 Dimensi untuk Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi

Akuntansi

Menurut Torkzadeh and Doll (2008 : 115):

“Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi adalah penggunaan sistem (*system use*), yaitu penggunaan sistem informasi akuntansi untuk membantu penyelesaian pekerjaan sehari-hari.”

Menurut Etezadi and Farhoomand (2006 : 98):

“Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yaitu tingkat kebermanfaatan yang diperoleh seorang pengguna atas sistem informasi akuntansi.”

Menurut Gelderman (2007 : 78):

“Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi adalah intensitas penggunaan sistem (*intended use*) sistem informasi akuntansi dalam pekerjaan sehari-hari dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas pemakaian sistem informasi akuntansi.”

Kemudian Straub et al. mendefinisikan keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi sebagai *intention use dan user satisfaction*. Secara teori ada dua model komprehensif yang dapat dirujuk untuk dimensi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, yaitu: (1) Information Success Model dari Delone and McLean (2005); dan (2) Hierarchical Structural Model dari Drury and Farhoomand (2007).

Menurut Laudon (2000) dalam Adli Anwar (2012) memberikan lima dimensi untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. “Tingkat penggunaan yang tinggi (*high level of system use*)
2. Kepuasan pengguna terhadap sistem (*user satisfaction on system*)
3. Sikap yang positif (*favorable attitude*) pengguna terhadap sistem tersebut
4. Tercapainya tujuan sistem informasi (*achieved objectives*), dan
5. Imbal balik keuangan (*financial payoff*).”

Berikut ini merupakan penjelasan Menurut Laudon (2000) dalam Maksi (2008) kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur dengan beberapa faktor yaitu:

1. Tingkat penggunaan sistem yang relative tinggi (*High level of sistem use*), dengan penggunaan yang tinggi, artinya sistem informasi yang dibangun memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan para user (dalam hal ini pegawai perusahaan) sehingga mereka menggunakan sistem mereka menggunakan sistem ini secara sering.
2. Kepuasan para pengguna terhadap sistem (*User Satisfaction With The Sistems*), dengan semakin meningkatnya kepuasan para user terhadap sistem tersebut telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan merupakan indikasi keberhasilan dari sistem. Karena tidak mungkin sistem yang ada dianggap berhasil jika dalam implementasinya banyak terjadi keluhan dari para penggunanya.

3. Sikap yang menguntungkan (*Favorable Attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi & staff dari sistem informasi. Jika para pengguna memiliki sikap yang positif terhadap sistem yang ada, maka hal tersebut merupakan indikasi keberhasilan yang kuat. Karena tidak mungkin para pengguna memiliki sifat yang positif jika sistem yang ada tidak memberi dampak yang positif serta sesuai dengan yang dibutuhkan.
4. Tujuan sistem informasi tercapai (*Achieved Objective*) seberapa jauh sistem dapat mencapai sasaran atau tujuannya. Hal ini akan dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pembuatan keputusan sebagai dampak dari penggunaan sistem.
5. Timbal baik keuangan (*Financial Payoff*) untuk organisasi, baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.”

2.1.6 Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun, karena kinerja merupakan cerminan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya. Selain itu tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi para karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diharapkan. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Irham Fahmi (2012:2) kinerja adalah:

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

Menurut Moehariono (2012:95) pengertian kinerja adalah;

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan

misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis atau perusahaan”.

Menurut Wahyudin Zarkasyi (2009:7) menyatakan kinerja perusahaan adalah:

“Suatu yang dihasilkan oleh organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dengan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati”.

Menurut Payaman J. Simanjuntak (2011:3) pengertian kinerja perusahaan adalah:

“Kinerja perusahaan adalah agregasi atau akumulasi kinerja semua unit-unit organisasi, yang sama dengan penjumlahan kinerja semua orang atau individu yang bekerja di perusahaan”.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Fahmi (2013:03) pengertian kinerja organisasi yaitu:

“Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.”

Dari pengertian-pengertian yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah tingkat keberhasilan dari aktivitas yang dilakukan organisasi dalam periode tertentu.

2.1.6.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan strategi yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan perusahaan untuk

melakukan perbaikan atas kinerja operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Pada dasarnya pengukuran kinerja merupakan alat pengendalian bagi perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan perusahaan untuk melakukan perbaikan dan pengendalian atau kinerja operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Selain itu, melalui pengukuran kinerja perusahaan juga dapat memilih strategi yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Moehariono (2012:96) pengertian pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah:

“Pengukuran kinerja (*performance measurement*) suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengolahan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan perusahaan.”

Joel G. Siegel dan Joe K. Shim dalam Irham Fahri (2012:71) menyatakan:

“Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah kualifikasi dan efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi.”

Dengan demikian pengertian penilaian kinerja adalah suatu usaha formal yang dilakukan perusahaan yang telah dilaksanakan di bandingkan dengan standar yang telah ditetapkan pada suatu periode tertentu.

2.1.6.2 Tujuan Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Wibowo (2009:8) tujuan pengukuran kinerja perusahaan adalah:

“Tujuan pengukuran kinerja adalah alat untuk membantu kita mengetahui, mengatur dan mengembangkan apa yang dibutuhkan oleh organisasi.”

Secara umum, tujuan perusahaan mengadakan pengukuran kinerja perusahaan adalah untuk:

1. Menetapkan kontribusi masing-masing divisi atau perusahaan secara keseluruhan atau atas kontribusi dari masing-masing sub divisi dari suatu divisi (evaluasi ekonomi/evaluasi segmen)
2. Memberikan dasar untuk mengevaluasi kualitas kerja masing-masing divisi (evaluasi manajerial)
3. Memotivasi para manajer divisi supaya konsisten mengoperasikan divisinya sehingga sesuai dengan tujuan pokok perusahaan (evaluasi operasi).

2.1.6.3 Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Fahmi (2013:66) bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian pengukuran kinerja, yaitu:

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer dan pemberhentian.

3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan. Manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan pengharapan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan.

2.1.6.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Menurut Atmosoeparto dalam Tangkilisan (2005:181) mengemukakan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, secara lebih lanjut kedua faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor Eksternal, yang terdiri dari:
 - Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan, kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
 - Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk

menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar

- Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

b. Faktor Internal, yang terdiri dari:

- Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
- Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
- Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.

2.1.6.5 Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan

Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kinerja. Pengukuran kinerja tersebut ada yang bersifat umum dan ada pula yang bersifat khusus.

Menurut Wibowo (2009:13) sistem pengukuran kinerja terdiri dari beberapa metode yaitu:

- “1. Prosedur perencanaan dan kontrol pada proyek pembangunan US. Railroad (1860-1870).

2. Awal abad ke-20, Du Pont Firm memperkenalkan *return of investment* (ROI) dan *the pyramid of financial ratio* serta General Motor mengembangkan *innovative management accounting of the time*.
3. Sejak tahun 1925, pengukuran kinerja finansial telah dikembangkan sampai sekarang, diantaranya *discounted cash flow* (DCF), *residual income* (RI), *economic value added* (EVA) dan *cash flow from return on investment* (CFROI).
4. Keegan et.al (1989) mengembangkan *performance matriks* yang mengidentifikasi pengukuran dalam biaya dan *non-biaya*.
5. Maskel (1989) memprakasai penggunaan *performance measurement* berbasis *world class manufacturing* (WCM) dengan pengukuran kualitas, waktu, proses dan fleksibilitas.
6. Cross dan Linch (1988-1989) mengembangkan hubungan antara kriteria kinerja dalam piramid kinerja.
7. Dixon et.al (1990) mengenalkan *questionnaire* pengukuran kinerja.
8. Brignal et.al (1991) menerapkan konsep *non-finansial*.
9. Azzone et.al (1991) memprakasai tentang pentingnya kriteria waktu pada penggunaan matrik.
10. Kaplan dan Norton (1992, 1993) memperkenalkan *balanced scorecard* sebagai konsep baru pengukuran kinerja dengan empat pilar utama yaitu: finansial, konsumen, internal proses dan inovasi.
11. Pada tahun 2000, Chris Adam dan Andy Neely memperkenalkan suatu pengukuran kinerja yang mengedepankan pentingnya menyelaraskan aspek perusahaan (*stakeholder*) secara keseluruhan dalam suatu *framework* pengukuran yang strategis. Konsep pengukuran kinerja ini dikenal dengan istilah *Performance Prism*."

Dari beberapa metode yang telah diuraikan di atas dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengukuran *Performance Prism*.

2.1.7 Pengukuran *Performance Prism*

Performance Prism didasarkan pada kepercayaan bahwa suatu organisasi bercita-cita untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dalam lingkungan bisnis saat ini, memiliki gambaran jernih yang luar biasa dari pemegang saham kunci dan bagaimana harapan mereka. Mereka dapat menjelaskan strategi apa yang akan

mereka jalankan untuk memastikan nilai apakah yang akan disampaikan oleh para pemilik modal. Mereka paham proses apakah yang perusahaan harapkan apabila strategi tersebut disampaikan dan mereka menterjemahkan kemampuan apakah yang diharapkan untuk melaksanakan proses tersebut. Diantara organisasi yang paling canggih, juga berpikir hati-hati mengenai apa yang organisasi harapkan dari para pemilik modal. Karyawan yang loyal, pelanggan yang menguntungkan, investasi jangka panjang, dan lainnya. Pada dasarnya mereka memiliki model bisnis yang jelas dan menyiratkan suatu pemahaman dari apa yang menjadi dorongan untuk mencapai prestasi yang baik.

2.1.7.1 Pengertian *Performance Prism*

Menurut Eka Zusan Arianto dan Sri Gunani Pratiwi (2007:2) pengertian *Performance Prism* adalah:

“*Performance Prism* adalah suatu pengukuran kinerja yang mengedepankan pentingnya menyelaraskan aspek perusahaan (*stakeholder*) secara keseluruhan kedalam suatu framework pengukuran yang strategis. *Stakeholders* ini meliputi investor, customer, tenaga kerja, supplier dan masyarakat”.

Jadi *Performance Prism* adalah suatu pengukuran kinerja dimana *stakeholder* ikut dimaksudkan ke dalam pengukuran kinerja dan menjadi fokus utama.

2.1.7.2 Perspektif *Performance Prism*

Menurut Wibowo (2009:15) terdapat lima pertanyaan kunci untuk mendesain alat ukur melalui *Performance Prism*, yaitu:

Tabel 2.1
Perspektif *Performance Prism*

Kepuasan pelanggan (<i>Stakeholder satisfaction</i>)	Siapakah pemilik modal utama (<i>stakeholder</i>), apakah yang mereka inginkan dan apakah yang mereka butuhkan
Strategi (<i>Strategy</i>)	Strategi apakah yang harus miliki untuk diterapkan didalamnya, untuk memuaskan keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan dari pemilik modal utama (<i>stakeholder</i>)
Proses (<i>Process</i>)	Proses kritis seperti apakah yang diperlukan apabila mengambil strategi tersebut
Kemampuan (<i>Capability</i>)	Kemampuan seperti apakah yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan meningkatkan proses tersebut
Kontribusi pemilik modal (<i>Stakeholder contribution</i>)	Kontribusi seperti apakah yang dibutuhkan dari pemilik modal apabila merawat dan mengembangkan kemampuan tersebut

Berikut ini adalah penjelasan mengenai masing-masing perspektif kinerja pada *Performance Prism*:

1. Kepuasan pelanggan (*stakeholder satisfaction*)

Penting bagi suatu organisasi untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan para *stakeholdernya* sehingga dapat meningkatkan kepuasan *stakeholdernya* jika bertransaksi dengan organisasi tersebut. *Stakeholder* yang dipertimbangkan disini meliputi *customer*, *employe*, *supllier*, investor, regulator dan komunitas yang ada pada suatu organisasi. Apabila organisasi gagal memberikan *value* pada *stakeholdernya*, maka dapat mengakibatkan pengurangan reputasi organisasi tersebut. Tetapi apabila *stakeholder satisfaction* terpenuhi, maka hal ini berarti kinerja organisasi telah baik dan pada akhirnya organisasi dapat mencapai tujuan akhir, yaitu peningkatan *profit*. Kesuksesan suatu organisasi dalam masa mendatang tergantung pada pendekatan manajemen yang dapat merefleksikan kebutuhan dalam memperhatikan keinginan semua *stakeholdernya*.

Pihak manajemen dalam hal ini mempertimbangkan enam kunci pada *stakeholder*, yaitu:

- a. Investor (*stakeholder*)

Suatu perusahaan umumnya harus menerapkan usaha terbaiknya untuk membawa harapan pada para investornya.

b. Pelanggan (*customer*)

Perusahaan selalu ingin mempertahankan pelanggan dan menemukan lebih banyak lagi pelanggan potensial.

c. Karyawan (*employees*)

Perusahaan harus mempertahankan karyawan, karena ini berarti suatu nilai tambah bagi investor dan pelanggan (menunjukkan performance perusahaan baik) tetapi penghematan biaya harus tetap dilakukan

d. Penyalur (*supplier*)

Banyak supplier yang memenuhi kebutuhan perusahaan-perusahaan akan cenderung dapat mengakibatkan pembengkakan biaya, karena mempunyai efek pada biaya administrasi (misal untuk membayar faktur/*invoices* dll). Pengurangan biaya untuk hal ini perlu secara hati-hati ditargetkan, beberapa kontrak persediaan perlu untuk dirundingkan kembali dengan para *supplier*.

e. Peraturan pemerintah (*regulators*)

Peraturan pemerintah secara langsung memberikan pengaruh yang besar bagi perusahaan, pemenuhan dengan peraturan merupakan suatu *conformity* (bukan hanya isu). Perusahaan manapun harus memelihara reputasinya dalam pasar, karena ketidakberhasilan pemenuhan peraturan berpotensi merusak publisitas dalam pasar.

f. Masyarakat (*communities*)

Masyarakat adalah faktor lain yang (pada waktunya resesi) kadang-kadang mereka dihubungkan ke regulator (misal hukum ketenagakerjaan). Kebijakan standar etis harus ditempatkan secara internal dan eksternal. Ini merupakan tuntutan didalam lingkungan bisnis masa kini. Ada baiknya pihak manajemen harus memastikan bahwa aspek ini harus dipenuhi dalam upaya perbaikan sistem pengukuran kinerja perusahaan.

2. Strategi (*Strategy*)

Tujuan dari strategi yang utama adalah memberikan nilai (*value*) kepada para *stakeholder* dengan cara memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Apabila strategi telah dapat memberikan nilai (*value*) kepada *stakeholder*, maka segala kegiatan yang berada dalam organisasi yang konsisten terhadap strategi juga akan mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*. Strategi sangat diperlukan untuk mengukur kinerja organisasi sebab dapat dijadikan sebagai acuan sudah sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai, sehingga pihak manajemen dapat mengambil langkah cepat dan tepat dalam membuat keputusan dan menyempurnakan kinerja organisasi. Di perusahaan-perusahaan terdiversifikasi strategi terdapat empat *level* organisasi yang berbeda, yaitu:

a. Strategi korporasi (*coporate strategy*)

Strategi korporasi merupakan perencanaan manajerial menyeluruh untuk perusahaan yang terdiversifikasi. Strategi korporasi merupakan payung dari seluruh divisi bisnis perusahaan secara keseluruhan. Mengukur strategi korporasi untuk perusahaan yang terdiverfikasi melibatkan empat macam kegiatan, yaitu:

- Membuat langkah-langkah bisnis untuk meningkatkan posisi bisnis-bisnis yang berbeda untuk mencapai diversifikasi
- Melakukan kegiatan-kegiatan awal untuk meningkatkan kinerja gabungan dari bisnis-bisnis yang dimiliki perusahaan
- Melakukan cara-cara untuk menangkap sinergi antar unit-unit bisnis terkait
- Menerapkan prioritas-prioritas investasi dan mengarahkan sumber-sumber daya korporasi kedalam unit yang paling menarik

b. Strategi bisnis (*business strategy*)

Istilah strategi bisnis berhubungan dengan rencana manajemen untuk suatu bisnis tunggal bukan untuk bisnis yang terdiversifikasi. Suatu strategi bisnis dikatakan mempunyai kekuatan jika dapat menghasilkan dan mempertahankan bisnis untuk kompetisi dapat berupa menyerang (*offesive*) atau mempertahankan (*defensive*). Kegiatan yang menyerang dapat berupa kegiatan agresif dan menentang langsung ke posisi pasar kompetitor.

c. Strategi fungsional (*functional strategy*)

Istilah strategi fungsional berhubungan langsung dengan rencana manajemen untuk sebuah aktifitas fungsi organisasi tertentu. Suatu strategi pemasaran misalnya mewakili rencana manajemen untuk menjalankan pemasaran sebagai bagian dari bisnis. Strategi pengembangan produk baru mewakili rencana manajerial untuk menjaga produk-produk perusahaan tetap digaris terkemuka dan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dicari oleh pembeli. Strategi fungsional di area produksi menunjukkan rencana manajerial bagaimana aktivitas-aktivitas produksi akan dikelola untuk mendukung strategi bisnis untuk mencapai sasaran dan misi fungsi tersebut.

d. Strategi operasi (*operation strategy*)

Strategi operasi berhubungan dengan prakarsa-prakarsa strategik yang lebih sempit dan pendekatan-pendekatan untuk mengelola unit-unit operasi kunci (pabrik, penjualan distrik, pusat-pusat distribusi dan untuk menangani tugas-tugas operasi harian).

3. Proses (*processes*)

Proses yaitu bagaimana caranya agar organisasi mampu menjalankan strategi. Proses yang baik harus dapat mendukung pencapaian strategi, sehingga memungkinkan organisasi memiliki performance yang baik, antara lain memperoleh pendapatan yang tinggi dengan pengeluaran serendah mungkin melalui pengoptimalan fasilitas. Salah satu alasan kegagalan dalam pengimplementasian strategi karena organisasi tidak menyesuaikan proses dengan

strategi tersebut. Proses harus dijalankan berdasarkan arah yang telah ditetapkan pada strategi.

Terdapat lima aspek utama apabila pengukuran dilakukan, yaitu:

a. Memasarkan produk dan pelayanan jasa (*development product and service*)

Dalam hal ini melakukan komersialisasi produk baru melalui peluncuran produk menggunakan strategi pemasaran tertentu. Biasanya hal ini dilakukan dengan produksi yang jumlahnya tidak terlalu banyak, untuk memastikan respon konsumen dan mengukur kemampuan pemasok dalam memenuhi kebutuhan bahan baku secara konsisten dan tepat waktu.

b. Mengatur portofolio riset dan pengembangan perusahaan (*generate and demand*)

Dalam sebuah perusahaan, seorang pimpinan harus dapat mengambil keputusan tentang proyek mana yang harus didanai dan dijalankan dengan memperhatikan peluangnya serta mengaturnya dengan baik. Kita harus memantau perkembangannya, dengan memperhatikan peluang dan batasan (*constrain*) penting lainnya yang berhubungan langsung dengan proyek tersebut. Hasil dari evaluasi ini adalah kemampuan untuk melihat portofolio proyek yang diinvestasikan, dan melihat tujuan yang diinginkan serta melihat sumber-sumber daya apalagi yang dibutuhkan untuk pengembangan, baik internal maupun eksternal.

c. Melihat peluang pasar untuk produk dan jasa baru (*fulfil demand*)

Dalam melihat peluang pasar untuk suatu produk atau jasa baru, atau yang belum ada dipasaran, selain cerdas kita juga harus cermat. Ide inovasi harus dapat diperoleh melalui berbagai cara dan dari banyak sumber. Produk inovatif, pada umumnya dimatangkan di divisi riset dan pengembangan.

d. Merancang dan mengembangkan produk dan jasa baru (*plan and manage enterprise*)

Perencanaan dan pengembangan produk baru merupakan suatu aktifitas kompleks yang melibatkan multifungsi bisnis dan mempunyai beberapa tahapan, antara lain:

- Tahapan pengembangan dan penyusunan konsep: mengembangkan konsep termasuk konsep tentang fungsi dari produk yang dirancang, atributnya serta estimasi dari target pasar, harga dan biaya
- Perencanaan produksi: melakukan pengujian dan pembuatan produk yang sesuai dengan konsep yang dibuat pada tahap sebelumnya dengan membuat model dan pengujian kecil dan memulai melakukan investasi awal serta perencanaan biaya dan finansial.
- Detail produk dan proses rekayasa: melakukan desain produk dan membuat prototipe dari produknya.

4. Kemampuan (*capability*)

Yang dimaksud dengan *capability* adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi meliputi keahlian sumberdaya (*skilled people*), praktek-praktek bisnisnya (kebijakan dan prosedur), infrastruktur fisik (seperti kantor, pabrik dan gudang), pemanfaatan teknologi serta fasilitas-fasilitas pendukungnya untuk memungkinkan jalannya proses tersebut. Kapabilitas sangat penting bagi organisasi karena dapat menggambarkan kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai bagi para *stakeholder*. Pengukuran kinerja dapat membantu organisasi dalam menempatkan proses dan kapabilitas yang benar, serta mendorong orang-orang dalam organisasi untuk mempertahankan atau secara aktif memelihara proses dan kpaabilitas tersebut.

Dalam hal ini terdapat aspek-aspek yang terlibat dalam pengukuran kemampuan perusahaan:

- Sumber daya insani (*people*)

Sumber daya insani merupakan sumber daya yang paling penting untuk dapat memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, vital untuk mengembangkan sumber daya insani melalui proses yang kompetitif, pelatihan yang sistematis, peningkatan kepuasan pegawai, peningkatan pendidikan pegawai dan pemberdayaan pegawai.

- Teknologi (*technology*)

Usia dan kondisi teknologi yang diterapkan merupakan salah satu penentu kemampuan organisasi perusahaan untuk mengeksekusi strategi dan mencapai kepuasan pelanggan dalam hal menyediakan produk dan layanan. Teknologi yang baru biasanya lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan teknologi lama.

5. Kontribusi *stakeholder* (*stakeholder contribution*)

Organisasi harusnya mempertimbangkan hal-hal apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan dari para *stakeholdernya*, karena hal ini menentukan apa saja yang harus diukur yang merupakan tujuan terakhir pengukuran *Performance Prism*. *Performance Prism* tidak hanya berbicara mengenai apa yang dibutuhkan dan diinginkan organisasi dari *stakeholdernya*. Sebab organisasi dikatakan memiliki kinerja yang baik jika mampu memenuhi kegiatan dan kebutuhan *stakeholder*, serta menyampaikan apa yang diinginkan dari para *stakeholdernya* yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi. Pemenuhan keinginan organisasi terhadap *stakeholder* harusnya sebaik pemenuhan keinginan dan kebutuhan *stakeholder* dari organisasi itu sendiri.

2.1.7.3 Tahapan-tahapan *Performance Prism*

Menurut Wibowo (2009:18) *Performance Prism* mempunyai tahapan didalam desain pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *stakeholder satisfaction* dan *stakeholder contribution* dari masing-masing *stakeholder* yang dimiliki perusahaan.
2. Menetapkan tujuan (*objective*)
3. Menyesuaikan strategi, proses dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan dalam memenuhi tujuan
4. Mendefinisikan pengukuran (*measures*) yang digunakan untuk pencapaian tujuan tersebut
5. Mengecek (*validasi*) apakah ada *measures* yang konflik
6. Menjabarkan spesifikasi masing-masing *measure*.

2.1.7.4 Keunggulan *Performance Prism*

Menurut Wibowo (2009:18) kelebihan dari metode *Performance Prism* bila dibandingkan dengan metode lain, terutama *balanced scorecard* dan IPMS adalah:

Tabel 2.2

Keunggulan *Performance Prism*

<i>Performance Prism</i>	<i>balanced scorecard</i>
Mengidentifikasi <i>stakeholder</i> dari banyak hal yang berkepentingan seperti <i>customer, supplier, employee, regulator</i> serta <i>community</i>	Mengidentifikasi <i>stakeholder</i> hanya dari sisi <i>customer</i> dan investor saja
	IPMS
<i>Key Performance indicator</i> (KPI) yang diidentifikasi berdasarkan strategi, proses dan kapabilitas yang merupakan hasil dari identifikasi terhadap <i>stakeholder</i> requirement serta tujuan perusahaan	<i>Key Performance indicator</i> (KPI)nya langsung berdasarkan <i>stakeholder</i> requirement tanpa memandang strategi, proses dan kapabilitas

2.1.8 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil
1	Nunung Nurhayati (2014)	<i>Influence of Organization Commitmen and Knowledge Management on Successful Implementation of Accounting Information Systems</i>	Terdapat pengaruh positif antara Komitmen Organisasi dan pengetahuan Manajemen yang signifikan terhadap kesuksesan implentasi Sistem Informasi Akuntansi
2	Fatimah (2013)	Pengaruh Pelatihan dan dukungan Manajemen Puncak terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	Pelatihan dan dukungan Manajemen Puncak berpengaruh Signifikan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Artinya dengan Pelatihan dan dukungan Manajemen Puncak dapat Meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi untuk meningkatkan juga pengendalian Intern Perusahaan
3	Adli Anwar (2012)	Pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengetahuan Manajer terhadap keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Komitmen Organisasional dan Pengetahuan Manajer terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan, baik menggunakan dimensi ROA, ROE, maupun <i>Profit Margin</i> . Dan semakin tinggi tingkat Pengetahuan Manajer tentang 64 sistem informasi akuntansi maka akan semakin tinggi pula tingkat Kinerja Keuangan Perusahaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Luciana spica (2007) dalam Azka Nurul Febrina (2013) menyatakan:

“Keberhasilan sistem informasi akuntansi berkaitan dengan tingkat komitmen organisasional, komitmen organisasional adalah komitmen seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja, seseorang yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasinya cenderung untuk bertahan sebagai anggota dalam waktu yang relatif panjang tingkat komitmen organisasional yang dimiliki manajer dan karyawan dapat mendorong keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam organisasi.”

Larsen (2003) dalam Azka Nurul Febrina (2013) menyatakan:

“Komitmen organisasional adalah faktor utama dan sangat penting, karena inti dari komitmen organisasional adalah keterikatan dan loyalitas seorang karyawan kepada perusahaan yang akan mendorong mereka untuk selalu bekerja dalam berbagai situasi di dalam perusahaan dimana ia bekerja.”

Menurut Larsen (2003) dalam Wulan Witaliza, Kirmizi & Restu Agusti (2015), ada beberapa faktor penentu (*antecedent*) keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, salah satunya adalah komitmen organisasi yang diartikan sebagai keterikatan seseorang untuk selalu bekerja pada sebuah perusahaan. Tingkat komitmen organisasi adalah faktor utama dan sangat penting, karena inti dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi, komitmen organisasi adalah keterkaitan dan loyalitas seseorang karyawan kepada

perusahaan yang akan mendorong mereka untuk selalu bekerja dalam berbagai kondisi perusahaan. Hal ini dibuktikan serta didukung oleh hasil penelitian, antara lain: Wulan Witaliza, Kirmizi & Restu Agusti (2015)

2.2.2 Pengaruh Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan

Ketika faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dapat diatasi dengan baik, dinamisasi organisasi akan tercipta dan akan berdampak terhadap perusahaan, yaitu menjadi lebih efisien, efektif, dan terkendali, atau disebut juga memiliki kinerja yang baik.

Azhar Susanto (2007:58) menyatakan bahwa:

“Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi tidak saja dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas informasi yang dihasilkan untuk pengambilan keputusan yang berkualitas, akan tetapi juga akan meningkatkan kualitas hubungan antar individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut. Kualitas hubungan antar individu akan mendorong sebuah perusahaan lebih dinamis sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi.”

Romney and Steinbart (2009) dalam Adli Anwar (2012) menyatakan bahwa:

“Penerapan sistem informasi akuntansi di perusahaan dapat memberi nilai tambah (*value added*) bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi keuangan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (kinerja keuangan dan non keuangan).”

Sebagaimana uraian diatas maka penulis mencoba membuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

2.2.4 Bagan Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:93) pengertian hipotesis adalah :

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan”

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu, maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.
- H2: Terdapat pengaruh keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan.
- H3: Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perusahaan melalui keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.