

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Good Corporate Governance

2.1.1.1 Pengertian Good Corporate Governance

Istilah “*corporate governance*” pertama kali diperkenalkan oleh Cadbury Committee, Inggris di tahun 1922 yang menggunakan istilah tersebut dalam laporannya yang dikenal sebagai Cadbury Report. Definisi dari *Cadbury Committee of United Kingdom* dalam Sukrisno Agoes & I Cenik Ardana (2011:101) mendefinisikan *good corporate governance* adalah sebagai berikut:

“A set of rules that define the relationship between shareholders, managers, creditors, the government, employess, and other internal and external stakeholders in respect to their right and responsibilities, or the system by which companies are directed and controlled

Maksud definisi tersebut bahwa suatu sistem yang dipergunakan untuk mengarahkan dan mengadakan kegiatan bisnis perusahaan. *Corporate governance* mengatur pembagian tugas, hak dan kewajiban mereka yang berkepentingan terhadap kehidupan perusahaan, termasuk para pemegang saham, dewan pengurus, para manajer dan semua stakeholder non pemegang saham.

Menurut Sukrisno Agoes (2011:101) *Good Corporate Governance* sebagai berikut:

“Tata kelola yang baik sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola perusahaan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya”.

Pengertian *Good Corporate Governance* menurut Amin Widjaja Tunggal

(2013:24) :

“*Corporate Governance* adalah sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk menaikkan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada stakeholders, karyawan dan masyarakat sekitar”.

Dari beberapa definisi mengenai *Good Corporate Governance* di atas dapat penulis simpulkan, bahwa corporate governance adalah sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholder*, karyawan, kreditur dan masyarakat sekitar. *Good Corporate Governance* berusaha menjaga keseimbangan diantara pencapaian tujuan ekonomi dan tujuan masyarakat

2.1.1.2 Prinsip-prinsip Good Corporate Governance

Menteri Negara BUMN mengeluarkan Keputusan Nomor Kep-117/MMBU/2002 tentang penerapan GCG dalam Sukrisno Agoes & I Cenik Ardana

(2011:103). Ada lima prinsip menurut keputusan ini, yaitu:

- a. Kewajaran
- b. Transparansi
- c. Akuntabilitas
- d. Pertanggung jawaban
- e. Kemandirian”

Dari kutipan diatas dapat dijelaskan lima prinsip *corporate governance* sebagai berikut:

a. Kewajaran

Merupakan prinsip agar pengelola memperlakukan semua pemangku kepentingan secara adil dan setara, baik pemangku kepentingan primer (pemasok, pelanggan, karyawan, pemodal) maupun pemangku kepentingan sekunder (pemerintah, masyarakat, dan yang lainnya). Hal ini yang memunculkan stakeholders (seluruh kepentingan pemangku kepentingan), bukan hanya kepentingan stockholders (pemegang saham saja).

b. Transparansi

Artinya kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau ditunda-tunda pengungkapannya.

c. Akuntabilitas

Prinsip ini dimana para pengelola berkewajiban untuk membina sistem akuntansi yang efektif untuk menghasilkan laporan keuangan (financial statements) yang dapat dipercaya. Untuk itu, diperlukan kejelasan fungsi,

pelaksanaan, dan pertanggungjawaban setiap organ sehingga pengelolaan berjalan efektif.

d. Pertanggungjawaban

Prinsip dimana para pengelola wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola perusahaan kepada para pemangku kepentingan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggungjawab ada konsekuensi logis dari kepercayaan dan wewenang yang diberikan oleh para pemangku kepentingan kepada para pengelola perusahaan.

e. Kemandirian

Artinya suatu keadaan dimana para pengelola dalam mengambil keputusan bersifat profesional, mandiri, bebas dari konflik kepentingan, dan bebas dari tekanan/pengaruh dari manapun yang bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip pengelolaan yang sehat.

Menurut *National Committee on Governance* dalam Sukrisno Agoes (2011:104)

mengemukakan bahwa lima prinsip GCG, yaitu:

- "1. Tranparansi (*transparence*)
2. Akuntabilitas (*accountability*)
3. Responsibilitas (*responsibility*)
4. Independensi (*Independency*)
5. Kesetaraan (*fairness*)"

Menurut Valery G Kumaat (2011:23) prinsip-prinsip *Good corporate governance*

adalah :

- "1. Kewajaran
2. Ketrebukaan
3. Akuntabilitas

4. Pertanggung jawaban”

Penjelasan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sebagai berikut :

1. Kewajaran (*Fairnes*)

Kewajaran adalah perlakuan yang adil terhadap pemegang saham khususnya menyangkut hak dan kewajiban mereka termasuk bagi pemegang saham minoritas/asing. Prinsip ini perlu ditegakan perusahaan dalam bentuk

- a. Penyajian informasi secara *full disclosure* menyangkut setiap materi yang relevan bagi para pemegang saham.
- b. Berbagai peraturan dan larangan terkait “permainan” harga saham (wajib bagi perusahaan Tbk), seperti sistem pembagian deviden tersendiri bagi internal *stakeholders*. Perdagangan saham oleh orang dalam (*insider trading*), otoritas penetapan harga dengan otoritas tunggal (*self dealing*) dan sebagainya.
- c. Pemberlakuan pedoman perilaku perusahaan (*corporate code of conduct*) termasuk bagi para anggota dewan komisaris dan dewan direksi.

2. Keterbukaan (*Transparancy*)

Keterbukaan adalah keterbukaan informasi (secara akurat dengan tepat waktu) mengenai kinerja perusahaan. Prinsip ini diwujudkan perusahaan dalam bentuk:

- a. Pengembangan sistem akuntansi (*accounting system*) perusahaan berdasarkan standar akuntansi (PSAK), kelaziman terkait kualitas pelaporan, serta secara berkala diperiksa terkait kualitas pelaporan, serta secara berkala diperiksa oleh auditor eksternal yang disetujui RUPS. Hal ini untuk menjamin sebuah laporan keuangan yang dapat diungkapkan secara kualitatif.
- b. Pengembangan system informasi manajemen (*Management Information System*) untuk menunjang efektifitas dalam hal penelusuran masalah disekitar kinerja, penilaian kinerja, serta sistem, manajemen resiko (*management risk system*) untuk memastikan semua resiko yang signifikan telah dikelola dengan tingkat toleransi yang diterima
- c. Pengembangan sistem manajemen resiko (*Risk Management system*) untuk memastikan semua resiko yang signifikan telah dikelola dengan tingkat toleransi yang dapat diterima .

Akuntabilitas adalah bentuk tanggung jawab korporasi yang diwujudkan dengan menyediakan seluruh perangkat pengawasan secara komprehensif serta siap untuk digugat sesuai peraturan dan regulasi yang berlaku

- a. Merumuskan kembali peran/fungsi audit internal sebagai mitra bisnis strategic berdasarkan *best practice* (bukan sekedar ada) yaitu berupa "*risk based auditing*".
- b. Memperkuat pengawasan internal dan pengelolaan resiko dengan membentuk komite audit/komite resiko yang memperkuat peran pengawasan oleh dewan komisaris, disamping menempatkan komisaris independen dalam Dewan komisaris.
- c. Menunjuk dan mengevaluasi auditor eksternal berdasar azas profesionalisme (bukan sekedar referensi pihak yang berpengaruh)

4. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Pertanggungjawaban adalah bentuk pertanggungjawaban seluruh internal *stakeholder* (*Bussines owner*, RUPS, komisaris dan direksi, karyawan) kepada para eksternal stakeholder lainnya. Termasuk seluruh masyarakat melalui misi menjadikan perusahaan berkategori sehat, penciptaan lapangan kerja, serta nilai tambah bagi masyarakat melalui misi menjadikan perusahaan berkategori sehat, penciptaan lapangan kerja, serta nilai tambah bagi masyarakat dimana bisnis mendapatkan manfaat dari seluruh aktifitasnya. Halini diungkap dengan cara

- a. Membangun lingkungan bisnis yang sehat menghindari penyalahgunaan tanggungjawab wewenang, mengembangkan profesionalisme serta menjunjung etika universal dan budaya setempat
- b. Menyatakan kepedulian terhadap permasalahan aktual di masyarakat yang menjadi tanggung jawab seluruh bangsa. Seperti penuntasan kemiskinan, pengurangan populasi buta huruf dan sebagainya.

2.1.1.3 Unsur-unsur *Good Corporate Governance*

Menurut Amin Widjaya Tunggal (2013:184) unsur-unsur *Good Corporate Governance* terdiri dari:

- "1. Pemegang Saham
2. Komisaris dan Direksi
3. Komite Audit
4. Sekretaris Perusahaan
5. Manajer
6. Auditor Eksternal
7. Auditor Internal"

Penjelasan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sebagai berikut :

1 Pemegang Saham

Pemegang saham adalah individu atau institusi yang mempunyai vital stake dalam perusahaan. Tata kelola perusahaan yang baik harus mampu melindungi hak pemegang saham dengan cara mengamankan kepemilikan, menyerahkan atau memindahkan saham, melaporkan informasi yang relevan, dan memperoleh keuntungan dari perusahaan.

2 Komisaris dan Direksi

Komisaris dan direksi secara legal bertanggungjawab dalam menetapkan sasaran korporat, mengembangkan kebijakan, dan memilih manajemen tingkat atas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan tersebut. Selain itu, Komisaris dan direksi bertugas untuk menelaah kondisi perusahaan apakah sesuai dengan arah kebijakan atau sasaran yang telah ditetapkan.

3 Komite Audit

Komite Audit bertugas untuk memberikan pendapat atau rekomendasi profesional terhadap dewan komisaris mengenai kondisi tata kelola perusahaan yang dijalankan manajemen perusahaan.

4 Sekretaris Perusahaan

Sekretaris Perusahaan merupakan pihak penghubung yang menjembatani kepentingan antara perseroan dengan pihak eksternal, terutama dalam menjaga persepsi publik atas citra perseroan dan pemenuhan tanggung jawab oleh Perseroan. Sekretaris Perusahaan bertanggung jawab kepada Direksi.

5 Manajer

Manajer memiliki peran yang sangat penting dalam operasional perusahaan. Manajer memiliki pengetahuan yang luas mengenai hal teknis yang terjadi diperusahaan.

6 Auditor Eksternal

Auditor eksternal bertanggungjawab memberikan opini terhadap laporan keuangan perusahaan. Laporan auditor eksternal (independen) adalah opini profesional mengenai laporan keuangan perusahaan.

7 Auditor Internal

Auditor internal bertugas memberikan rekomendasi atau konsultasi kepada pihak yang berwenang di perusahaan mengenai kondisi-kondisi yang terjadi di dalam perusahaan.

2.1.1.4 Tujuan *Good Corporate Governance*

Tujuan *Good Corporate Governance* menurut Amin Widjaya Tunggal (2013:34). sebagai berikut:

- "1. Tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.
2. Aktiva perusahaan terjaga dengan baik.
3. Perusahaan menjalankan bisnis dengan praktek yang sehat.
4. Kegiatan perusahaan dilakukan dengan transparan."

Sedangkan Tujuan *Good Corporate Governance* pada BUMN berlandaskan

Keputusan Menteri BUMN Nomor 117/M-MBU/2002 pasal 4, antara lain :

- "1. Memaksimalkan BUMN dengan cara meningkatkan prinsip GCG.
2. Mendorong pengelolaan BUMN secara profesional, terbuka, dan efisien.
3. Mendorong agar organ perusahaan dalam membuat keputusan sesuai dengan peraturan.
4. Meningkatkan kontribusi BUMN dalam perekonomian nasional.
5. Meningkatkan iklim investasi nasional.
6. Mensukseskan program privatisasi BUMN."

Dengan demikian, penerapan pelaksanaan prinsip GCG secara optimal akan mampu mendorong peningkatan kinerja perusahaan yang ada, dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan. Serta tujuan *good corporate governance* adalah penerapan sistem GCG yang diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak berkepentingan (stakeholders) dalam jangka panjang dan melindungi para pemegang saham serta pengelola perusahaan atau manajemen perusahaan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja serta manajemen organisasi, kemudian peningkatan kualitas hubungan antara stakeholders dengan manajemen perusahaan.

2.1.1.5 Manfaat *Good Corporate Governance*

Penerapan *good corporate governance* di perusahaan memiliki peran yang besar dan manfaat yang bisa membawa perubahan positif bagi perusahaan baik di kalangan investor, pemerintah maupun masyarakat umum. Dengan melaksanakan *Corporate Governance* menurut Amin Widjaja Tunggal (2013:39) ada beberapa manfaat yang akan diperoleh, antara lain :

- "1. Meminimalkan *agency cost*.
2. Meminimalkan *cost of capital*.
3. Meningkatkan nilai saham perusahaan.
4. Mengangkat nilai perusahaan."

Penjelasan Manfaat *Good Corporate Governance* sebagai berikut :

1. Meminimalkan *agency cost*

Sselama ini pemegang saham harus menanggung biaya yang timbul akibat dari penelegasian wewenang kepada manajemen. Biaya-biaya ini bisa berupa kerugian karena manajemen menggunakan sumber daya perusahaan untuk kepentingan pribadi maupun berupa biaya pengawasan yang harus dikeluarkan perusahaan untuk mencegah terjadinya hal tersebut.

2. Meminimalkan *cost of capital*

Perusahaan yang baik dan sehat akan menciptakan suatu referensi positif bagi para kreditur. Kondisi ini sangat berperan dalam meminimalkan biaya modal yang harus ditanggung bila perusahaan akan mengajukan pinjaman, selain itu dapat memperkuat kinerja keuangan juga akan membuat produk perusahaan akan menjadi lebih kompetitif.

3. Meningkatkan nilai saham perusahaan

Suatu perusahaan yang dikelola secara baik dan dalam kondisi sehat akan menarik minat investor untuk menanamkan modalnya.

4. Mengangkat nilai perusahaan

Citra perusahaan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan perusahaan tersebut dimata masyarakat dan khususnya para investor. Citra suatu perusahaan kadang kala akan menelan biaya yang sangat besar dibandingkan dengan keuntungan perusahaan itu sendiri, guna memperbaiki citra tersebut.

Manfaat dari penerapan *good corporate governance* tentunya sangat berpengaruh bagi perusahaan, dimana manfaat GCG ini bukan hanya untuk saat ini tetapi juga dalam jangka panjang dapat menjadi pendukung dari tumbuh kembangnya perusahaan dalam era persaingan global saat ini. Selain bermanfaat meningkatkan citra perusahaan di mata para investor, hal ini tentunya menjadi nilai tambah perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk menghadapi persaingan usaha dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif.

2.1.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Good Corporate Governance*.

Untuk menciptakan keberhasilan dalam penerapan *good corporate governance*, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mas Ahmad Daniri (2005 : 15), adalah sebagai berikut :

”Keberhasilan penerapan GCG juga memiliki prasyarat tersendiri. Ada dua faktor yang memegang peranan, faktor eksternal dan faktor internal.”

Kedua jenis faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar perusahaan yang sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan *good corporate governance*, antara lain:

- a. Terdapatnya sistem hukum yang baik sehingga mampu menjamin berlakunya supremasi hukum yang konsisten dan efektif.
- b. Adanya dukungan pelaksanaan *good corporate governance* dari sektor publik/lembaga pemerintahan yang diharapkan dapat pula melaksanakan

Good Governance dan *Cleane Government* menuju *Good Government Governance* yang sebenarnya.

- c. Terdapatnya contoh pelaksanaan *good corporate governance* yang tepat yang dapat menjadi standar pelaksanaan *good corporate governance* yang efektif dan professional.
- d. Terbangunnya sistem tata nilai sosial yang mendukung penerapan *good corporate governance* di masyarakat.
- e. Adanya semangat anti korupsi yang berkembang di lingkungan publik dimana perusahaan beroperasi disertai perbaikan masalah kualitas pendidikan dan perluasan peluang kerja.

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah pendorong keberhasilan pelaksanaan praktek *good corporate governance* yang berasal dari dalam perusahaan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Terdapatnya budaya perusahaan (*corporate culture*) yang mendukung penerapan *good corporate governance* dalam mekanisme dan sistem kerja manajemen di perusahaan.
- b. Adanya berbagai kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan perusahaan mengacu pada penerapan nilai-nilai *good corporate governance*.
- c. Adanya manajemen pengendalian resiko perusahaan yang didasarkan pada kaidah-kaidah standar *good corporate governance*

- d. Terdapatnya sistem audit yang efektif dalam perusahaan untuk menghindari setiap penyimpangan yang mungkin akan terjadi.
- e. Adanya keterbukaan informasi bagi publik untuk mampu memahami setiap gerak dan langkah manajemen dalam perusahaan sehingga kalangan publik dapat memahami dan mengikuti setiap derap langkah perkembangan dinamika perusahaan dari waktu ke waktu.
- f. Kualitas, *skill*, kredibilitas dan integritas berbagai pihak yang menggerakkan perusahaan.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa penerapan *good corporate governace* bukan untuk saat ini saja, tetapi juga dalam jangka panjang dapat menjadi pilar utama pendukung tumbuh kembangnya perusahaan sekaligus sebagai alat untuk mencapai kemenangan dalam persaingan global.

2.1.2 Corporate Social Responsibility

2.1.2.1 Definisi Corporate Social Responsibility

Definisi *Corporate Social Responsibility* atau yang biasa disingkat dengan CSR telah dikemukakan oleh banyak ahli dengan pendapat yang berbeda-beda. Definisi yang paling umum dan telah disepakati oleh lebih dari 90 negara di seluruh dunia adalah definisi menurut ISO 26000 (Prastowo & Huda, 2011:100). Adapun definisi CSR menurut ISO 26000 tersebut adalah :

"Responsibility of an organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behavior that contributes to sustainable development, including health and

the welfare of society; takes into account the expectations of stakeholder; is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behavior; and is integrated throughout the organization and practiced in its relationship."

Definisi tersebut dapat diterjemahkan bahwa sebuah organisasi dalam mengambil setiap keputusan dan melaksanakan aktivitasnya, harus mempunyai tanggung jawab kepada masyarakat dan lingkungannya yang diwujudkan dengan bentuk perilaku transparan dan etis yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan, termasuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat; mempertimbangkan harapan pemangku kepentingan (*stakeholder*); sejalan dengan hukum yang ditetapkan dan norma-norma perilaku internasional; serta terintegrasi dengan organisasi secara menyeluruh

Pengertian Sukrisno Agoes (2011:32) mendefinisikan *corporate social responsibility* sebagai berikut :

“Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan tanggung jawab perusahaan baik terhadap karyawan di perusahaan itu sendiri (internal) dan diluar perusahaan (eksternal) karena perusahaan merupakan bagian dari lingkungannya.”

Menurut Nor Hadi (2014:48) *Corporate Social Responsibility* adalah:

“Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan satu bentuk tindakan yang berangkat dari pertimbangan etis perusahaan yang di arahkan untuk meningkatkan ekonomi, yang di barengi dengan peningkatan kualitas hidup bagi karyawan berikut keluarganya, serta sekaligus peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar dan masyarakat secara lebih luas.”

Menurut Johnson dan Johnson dalam Noor Hadi (2014: 46) pengertian CSR adalah sebagai berikut:

“*Corporate Social Responsibility (CSR)* yaitu tentang bagaimana suatu perusahaan mengelola operasi bisnisnya dengan menghasilkan produk yang berorientasi positif bagi lingkungannya.”

Menurut The World Bank Group dan The World Business Council for Sustainable Development dalam Lako (2011:25), CSR didefinisikan sebagai :

"Suatu komitmen berkelanjutan dari dunia usaha untuk berperilaku secara etis dan membantu pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) bekerja sama dengan karyawan serta perwakilannya, keluarganya, masyarakat, dan komunitas lokal umumnya untuk memperbaharui kualitas hidup dalam cara-cara yang baik bagi bisnis dan pembangunan."

Dari berbagai definisi CSR yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan secara garis besar bahwa *Corporate Social Responsibility* atau CSR adalah sebuah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam mengambil keputusan untuk mengelola bisnisnya, dengan cara yang etis dan sejalan dengan pembangunan berkelanjutan, guna menciptakan dampak yang positif bagi lingkungan dan masyarakat sekitarnya.

2.1.2.2 Manfaat Corporate Social Responsibility

Manfaat *corporate social responsibility* bagi perusahaan menurut Hendrik Budi Untung (2008:6) sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan mendongkrak reputasi serta citra merk perusahaan.
2. Mendapat lisensi untuk beroperasi secara sosial.
3. Mereduksi resiko bisnis perusahaan.
4. Melebarkan akses sumber daya bagi operasional usaha.
5. Membuka peluang pasar yang lebih luas.
6. Mereduksi biaya, misalnya terkait dampak pembuangan limbah.
7. Memperbaiki hubungan dengan *stakeholder*.
8. Memperbaiki hubungan dengan regulator.
9. Meningkatkan semangat dan produktifitas karyawan.

10. Peluang mendapatkan penghargaan.”

Menurut Lako (2011:103), manfaat yang diperoleh perusahaan dalam melakukan pengungkapan CSR adalah :

- "1. Profitabilitas dan kinerja keuangan perusahaan akan semakin kokoh
2. Meningkatnya akuntabilitas dan apresiasi positif dari komunitas investor, kreditor, pemasok, dan konsumen;
3. Meningkatnya komitmen etos kerja, efisiensi dan produktivitas karyawan;
4. Menurunnya kerentanan gejolak sosial dan resistensi komunitas sekitar karena merasa diperhatikan dan dihargai perusahaan
5. Meningkatnya reputasi, *corporate branding*, *goodwill (intangible asset)* dan nilai perusahaan dalam jangka panjang.”

2.1.2.3 Konsep *Corporate Social Responsibility*

Seperti yang dikemukakan John Elkington dalam Ardianto & Machfudz (2011:300), CSR perusahaan mengacu pada konsep *Triple Bottom Line*, yaitu:

“Keseimbangan dalam menjaga kelestarian lingkungan sekitar wilayah operasi (*planet*), memberi manfaat kepada masyarakat (*people*), dan perusahaan mendapatkan nilai untuk menjaga kelangsungan operasinya (*profit*). Dalam menerapkan CSR, perusahaan selalu mengendalikan biaya, mencari terobosan-terobosan dengan biaya relatif ringan namun hasilnya bisa langsung menyangkut pada kebutuhan masyarakat dan tentu ada kaitannya dengan kegiatan usahanya.”

Penjelasan dari tiga komponen tersebut menurut Noor Hadi (2011) adalah sebagai berikut:

1. *Profit*

Profit merupakan satu bentuk tanggungjawab yang harus dicapai perusahaan. Hal ini untuk mempertahankan dan menjamin *going concern*

dari perusahaan tersebut. Meski demikian perusahaan tidak hanya dituntut memperoleh keuntungan sebesar-besarnya bagi organisasi tetapi harus ikut berperan mensejahterakan para *shareholder*, meningkatkan kesejahteraan personil dalam perusahaan, serta memberikan kontribusi bagi masyarakat lewat pembayaran pajak.

2. *People*

People merupakan lingkungan masyarakat (*community*) dimana perusahaan berada. Mereka adalah para pihak yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perusahaan. Hampir tidak mungkin perusahaan mampu menjalankan operasi perusahaan secara *survive* tanpa bantuan masyarakat sekitar. Masyarakat merupakan unsur yang sangat penting bagi perusahaan karena masyarakat merupakan salah satu *input* bagi kegiatan operasional perusahaan. Disitulah letak terpenting dari kemauan dan kemampuan perusahaan mendekati diri dengan masyarakat lewat strategi *social responsibility*.

3. *Planet*

Planet merupakan lingkungan fisik (sumber daya fisik) perusahaan. Lingkungan fisik memiliki signifikansi terhadap eksistensi perusahaan. Mengingat lingkungan merupakan tempat dimana perusahaan menopang,

suatu konsep yang tidak dapat diniscayakan adalah hubungan perusahaan dengan alam yang bersifat sebab akibat. Kerusakan lingkungan, eksploitasi tanpa batas kesimbangan cepat atau lambat akan menyebabkan kehancuran perusahaan dan masyarakat.

Sedangkan menurut pendapat Yusuf Wibisono (2007:32) mengemukakan bahwa :

“Pada dasarnya perusahaan yang ingin berkelanjutan haruslah 3P, selain mengejar *Profit* perusahaan juga harus memperhatikan dan terlibat dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan turut berkontribusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*)”.

Jadi berdasarkan pendapat diatas, perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada *single bottom line*, yaitu aspek ekonomi yang direfleksikan dalam kondisi keuangannya saja, namun juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungannya.

2.1.2.4 Tujuan *Corporate Social Responsibility*

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan dalam melakukan aktivitasnya. Demikian halnya dengan melaksanakan program *Corporate Social Responsibility*. Adapun tujuan perusahaan melaksanakan program *CSR* menurut Baron dalam Yosephus (2010:295) adalah sebagai berikut :

“Tujuan perusahaan menerapkan *Corporate Social Responsibility (CSR)* agar dapat memberi manfaat yang terbaik bagi *stakeholders* dengan cara memenuhi tanggungjawab ekonomi, hukum, etika dan filantropis.”

Tujuan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab ekonomis.

Kata kuncinya adalah: *make a profit*. Motif utama perusahaan adalah menghasilkan laba. Laba adalah pondasi perusahaan. Perusahaan harus memiliki nilai tambah ekonomi sebagai prasyarat agar perusahaan dapat terus hidup (*survive*) dan berkembang.

2. Tanggungjawab legal.

Kata kuncinya: *obey the law*. Perusahaan harus taat hukum. Dalam proses mencari laba, perusahaan tidak boleh melanggar kebijakan dan hukum yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Tanggungjawab etis.

Perusahaan memiliki kewajiban untuk menjalankan praktek bisnis yang baik, benar, adil dan *fair*. Norma-norma masyarakat perlu menjadi rujukan bagi perilaku organisasi perusahaan. Kata kuncinya: *be ethical*.

4. Tanggungjawab filantropis.

Selain perusahaan harus memperoleh laba, taat hukum dan berperilaku etis, perusahaan dituntut agar dapat memberikan

Tujuan lain dikemukakan oleh Noor Hadi (2011:156) yang menyebutkan tujuan perusahaan melaksanakan *Corporate Social Responsibility* adalah sebagai berikut:

- "1. Aktualisasi tanggungjawab perusahaan terhadap kesejahteraan masyarakat dan pengembangan masyarakat.
2. Menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dan lingkungan sekitar.
3. Implementasi perusahaan terhadap Visi Misi lingkungan yang telah ditetapkan.
4. Tanggung jawab terhadap pemegang saham.
5. Membangun *image* perusahaan.
6. Komitmen perusahaan mengembangkan pembangunan berkelanjutan."

2.1.3.5 Pengungkapan *Corporate Social Responsibility*

Pengungkapan CSR merupakan cara pemberian informasi dan pertanggungjawaban dari perusahaan terhadap stakeholder. Hal ini juga merupakan salah satu cara untuk mendapatkan, mempertahankan serta meningkatkan legitimasi stakeholder. Nuswandari (2009) menyatakan bahwa informasi yang diungkapkan dalam laporan tahunan menjadi dua yaitu pengungkapan wajib (*mandatory disclosure*) dan pengungkapan sukarela (*voluntary disclosure*).

Nuswandari (2009) menyatakan bahwa pengungkapan wajib (*mandatory disclosure*) adalah :

“Informasi yang harus diungkapkan oleh emiten yang diatur oleh peraturan pasar modal suatu negara. Setiap emiten atau perusahaan publik yang terdaftar di bursa efek wajib menyampaikan laporan tahunan secara berkala dan informasi lainnya kepada Bapepam dan publik”

Selain itu Nuswandari (2009) menyatakan bahwa pengungkapan sukarela (*voluntary disclosure*) adalah :

“Penyampaian informasi yang diberikan secara sukarela oleh perusahaan di luar pengungkapan wajib. Pengungkapan sukarela merupakan pengungkapan informasi melebihi persyaratan minimum dari peraturan pasar modal yang berlaku. Perusahaan memiliki keleluasaan dalam melakukan pengungkapan sukarela dalam laporan tahunan sehingga menimbulkan adanya keragaman atau variasi luas pengungkapan sukarela antar perusahaan.”

Tanggung jawab sosial perusahaan bersifat wajib (*mandatory*) bagi kriteria perusahaan tertentu seperti yang diungkapkan dalam UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 74 yang menyatakan bahwa :

1. Perseroan yang menjalankan usahanya dibidang dan atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.

2. Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatuhan dan kewajaran.
3. Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan diatur dengan peraturan pemerintah.”

Selain perusahaan wajib melakukan kegiatan CSR, perusahaan juga wajib mengungkapkannya dalam annual report seperti yang disebutkan dalam UU No. 40

Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 66 ayat (2) bahwa :

laporan tahunan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) harus memuat sekurang-kurangnya :

- a. Laporan keuangan yang terdiri atas sekurang-kurangnya neraca akhir tahun buku yang baru lampau dalam perbandingan dengan tahun buku sebelumnya, laporan laba rugi dan tahun buku yang bersangkutan, laporan arus kas, dan laporan perubahan ekuitas, serta catatan atas keuangan tersebut;
- b. Laporan mengenai perseroan;
- c. Laporan mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan;
- d. Rincian masalah yang timbul selama tahun buku yang mempengaruhi kegiatan usaha perseroan;
- e. Laporan mengenai tugas pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Dewan Komisaris selama tahun buku yang baru lampau;
- f. Nama anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris;
- g. Gaji dan tunjangan bagi anggota Direksi dan gaji atau honorarium dan tunjangan bagi anggota Dewan Komisaris Perseroan untuk tahun baru yang lampau.”

Dapat dilihat pada point c, yang menyatakan bahwa adanya kewajiban bagi perusahaan untuk mengungkapkan CSR. Namun demikian item-item apa saja yang harus diungkapkan hingga saat ini belum ada peraturan baku yang mengaturnya. Oleh karena itu item-item CSR yang diungkapkan perusahaan masih merupakan informasi yang bersifat sukarela (voluntary).

Lako (2011:65) menganjurkan perusahaan untuk bisa mulai mengadopsi *Sustainability Reporting Guideliness* (SRG) dari *Global Reporting Initiative* (GRI) karena belum adanya pedoman dari pemerintah dan Ikatan Akuntan Indonesia. GRI memberikan pedoman yang cukup komprehensif bagi perusahaan dalam pelaporan informasi terkait dengan biaya (*cost*), dan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Definisi *Sustainability Reporting* menurut Lako (2011:64) adalah:

“Pelaporan mengenai kebijakan ekonomi, lingkungan dan sosial, pengaruh dan kinerja organisasi dan produknya di dalam konteks pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*). *Sustainability report* membahas pelaporan perusahaan tentang tanggung jawabnya terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial yang akan mempengaruhi perusahaan secara keseluruhan”.

Sampai saat ini belum ada standar baku yang mengatur tentang pengungkapan CSR. Sehingga sejumlah institusi menciptakan item laporan yang bisa berlaku universal untuk semua perusahaan. Salah satu yang terkenal adalah *Global Reporting Initiative* (GRI) yang diluncurkan pada tahun 1997. Pada umumnya perusahaan menggunakan konsep GRI sebagai acuan dalam penyusunan pelaporan CSR. Konsep pelaporan CSR yang digagas oleh GRI adalah konsep *sustainability report* yang muncul sebagai akibat dari konsep *sustainability development*.

2.1.2.6 Indikator Pengungkapan *Corporate Social Responsibility*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen pengukuran CSR *Disclosure* berdasarkan *Global Reporting Initiative* (GRI). GRI adalah sebuah organisasi nonprofit yang memiliki *concern* terhadap *sustainability development*. Sampai saat ini belum ada standar baku yang mengatur tentang pengungkapan CSR. Sehingga sejumlah institusi menciptakan item laporan yang bisa berlaku universal

untuk semua perusahaan. Pada umumnya perusahaan menggunakan konsep dari GRI (*Global Reporting Initiative*) sebagai acuan dalam penyusunan pelaporan CSR. Konsep pelaporan CSR yang digagas oleh GRI adalah konsep *sustainability report* yang muncul sebagai akibat dari konsep *sustainability development*. Dalam *sustainability report* digunakan metode *triple bottom line*, yang tidak hanya melaporkan sesuatu yang diukur dari sudut pandang ekonomi saja tetapi juga dari sudut pandang sosial dan lingkungan.

Lako (2011:65) menganjurkan perusahaan untuk bisa mulai mengadopsi *Sustainability Reporting Guideliness (SRG)* dari *Global Reporting Initiative (GRI)* karena belum adanya pedoman dari pemerintah dan Ikatan Akuntan Indonesia. GRI memberikan pedoman yang cukup komprehensif bagi perusahaan dalam pelaporan informasi terkait dengan biaya (*cost*), dan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Global Reporting Initiative (NL). *Sustainability Reporting Guidelines Version 3.0*. menyebutkan bahwa, perusahaan harus menjelaskan dampak aktivitas perusahaan terhadap ekonomi, lingkungan dan sosial pada bagian standar disclosure.

Kategori CSR menggunakan standar dari GRI berisi 6 indikator yaitu:

- "1. Indikator Kinerja Ekonomi (*economic performance indicator*)
2. Indikator Kinerja Lingkungan (*environment performance indicator*)
3. Indikator Kinerja Tenaga Kerja (*labor practices performance indicator*)
4. Indikator Kinerja Hak Asasi Manusia (*human rights performance indicator*)
5. Indikator Kinerja Sosial (*social performance indicator*)
6. Indikator Kinerja Produk (*product responsibility performance indicator*)

Dalam indikator tersebut terdapat kategori yang berjumlah 79 indikator (ekonomi 9 kategori, lingkungan 30 kategori, tenaga kerja 14 kategori, hak asasi manusia 9 kategori, sosial 8 kategori, dan produk 9 kategori) jenis kategori. Indikator GRI ini dipilih karena merupakan aturan internasional yang telah diakui oleh perusahaan di dunia. Rincian untuk indikator pengungkapan sosial dapat dilihat sebagai berikut.

Dimensi	Indikator
EKONOMI	Aspek: Kinerja Ekonomi
EKONOMI	Perolehan dan distribusi nilai ekonomi langsung, meliputi pendapatan, biaya operasi, imbal jasa karyawan, donasi, dan investasi komunitas lainnya, laba ditahan, dan pembayaran kepada penyandang dana serta pemerintah.
	Implikasi finansial dan risiko lainnya akibat perubahan iklim serta peluangnya bagi aktivitas organisasi.
	Jaminan kewajiban organisasi terhadap program imbalan

	pasti.
	Bantuan finansial yang signifikan dari pemerintah.
	Aspek : Kehadiran Pasar
	Rentang rasio standar upah terendah dibandingkan dengan upah minimum setempat pada lokasi operasi yang signifikan.
	Kebijakan, praktek, dan proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal pada lokasi operasi yang signifikan.
	Prosedur penerimaan pegawai lokal dan proporsi manajemen senior lokal yang dipekerjakan pada lokasi operasi yang signifikan.
	Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung
	Pembangunan dan dampak dari investasi infrastruktur serta jasa yang diberikan untuk kepentingan publik secara komersial, natura, atau pro bono.
	Pemahaman dan penjelasan dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan, termasuk seberapa luas dampaknya.
LINGKUNGAN	Aspek: Material

LINGKUNGAN	
------------	--

LINGKUNGAN	
	Penggunaan Bahan; diperinci berdasarkan berat atau volume.
	Persentase Penggunaan Bahan Daur Ulang.
	Aspek: Energi
	Penggunaan Energi Langsung dari Sumberdaya Energi Primer.
	Pemakaian Energi Tidak Langsung berdasarkan Sumber Primer.
	Penghematan Energi melalui Konservasi dan Peningkatan Efisiensi.
	Inisiatif untuk mendapatkan produk dan jasa berbasis energi efisien atau energi yang dapat diperbarui, serta pengurangan persyaratan kebutuhan energi sebagai akibat dari inisiatif tersebut.
	Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung dan pengurangan yang dicapai.
	Aspek: Air

	Total pengambilan air per sumber.
	Sumber air yang terpengaruh secara signifikan akibat pengambilan air.
	Persentase dan total volume air yang digunakan kembali dan didaur ulang.
	Aspek Biodiversitas (Keanekaragaman Hayati)
	Lokasi dan Ukuran Tanah yang dimiliki, disewa, dikelola oleh organisasi pelapor yang berlokasi di dalam, atau yang berdekatan dengan daerah yang diproteksi (dilindungi?) atau daerah-daerah yang memiliki nilai keanekaragaman hayati yang tinggi di luar daerah yang diproteksi.
	Uraian atas berbagai dampak signifikan yang diakibatkan oleh aktivitas, produk, dan jasa organisasi pelapor terhadap keanekaragaman hayati di daerah yang diproteksi (dilindungi) dan di daerah yang memiliki keanekaragaman hayati bernilai tinggi di luar daerah yang diproteksi (dilindungi).
	Perlindungan dan Pemulihan Habitat.
	Strategi, tindakan, dan rencana mendatang untuk mengelola dampak terhadap keanekaragaman hayati.
	Jumlah spesies berdasarkan tingkat risiko kepunahan yang masuk dalam Daftar Merah IUCN (IUCN Red List Species) dan yang masuk dalam daftar konservasi nasional dengan habitat di daerah-daerah yang terkena dampak operasi.
	Aspek: Emisi, Efluen dan Limbah
	Jumlah emisi gas rumah kaca yang sifatnya langsung maupun tidak langsung dirinci berdasarkan berat.
	Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya diperinci berdasarkan berat.
	Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaiannya.
	Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon (ozone-depleting substances/ODS) diperinci berdasarkan berat.
	NOx, SOx dan emisi udara signifikan lainnya yang diperinci berdasarkan jenis dan berat.

	Jumlah buangan air menurut kualitas dan tujuan.
	Jumlah berat limbah menurut jenis dan metode pembuangan.
	Jumlah dan volume tumpahan yang signifikan.
	Berat limbah yang diangkut, diimpor, diekspor, atau diolah yang dianggap berbahaya menurut Lampiran Konvensi Basel I, II, III dan VIII, dan persentase limbah yang diangkut secara internasional.
	Identitas, ukuran, status proteksi dan nilai keanekaragaman hayati badan air serta habitat terkait yang secara signifikan dipengaruhi oleh pembuangan dan limpasan air organisasi pelapor.
	Aspek: Produk dan Jasa
	Inisiatif untuk mengurangi dampak lingkungan produk dan jasa dan sejauh mana dampak pengurangan tersebut.
	Persentase produk terjual dan bahan kemasannya yang ditarik menurut kategori.
	Aspek: Kepatuhan
	Nilai Moneter Denda yang signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter atas pelanggaran terhadap hukum dan regulasi lingkungan.
	Aspek: Pengangkutan/Transportasi
	Dampak lingkungan yang signifikan akibat pemindahan produk dan barang-barang lain serta material yang digunakan untuk operasi perusahaan, dan tenaga kerja yang memindahkan.
	Aspek: Menyeluruh
	Jumlah pengeluaran untuk proteksi dan investasi lingkungan
	Aspek: Pekerjaan

TENAGA KERJA	
TENAGA KERJA	
	Jumlah angkatan kerja menurut jenis pekerjaan, kontrak pekerjaan, dan wilayah.
	Jumlah dan tingkat perputaran karyawan menurut

	kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah.
	Manfaat yang disediakan bagi karyawan tetap (purna waktu) yang tidak disediakan bagi karyawan tidak tetap (paruh waktu) menurut kegiatan pokoknya.
	Aspek: Tenaga kerja / Hubungan Manajemen
	Persentase karyawan yang dilindungi perjanjian tawar-menawar kolektif tersebut.
	Masa pemberitahuan minimal tentang perubahan kegiatan penting, termasuk apakah hal itu dijelaskan dalam perjanjian kolektif tersebut.
	Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Jabatan
	Persentase jumlah angkatan kerja yang resmi diwakili dalam panitia Kesehatan dan Keselamatan antara manajemen dan pekerja yang membantu memantau dan memberi nasihat untuk program keselamatan dan kesehatan jabatan.
	Tingkat kecelakaan fisik, penyakit karena jabatan, hari-hari yang hilang, dan ketidakhadiran, dan jumlah kematian karena pekerjaan menurut wilayah.
	Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan/bimbingan, pencegahan, pengendalian risiko setempat untuk membantu para karyawan, anggota keluarga dan anggota masyarakat, mengenai penyakit berat/berbahaya.
	Masalah kesehatan dan keselamatan yang tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan.
	Aspek: Pelatihan dan Pendidikan
	Rata-rata jam pelatihan tiap tahun tiap karyawan menurut kategori/kelompok karyawan.
	Program untuk pengaturan keterampilan dan pembelajaran sepanjang hayat yang menjangkau kelangsungan pekerjaan karyawan dan membantu mereka dalam mengatur akhir karier.
	Persentase karyawan yang menerima peninjauan kinerja dan pengembangan karier secara teratur.
	Aspek: Keberagaman dan Kesempatan Setara
	Komposisi badan pengelola/penguasa dan perin□cia

	karyawan tiap kategori/kelompok menurut jenis kelamin, kelompok usia, keanggotaan kelompok minoritas dan keanekaragaman indikator lain.
	Perbandingan/rasio gaji dasar pria terhadap wanita menurut kelompok/kategori karyawan.
HAK ASASI MANUSIA	Aspek : Praktek Investasi dan Pengadaan
HAK ASASI MANUSIA	
	Persentase dan jumlah perjanjian investasi signifikan yang memuat klausul HAM atau telah menjalani proses skrining/ filtrasi terkait dengan aspek hak asasi manusia.
	Persentase pemasok dan kontraktor signifikan yang telah menjalani proses skrining/ filtrasi atas aspek HAM.
	Jumlah waktu pelatihan bagi karyawan dalam hal mengenai kebijakan dan serta prosedur terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi, termasuk persentase karyawan yang telah menjalani

	pelatihan.
	Aspek: Nondiskriminasi
	Jumlah kasus diskriminasi yang terjadi dan tindakan yang diambil/dilakukan.
	Aspek: Kebebasan Berserikat dan Berunding Bersama Berkumpul
	Segala kegiatan berserikat dan berkumpul yang teridentifikasi dapat menimbulkan risiko yang signifikan serta tindakan yang diambil untuk mendukung hak-hak tersebut.
	Aspek: Pekerja Anak
	Kegiatan yang teridentifikasi mengandung risiko yang signifikan dapat menimbulkan terjadinya kasus pekerja anak, dan langkah-langkah yang diambil untuk mendukung upaya penghapusan pekerja anak.
	Aspek: Kerja Paksa dan Kerja Wajib
	Kegiatan yang teridentifikasi mengandung risiko yang signifikan dapat menimbulkan kasus kerja paksa atau kerja wajib, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mendukung upaya penghapusan kerja paksa atau kerja wajib.
	Aspek: Praktek/Tindakan Pengamanan
	Persentase personel penjaga keamanan yang terlatih dalam hal kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi.
	Aspek: Hak Penduduk Asli
	Jumlah kasus pelanggaran yang terkait dengan hak penduduk asli dan langkah-langkah yang diambil.
SOSIAL	Aspek: Komunitas

SOSIAL	
	Sifat dasar, ruang lingkup, dan keefektifan setiap program dan praktek yang dilakukan untuk menilai dan mengelola dampak operasi terhadap masyarakat, baik pada saat memulai, pada saat beroperasi, dan pada saat mengakhiri.
	Aspek: Korupsi
	Persentase dan jumlah unit usaha yang memiliki risiko terhadap korupsi.
	Persentase pegawai yang dilatih dalam kebijakan dan prosedur antikorupsi.
	Tindakan yang diambil dalam menanggapi keajaiban korupsi.
	Aspek: Kebijakan Publik
	Kedudukan kebijakan publik dan partisipasi dalam proses melobi dan pembuatan kebijakan publik.
	Nilai kontribusi finansial dan natura kepada partai politik, politisi, dan institusi terkait berdasarkan negara di mana perusahaan beroperasi.
	Aspek: Kelakuan Tidak Bersaing
	Jumlah tindakan hukum terhadap pelanggaran ketentuan antipersaingan, anti-trust, dan praktek monopoli serta sanksinya.
	Aspek: Kepatuhan
	Nilai uang dari denda signifikan dan jumlah sanksi

	nonmoneter untuk pelanggaran hukum dan peraturanyang dilakukan.
PRODUK	Aspek: Kesehatan dan Keamanan Pelanggan
PRODUK	

	Tahapan daur hidup di mana dampak produk dan jasa yang menyangkut kesehatan dan keamanan dinilai untuk penyempurnaan, dan persentase dari kategori produk dan jasa yang penting yang harus mengikuti prosedur tersebut.
	Jumlah pelanggaran terhadap peraturan dan etika mengenai dampak kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa selama daur hidup, per produk.
	Aspek: Pemasangan Label bagi Produk dan Jasa Jenis informasi produk dan jasa yang dipersyaratkan oleh prosedur dan persentase produk dan jasa yang signifikan yang terkait dengan informasi yang dipersyaratkan tersebut.
	Jumlah pelanggaran peraturan dan voluntary codes mengenai penyediaan informasi produk dan jasa serta pemberian label, per produk.
	Praktek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan termasuk hasil survei yang mengukur kepuasan pelanggan.
	Aspek: Komunikasi Pemasaran
	Program-program untuk ketaatan pada hukum, standar dan voluntary codes yang terkait dengan komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi, dan sponsorship.
	Jumlah pelanggaran peraturan dan voluntary codes sukarela mengenai komunikasi pemasaran termasuk periklanan, promosi, dan sponsorship, menurut produknya.
	Aspek: Keleluasaan Pribadi (privacy) Pelanggan
	Jumlah keseluruhan dari pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran keleluasaan pribadi (privacy) pelanggan dan hilangnya data pelanggan.
	Aspek: Kepatuhan
	Nilai moneter dari denda pelanggaran hukum dan peraturan mengenai pengadaan dan penggunaan produk dan jasa.

Selain menurut *Global Reporting Initiative (GRI)*, indikator untuk mengukur pengungkapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* juga dikemukakan oleh Edy Rismanda Sembiring. Indikator-indikator untuk mengukur pengungkapan *Corporate Social Responsibility* menurut Edy Rismanda Sembiring (2005) adalah sebagai berikut :

"1 Lingkungan

- a. Pengendalian polusi kegiatan operasi, pengeluaran riset dan pengembangan untuk mengurangi polusi.
- b. Operasi perusahaan tidak mengakibatkan polusi atau memenuhi ketentuan hukum dan peraturan polusi.
- c. Pernyataan yang menunjukkan bahwa polusi operasi telah atau akan dikurangi.
- d. Pencegahan atau perbaikan kerusakan lingkungan akibat pengelolaan sumber alam, misalnya reklamasi daratan atau reboisasi.
- e. Konservasi sumber alam, misalnya mendaur ulang kaca, besi, minyak, air dan kertas.
- f. Penggunaan material daur ulang
- g. Menerima penghargaan berkaitan dengan program lingkungan yang dibuat perusahaan.
- h. Merancang fasilitas yang harmonis dengan lingkungan.
- i. Kontribusi dalam seni yang bertujuan untuk memperindah lingkungan.
- j. Kontribusi dalam pemugaran bangunan sejarah.
- k. Pengelolaan limbah.
- l. Riset mengenai pengelolaan limbah.
- m. Mempelajari dampak lingkungan untuk memonitor dampak lingkungan perusahaan.
- n. Perlindungan lingkungan hidup.

2. Energi

- a. Menggunakan energi secara lebih efisien dalam kegiatan operasi.
- b. Memanfaatkan barang bekas untuk memproduksi energi.
- c. Penghematan energi sebagai hasil produk daur ulang.
- d. Membahas upaya perusahaan dalam mengurangi konsumsi energi.

- e. Peningkatan efisiensi energi dan produk.
 - f. Riset yang mengarah pada peningkatan efisiensi energi dari produk.
 - g. Mengungkapkan kebijakan energi perusahaan.
3. Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- a. Mengurangi polusi, iritasi, atau resiko dalam lingkungan kerja.
 - b. Mempromosikan keselamatan tenaga kerja dan kesehatan fisik atau mental.
 - c. Mengungkapkan statistik kecelakaan kerja.
 - d. Mentaati peraturan standar kesehatan dengan keselamatan kerja.
 - e. Menerima penghargaan berkaitan dengan keselamatan kerja.
 - f. Menetapkan suatu komite keselamatan kerja.
 - g. Melaksanakan riset untuk meningkatkan keselamatan kerja.
 - h. Mengungkapkan pelayanan kesehatan tenaga kerja.
4. Tenaga Kerja
- a. Perekrutan atau memanfaatkan tenaga kerja wanita / orang cacat.
 - b. Mengungkapkan persentase/jumlah tenaga kerja wanita / orang cacat dalam tingkat managerial.
 - c. Mengungkapkan tujuan penggunaan tenaga kerja wanita / orang cacat dalam pekerjaan.
 - d. Program untuk kemajuan tenaga kerja wanita/orang cacat.
 - e. Pelatihan tenaga kerja melalui program tertentu di tempat kerja.
 - f. Memberikan bantuan keuangan pada tenaga kerja dalam bidang pendidikan.
 - g. Mendirikan suatu pusat pelatihan tenaga kerja.
 - h. Mengungkapkan bantuan atau bimbingan untuk tenaga kerja yang dalam proses mengundurkan diri atau yang telah membuat kesalahan.
 - i. Mengungkapkan perencanaan kepemilikan rumah karyawan.
 - j. Mengungkapkan fasilitas untuk aktivitas rekreasi.
 - k. Pengungkapan persentase gaji untuk pensiun.
 - l. Mengungkapkan kebijakan penggajian dalam perusahaan.
 - m. Mengungkapkan jumlah tenaga kerja dalam perusahaan.
 - n. Mengungkapkan tingkatan manajerial yang ada.
 - o. Mengungkapkan disposisi staff dimana staff ditempatkan.
 - p. Mengungkapkan jumlah staff, masa kerja dan kelompok usia mereka.
 - q. Mengungkapkan statistik tenaga kerja, misalnya penjualan per tenaga kerja.
 - r. Mengungkapkan kualifikasi tenaga kerja yang direkrut.

- s. Mengungkapkan rencana kepemilikan saham oleh tenaga kerja.
- t. Mengungkapkan rencana pembagian keuntungan lain.
- u. Mengungkapkan informasi hubungan manajemen dengan tenaga kerja dalam meningkatkan keputusan dan motivasi kerja.
- v. Mengungkapkan informasi stabilitas pekerjaan tenaga kerja dan masa depan perusahaan.
- w. Membuat laporan tenaga kerja yang terpisah.
- x. Melaporkan hubungan perusahaan dengan serikat buruh.
- y. Melaporkan gangguan dan aksitenaga kerja.
- z. Mengungkapkan informasi bagaimana aksi tenaga kerja dinegosiasikan.
- aa. Peningkatan kondisi kerja secara umum.
- bb. Informasi reorganisasi perusahaan yang mempengaruhi tenaga kerja.
- cc. Informasi dan statistik perputaran tenaga kerja.

5. Produk

- a. Pengungkapan informasi pengembangan produk perusahaan, termasuk pengemasan.
- b. Gambaran pengeluaran riset dan pengembangan produk.
- c. Pengungkapan informasi proyek riset perusahaan untuk memperbaiki produk.
- d. Pengungkapan bahwa produk memenuhi standar keselamatan.
- e. Membuat produk lebih aman untuk konsumen.
- f. Melaksanakan riset atas tingkat keselamatan produk perusahaan.
- g. Pengungkapan peningkatan kebersihan/kesehatan dalam pengolahan dan penyiapan produk.
- h. Pengungkapan informasi atas keselamatan produk perusahaan.
- i. Pengungkapan informasi mutu produk yang dicerminkan dalam penerimaan penghargaan.
- j. Informasi yang dapat diverifikasi bahwa mutu produk telah meningkat (misalnya, ISO 9000).

6. Keterlibatan Masyarakat

- a. Sumbangan tunai, produk, pelayanan untuk mendukung aktivitas masyarakat, pendidikan, dan seni.
- b. Tenaga kerja paruh waktu (part-time employment) dari mahasiswa/pelajar.
- c. Sebagai sponsor untuk proyek kesehatan masyarakat.
- d. Membantu riset media.
- e. Sebagai sponsor untuk konferensi pendidikan, seminar atau pameran seni.
- f. Membiayai program beasiswa.

- g. Membuka fasilitas perusahaan untuk masyarakat.
 - h. Mensponsori kampanye nasional.
 - i. Mendukung pengembangan industri lokal.
7. Umum
- a. Pengungkapan tujuan. Kebijakan perusahaan secara umum berkaitan dengan tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat.
 - b. Informasi hubungan dengan tanggung jawab sosial perusahaan selain yang disebut di atas.”

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian kualitas dapat berbeda arti bagi setiap orang, kualitas banyak memiliki criteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Pengertian kualitas dijelaskan oleh beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2011:164) adalah sebagai berikut:

“Kualitas didefinisikan sebagai kondisi yang dinamis yang menghubungkan dengan produk, jasa, sumberdaya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas memiliki kondisi yang dinamis berhubungan dengan suatu produk atau jasa yang berkualitas jika memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.1.3.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Suatu organisasi sangat tergantung pada informasi sebagai dasar untuk melaksanakan aktifitasnya, informasi dihasilkan oleh system informasi yang merupakan alat untuk memprosesnya. Sistem informasi akuntansi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Begitu pula dengan organisasi senantiasanya memerlukan informasi terutama sistem informasi akuntansi. Karena hampir semua bidang kegiatan dalam organisasi tidak terlepas dari dukungan informasi yang menunjang kelancaran setiap program yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2014:4) mendefinisikan sistem informasi sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana. Dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan.”

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009:28) system informasi akuntansi adalah:

“An accounting information system is a system that collect, records, stores and processes data to produce information for decision makers.”

Pernyataan yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan system yang menumpulkan mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan.

Azhar Susanto (2013:72) mendefinisikan bahwa:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub system/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengelola transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji (2010:4) adalah sebagai berikut :

“Sistem informasi akuntansi adalah sebuah system yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoprasikan bisnis. Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan.”

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat dijelaskan bahwa system informasi akuntansi merupakan kumpulan system-sistem yang saling berhubungan yang melibatkan sumberdaya seperti manusia dan peralatan yang saling bekerja sama untuk mengelola data ekonomi kedalam bentuk informasi keuangan yang dapat digunakan bagi perusahaan, system informasi akuntansi dibentuk yang memiliki tujuan utama untuk mengelola data keuangan berbagai sumber menjadi suatu sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh para pemakai dan para pengambil keputusan.

2.1.3.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat tiga tujuan system informasi akuntansi menurut Mardi (2014:4) yaitu sebagai berikut:

"1 Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfil obligation 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 membatu ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal melalui laporan keuangan tradisiona dan laporan yang diminta lainnya, demikian pula ketersediaan laporan internal yang dibutuhkan oleh seluruh jajaran dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengelola perusahaan.

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

2.1.3.4 Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi

Agar informasi yang dihasilkan oleh pengolahan data akuntansi benar-benar menghasilkan informasi keuangan yang berguna, berkualitas dan dapat dipercaya sesuai dengan tujuan sistem informasi akuntansi maka tidak lepas dari unsure-unsur system informasi akuntansi. Adapun unsure-unsur sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013:12) adalah sebagai berikut:

- "1 Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Alat
3. Metode
4. Pencatatan
5. Pelaporan”

Unsur-unsur tersebut akan dinuraikan sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumberdaya manusia merupakan potensi manusia atas perannya dalam pelaksanaan suatu system.

2. Alat

Merupakan semua sarana dan prasaran yang digunakan dalam menjalankan pelaksanaan suatu sistem informasi di dalam suatu perusahaan.

3. Metode

Metode terdiri atas:

- a. Organisasi, merupakan pertanggung jawaban dari bagian-bagian yang terlibat dalam pelaksanaan system informasi akuntansi dalam suatu perusahaan.
- b. Prosedur, merupakan suatu uraian-uraian akuntansi dari suatu pekerjaan tata usaha yang biasanya melibatkan beberapa petugas yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan yang seragam dari transaksi yang berulang-ulang dari suatu perusahaan.
- c. Formulir, merupakan alat bantu berupa daftar isian yang berfungsi sebagai alat bantu atas terjadinya transaksi

4. Pencatatan

Merupakan pengumpulan dan pengelompokan data akuntansi yang biasanya dicatat di dalam suatu buku catatan untuk memudahkan proses pengolahan data selanjutnya. Buku catatan tersebut adalah :

- a. Jurnal merupakan buku catatan pertama (*book of original entry*)
- b. Buku besar merupakan buku catatan akhir (*book of final entry*)

5. Pelaporan

Merupakan output dari suatu sistem pengolahan data akuntansi yang telah melibatkan koordinasi manusia, alat dan metode dalam suatu perusahaan.

2.1.3.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Komponen SIA terdiri atas beberapa unsure penting, yaitu pelaku (orang) yang bertindak sebagai operator sistem atau orang yang mengendalikan dan melaksanakan berbagai fungsi, Prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dalam kegiatan mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas bisnis perusahaan. Keberadaan perangkat komputer, alat pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan merupakan infrastruktur teknologi informasi akuntansi.

Dengan adanya unsure-unsur di atas, memungkinkan SIA melaksanakan tugas utama dalam proses bisnis perusahaan. Komponen sistem informasi akuntansi menurut Mardi (2014:6)

- "1 Melaksanakan persiapan data terkait dengan aktivitas tersebut baik pimpinan maupun para pelaksana tugas serta pihak luar yang memiliki kepentingan terhadap pelaporan yang dihasilkan oleh organisasi bisnis tersebut.
2. Data yang diubah menjadi informasi merupakan tugas pokok SIA yang digunakan oleh pihak manajemen membuat keputusan dalam kegiatan perencanaan, implementasi dan pengendalian tugas-tugas harian perusahaan
3. Tersedia instrument pengendalian yang handal untuk menjaga harta kekayaan perusahaan, misalnya data yang memiliki nilai komersial organisasi, oleh karena itu, data tersebut harus tersedia lengkap dan terjaga kerahasiaannya serta dapat terandalkan serta relevan dengan kebutuhan."

2.1,3,6 Peranan SIA dalam Organisasi

Sistem informasi akuntansi suatu organisasi memakai peranan yang sangat penting dalam membantu organisasi untuk mengadopsi dan mempertahankan posisi strategisnya. Mencapai kesesuaian yang baik antara aktivitas membutuhkan pengumpulan data tiap aktivitas.

Ada 5 (lima) peran sistem informasi akuntansi (SIA) menurut Azhar Susanto (2013:10), yaitu:

- "1 Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam Sistem informasi Akuntansi.
2. Mengolah data transaksi tersebut.
3. Menyimpan data untuk tujuan di masa mendatang.
4. Memberi pemakai atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan.
5. Mengontrol semua proses yang terjadi."

Adapun penjelasan dari 5 (lima) peran sistem informasi akuntansi, yaitu sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi (SIA).

Ada beberapa cara saat pengumpulan data, yaitu:

- a. Melalui formulir yang disiapkan formulir tersebut diisi data transaksi kemudian formulir tersebut berubah menjadi dokumen sumber (*source document*) dan selanjutnya diinput ke komputer untuk diproses lebih lanjut
- b. Melalui terminal. Ada beberapa jenis terminal yang dilihat dari lokasinya, seperti :
 - Terminal yang ada di dalam perusahaan dan *online* dengan pusat komputer dengan menggunakan serat fiber optik misalnya *point of sales*
 - Terminal yang ada diluar perusahaan dan dihubungkan ke perusahaan melalui telepon.
 - Terminal yang ada diluar perusahaan dan dihubungkan ke perusahaan melalui fasilitas internal misalkan transaksi jual beli melalui *e-commerce* (dilakukan melalui komputer dekstop/notebook)

2. Mengelola data transaksi tersebut.

Data yang sudah dikumpulkan dimasukkan kedalam SIA melalui komputer biasanya mengalami serangkaian pengolahan baik secara *batch* maupun secara *online* agar bisa menjadikan informasi yang baik sesuai dengan kebutuhan. Selain perhitungan dan perbandingan dalam pengolahan ini

sering juga dilakukan beberapa validasi untuk menguji keabsahan data dan pengelompokan agar lebih mudah dan cepat saat disajikan.

3. Menyimpan data untuk tujuan dimasa mendatang.

Data disimpan dalam berbagai cara penyimpanan data. Data dapat disimpan secara berurutan, secara acak atau langsung dengan menggunakan rumus tertentu dan berurutan yang di indeks. Disamping itu susunan diantara file-file data yang dimasukan ada yang dilakukan secara bertingkat (*heirarchy*), dalam bentuk jaringan (*network*) atau berdasarkan hubungan (relasi). Apapun teknik yang dilakukan dalam menyimpan dan menyusun data tujuan utamanya agar data dapat diakses dengan cepat sehingga informasi dapat diperoleh pada saat diperlukan dan dapat dipercaya.

4. Memberi pemakaian atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan.

Informasi biasanya disajikan dalam bentuk laporan atau bila format yang diinginkan sering berubah-ubah maka harus disediakan suatu fasilitas untuk mencari data dan membuat laporan dengan format yang sesuai dengan kebutuhan mereka sendiri saat itu.

5. Mengontrol semua proses yang terjadi.

Pengontrolan dilakukan sejak data dikumpulkan kemudian dimasukan dan disimpan untuk diproses sehingga salah satu fungsi penting dari SIA adalah untuk mengamankan data sehingga informasi yang akurat dapat dihasilkan.

2.1.3.7 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi Akuntansi orientasinya ke informasi yang berkualitas maka yang diintegrasikan bukan hanya *hardware* saja melalui penggunaan jaringan (*network*) seperti yang dilakukan pada konsep database bersama bank data, serta kumpulan sumberdaya untuk merancang data keuangan dalam bentuk informasi.

Menurut Eriksson dan Torn dalam Mehdi Khosrowpour (2006:1164) mengenai kualitas sistem informasi (*quality of information system*) sebagai berikut:

“Quality of information systems can be viewed from multiple perspective. From a technical perspective it can focus on efficiency of systems and processing. From a bussiness point of view it can focus on an increase in profitability. From users point of view it can focus on increased case of use in a system and support of their work practices.”

Definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dari perspektif teknis, dapat fokus pada efisiensi sistem dan pengolahan. Dari sudut pandang bisnis, dapat fokus pada peningkatan profitabilitas. Dari sudut pandang pengguna, dapat fokus pada hal peningkatan penggunaan sistem dan mendukung praktek-praktek kerja mereka.

Menurut Bodnar dan Hopwood dalam Amir Abdi Yusuf (2006:6) mengenai kualita system informasi akuntansi

“kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yangdirancang untuk mengubah dta keuangan dan data lainnya yang berkualitas kedalam informasi, yang nantinya informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuatkeputusan”

Sedangkan menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Utami (2009) adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi akuntansi berarti fokus pada performa sistem informasi akuntansi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*) kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*)”.

Dalam konsep sistem akuntansi yang harus diintegrasikan adalah semua unsure dan sub unsure yang terkait dalam membentuk suatu system informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas.

Selanjutnya menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Utami (2009) pengukuran keberhasilan system informasi terdiri dari :

1. *System Quality*
2. *Information Qualit*
3. *Service quality*”

Pengukuran keberhasilan kualitas system informasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)
 - a. *System flexibility* (kemudahan untuk diakses)
Untuk memberikan kemudahan dalam menampilkan kembali data-data yang diperlukan dan menampilkannya dalam format yang berbeda
 - b. *Response time* (kecepatan akses)
Kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
 - c. *Security* (keamanan)

Keamanan system dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disisipkan oleh suatu system informasi

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

a. *Content* (isi)

Kemampuan system dalam menyediakan laporan yang informative sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, menghasilkan laporan yang tepat, dan menghasilkan laporan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. *Accuracy* (keakuratan)

Kemampuan system informasi akuntansi yang dihasilkan dalam kekurangan informasi.

c. *Format* (format)

Sisi tampilan system informasi mudah ketika digunakan.

d. *Easey of use* (kemudahan pemakai)

Suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berkualitas jika system tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dalam menggunakan system informasi akuntansi tersebut.

e. *Timelines* (ketepatan waktu)

Informasi yang dihasilkan dari system informasi akuntansi memiliki ketepatan waktu.

3. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

a. *Tangibels* (bukti langsung)

Fasilitas fisik, kelengkapan dan peralatan, serta sarana komunikasi

b. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Sesuai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat

d. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan yang luas, kesopanan dari karyawan dan untuk mendapat kepercayaan serta keyakinan.

e. *Emphaty* (empati)

Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, yang spesifik serta memiliki waktu yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.3.8 Strategi Penilaian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Tata Sutabri (2012:50) terdapat tiga strategis penilaian dalam system informasi akuntansi yaitu :

- "1 Strategi penilaian masukan, yang bertujuan menilai nperancangan informasi yang disusun berdasarkan kebutuhan informasi yang nyata.

2. Strategi penilaian proses, yang bertujuan menilai pelaksanaan transformasi informasi mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis dan penilaian, penyajian, dan penyebarluasan, dokumentasi, dan komunikasi yang secara keseluruhan merupakan suatu proses yang berkesinambungan
3. Strategi penilaian system, yang bertujuan menilai system-sistem yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi”

Dengan demikian, penilaian menjadi suatu bagian yang penting dalam pengolahan system informasi akuntansi, tidak disamakan dengan pemberian angka terhadap hasil kegiatan di bidang informasi. Penilaian mengandung makna yang sangat luas dan sangat penting dalam menciptakan kualitas sistem informasi akuntansi.

2.1.4 Kinerja Perusahaan

2.1.4.1 Definisi Kinerja Perusahaan

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi atau perusahaan tersebut bersifat profit oriented atau non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Armstrong dan Baron dalam Irham Fahmi (2013:2) Kinerja adalah

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

Menurut Moeheriono (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”.

Kinerja perusahaan mencerminkan prestasi kerja perusahaan dalam mendapat laba agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Chaizi Nasucha dalam Irham Fahmi (2013:3)

Kinerja perusahaan adalah:

“Kinerja organisasi atau perusahaan 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 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”.

Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka dilakukan pengukuran kinerja.

2.1.3.2 Pengertian Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pada dasarnya pengukuran kinerja merupakan alat pengendalian bagi perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan perusahaan untuk melakukan perbaikan dan pengendalian atas 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 Moeherino (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 efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan perusahaan”.

Menurut Joel G Siegel dan Joe K Shim dalam Irham Fahmi (2013:71) adalah:

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

2.1.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Wibowo (2011:8) 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 manjerial).
3. Memotivasi para manajer divisi supaya konsisten mengoperasikan divisinya sehingga sesuai dengan tujuan pokok perusahaan (evaluasi operasi)

2.1.3.4 Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan

Menurut Sumanth dalam Wibowo (2011:9) manfaat dari pengukuran kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

- "1 Perusahaan dapat memperkirakan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.
2. Perusahaan dapat merencanakan target performansi untuk masa datang secara realitas berdasarkan tingkat performansi sekarang.
3. Perusahaan dapat melaksanakan strategi peningkatan kinerja berdasarkan jarak antara performansi aktual dengan performansi yang diharapkan (performance expeciation)".

Sedangkankan menurut Neely dan Kennerly yang dialihbahasakan oleh Wibowo (2011:9) manfaat dari pengukuran kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

“Keuntungan yang diharapkan dengan pentingnya bagi perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja yaitu untuk mengetahui seberapa besar tindakan – tindakan yang telah dilakukan selama ini, apakah telah dapat merefleksikan tujuan – tujuan yang ingin dicapai”.

2.1.3.5 Masalah Pengukuran Kinerja Perusahaan

Kecenderungan yang sering dalam pengukuran kinerja perusahaan adalah mengukur hasil akhir, hal ini biasanya dikaitkan dengan finansial. Jika hasil tersebut

tidak memenuhi target yang telah direncanakan maka kinerja dikatakan buruk. Menurut Dale Furtwengler dialihbahasakan oleh Fandy Tjiptono(2011:11), ada beberapa masalah dalam pengukuran kinerja, yaitu:

- "1 Tidak semua hasil dapat diukur.
2. Ukuran lain yang bermanfaat adalah yang terlupakan".

Pengukuran kinerja dengan pendekatan diatas kurang akurat untuk ditetapkan karena pengukuran kinerja memiliki sasaran dan tujuan yang lebih dari sekedar teknik untuk mengukur, melainkan sebagai identifikasi kelemahan proses yang ada.

2.1.3.6 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 memiliki arti bagi kelompok-kelompok tertentu. Menurut Wibowo (2011:13) 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 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 nonfinansial.
9. Azzone et al (1991) memprakarsai 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*.(Neely dan Adams, 2000)”.

2.1.3.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

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 menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas 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 faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan 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.

2.1.3.8 Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan *Balanced scorecard*.

Balance scorecard (BSC) merupakan alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan secara berkesinambungan (sustainable outstanding financial performance). Oleh karena itu perusahaan pada dasarnya merupakan institusi pencipta kekayaan, pemanfaatan balance scorecard dalam mengelola menjanjikan peningkatan signifikan kemampuan perusahaan dalam menciptakan kekayaan (Mulyadi 3:2009)

Balanced scorecard merupakan konsep manajemen yang diperkenalkan oleh Robert Kaplan pada tahun 2002, sebagai pengembangan dari konsep pengukuran kinerja (performance measurement) yang mengukur kinerja perusahaan. Robert dan Kaplan mempertajam konsep pengukuran kinerja dengan menentukan suatu

pendekatan efektif yang seimbang (balanced) dalam mengukur kinerja dan strategi perusahaan.

Metode pengukuran kinerja dengan balanced scorecard dikembangkan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era kompetitif dan efektivitas perusahaan melalui empat perspektif yang menjadi komponen utama, dan selanjutnya akan dilakukan pengukuran terhadap masing-masing tersebut dengan beberapa alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja perusahaan secara keseluruhan baik kategori keuangan maupun non keuangan.

Keunggulan konsep Balanced Scorecard dalam system perencanaan strategic adalah mampu menghasilkan rencana strategic yang memiliki karakteristik sebagai berikut (Kaplan dan Norton dalam Mulyadi 2009:18)

"1 Komprehensif

Balanced scorecard memperluas preseptif yang dicakup dalam perencanaan strategi, yaitu dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan, meluas ketiga perspektif yang lain seperti pelanggan, proses, serta pembelajaran dan pertumbuhan

2. Koheren

Balanced Scorecard mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat (causal relationship) diantara berbagai strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Setiap sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif non keuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Seimbang

Keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan dalam 4 perspektif meliputi jangka pendek dan panjang yang berfokus pada factor internal dan eksternal. Keseimbangan dalam balanced scorecard juga tercermin dengan selarasnya scorecard personal staff dengan scorecard perusahaan sehingga setiap personel yang ada di dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memajukan perusahaan.

4. Terukur

Dasar pemikiran bahwa setiap perspektif dapat diukur adalah adanya keyakinan 'if we can measure it, we can manage it, if we can manage it, we can achieve it'. Sasaran strategis yang sulit diukur seperti pada perspektif customer, proses bisnis intern serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan balanced scorecard dapat dikelola sehingga dapat diwujudkan."

Konsep balanced scorecard adalah suatu konsep pengukuran kinerja untuk menjabarkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategis. Sasaran strategis yang komprehensif dapat dirumuskan karena balanced scorecard menggunakan empat perspektif yang satu sama lainnya saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan.

Disamping itu, sifat balanced scorecard yang memperluas perspektif yang dicakup (komprehensif) mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat (koheren) menyeimbangkan sasaran strategi yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategi (seimbang) dan memudahkan pencapaian strategi karena sifatnya yang dapat diukur (terukur) menjadikan balanced scorecard suatu alat ukur kinerja yang sangat membantu pihak perusahaan dalam memantau seluruh komponennya.

2.1.3.8 Definisi *Balanced Scorecard*.

Balanced scorecard dapat memberikan suatu bahasa yaitu untuk mengkomunikasikan misi dan strategi perusahaan dan menginformasikan pada seluruh pekerja tentang apa yang menjadi penentu kesuksesan yang akan dicapai pada masa yang akan datang. Balanced Scorecard digunakan untuk mengartikan strategi bisnis, mengkomunikasikan strategi bisnis, membantu menyatukan individu antar

departemen organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Balanced scorecard menurut Mulyadi (2009:1) terdiri dari dua kata :

"1. Kartu skor (scorecard)

Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja dari seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang ingin diwujudkan kepada seseorang dimasa yang akan datang dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Dari hasil pertimbangan ini dapat digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja seseorang yang bersangkutan

2. Berimbang (balanced)

Berimbang (balanced) dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek, aspek keuangan dan nonkeuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern."

Menurut Kaplan dan Norton yang dialihbahasakan oleh Peter R. Yosi Pasla (2000:16) mengemukakan bahwa

"Balanced Scorecard adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Selain ukuran kinerja financial masa lalu, balanced scorecard juga memperkenalkan pendorong kinerja financial masa depan. Pendorong kinerja yang meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan diturunkan dari proses penerjemah strategi perusahaan yang dilaksanakan secara eksplisit dan ketat kedalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata."

Menurut Mulyadi (2009:140), definisi Balanced Scorecard adalah:

"Balanced scorecard adalah metode alternative yang digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan secara lebih komprehensif, tidak hanya terbatas pada kinerja keuangan, namun meluas ke kinerja non keuangan, seperti perspektif pelanggan, Proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan."

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa balanced scorecard adalah alat untuk mengukur kinerja keuangan dan nonkeuangan yang terdiri dari empat perspektif keuangan (financial perspective), perspektif pelanggan (customer

perspective), perspektif proses bisnis internal (internal business process perspective) serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (learning and growth perspective)

2.1.3.9 Empat Perspektif Balanced Scorecard

Balanced scorecard mempunyai empat perspektif yang dijadikan alat ukur dalam menilai kinerja perusahaan, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan menjadi perhatian karena kinerja keuangan mengukur kinerja perusahaan dalam memperoleh pendapatan, laba, dan nilai pasar serta menunjukkan hasil keputusan masa lalu yang telah diambil oleh perusahaan (Mile:2011). Pengukuran kinerja keuangan mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus bisnis. Dalam hal ini, Kaplan & Norton yang dialih bahasakan oleh Peter R. Yosi Pasla (2000:43) mengidentifikasi 3 (tiga) tahapan siklus kehidupan bisnis, yaitu:

- "a. Pertumbuhan (Growth)
- b. Bertahan (Sustain)
- c. Memanen (Harvest)"

Berikut ini adalah penjelasan lebih dari tahapan siklus kehidupan bisnis yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap pertumbuhan (*growth*)

Tahap awal siklus kehidupan perusahaan dimana perusahaan memiliki potensi pertumbuhan terbaik. Disini manajemen terikat dengan komitmen untuk mengembangkan suatu produk/jasa dan fasilitas produksi, menambah kemampuan operasi, mengembangkan system, infrastruktur dan jaringan distribusi yang akan mendukung hubungan global, serta membina dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan. Tolak ukur kinerja yang cocok dengan tahap ini, misalnya tingkat pertumbuhan pendapatan atau penjualan dalam segmen pasar yang telah ditargetkan.

b. Tahap bertahan (*sustain*)

Tahap kedua dimana perusahaan masih melakukan investasi dan reinvestasi dengan mengisyaratkan tingkat pengembalian terbaik. Dalam tahap ini, perusahaan mencoba mempertahankan pangsa pasar yang ada, bahkan mengembangkannya jika mungkin. 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 tolak ukur yang kerap digunakan pada tahap ini, misalnya ROI, ROCE, dan EVA.

c. Tahap panen (*harvest*)

Tahapan ketiga dimana perusahaan benar-benar memanen/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 dalam keuangan yang utama dalam tahap ini dapat diambil sebagai tolak ukur adalah memaksimalkan arus kas masuk dan pengurangan modal kerja.

2. Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)

Perspektif ini biasanya terdiri atas beberapa ukuran utama atau ukuran ginerik keberhasilan perusahaan dari strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan dengan baik. Kelompok ukuran pelanggan utama menurut Kaplan & Norton yang dialih bahasakan oleh Peter R. Yosi (2000:59) pada umumnya terdiri dari :

- a. *Market Share*, yang mengukur seberapa besar proporsi segmen pasar tertentu yang dikuasai oleh perusahaan.
- b. *Customer Acquisition*, tingkat dimana perusahaan mampu menarik konsumen baru.
- c. *Customer Retention*, tingkat dimana perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan konsumen lamanya.
- d. *Customer Satisfaction*, tingkat kepuasan konsumen terhadap criteria kinerja tertentu, seperti tingkat pelayanan.
- e. *Customer Profitability*, suatu tingkat laba bersih yang diperoleh perusahaan dari suatu target atau segmen pasar yang dilayani.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif ini, agar dapat menentukan tolak ukur bagi kinerja ini manajemen perusahaan pertama-tama perlu mengidentifikasi proses bisnis internal yang terdapat di dalam perusahaan. Menurut Kaplan & Norton (2000:169), pendekatan *Balanced Scorecard* membagi pengukuran dalam perspektif proses bisnis internal menjadi tiga bagian:

- a. Inovasi (*Innovation*)

Proses inovasi dibagi menjadi dua bagian yaitu mengidentifikasi kebutuhan pasar dan menciptakan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

b. Operasi (*Operations*)

Tahapan ini merupakan tahapan aksi dimana perusahaan secara nyata berupaya untuk memberikan solusi kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.

c. Pelayanan Purnajual (*Postsale Service*)

Tahapan ini perusahaan berupaya untuk memberikan manfaat tambahan kepada para pelanggan yang telah memberi produk-produknya dalam berbagai layanan purna transaksi jual-beli, seperti garansi, aktivitas perbaikan dan pemrosesan pembayaran.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Proses pembelajaran dan pertumbuhan organisasi bersumber dari tiga prinsip, yaitu *people*, *system*, dan *organizational procedures*. *Balanced Scorecard* menekankan pentingnya investasi untuk kepentingan masa depan, dalam perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan ada tiga faktor yang diperhatikan, (Kaplan & Norton, 2000: 174), yaitu:

a. Kemampuan Karyawan (*Employee Capabilities*)

Akibat adanya pergeseran teknologi yang menunjukkan seluruh pekerjaan diotomatisasi, maka pekerjaan yang sama yang dilakukan secara terus menerus pada tahap efisiensi dan produktivitas yang tidak sama, tidak lagi cukup bagi tercapainya keberhasilan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan terus-menerus.

b. Kemampuan Sistem Informasi (*Information System*)

Motivasi dan keahlian karyawan diperlukan dalam mencapai tujuan pelanggan dan bisnis internal, namun itu saja tidak cukup jika mereka tidak memiliki informasi yang memadai. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat ini maka diperlukan informasi yang tepat, cepat, dan akurat sebagai umpan balik. Informasi tersebut dapat berupa informasi tentang pelanggan, proses bisnis internal, keuangan, dan keputusan yang dibuat oleh karyawan.

c. Motivasi, Kekuasaan, dan keselarasan (*Motivation, Empowerment, and Alignment*)

Ukuran dari motivasi karyawan adalah jumlah saran per-pegawai, dimana ukuran ini menangkap partisipasi karyawan yang sedang berlangsung dalam memperbaiki kinerja perusahaan, dan tingkat kualitas partisipasi karyawan dalam memberikan saran untuk peluang perbaikan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Gede Teri Andika Yasa, I Gusti Ayu Purnamawati, Made Arie Wahyuni. (2016)	Pengaruh Good Corporate Governance, kualitas Informasi dan Kualitas system Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan dengan Perilaku Pengguna Sistem sebagai Variabel Moderasi (Studi pada PD BPR Bank Buleleng 45)	Variabel Independen: Pengaruh Good Corporate Governance, kualitas Informasi dan Kualitas system Informasi Akuntansi Variabel Dependen: Kinerja Perusahaan Variabel Moderasi : Perilaku Pengguna Sistem	<i>Good Corporate Governance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, secara simultan <i>Good Corporate Governance, kualitas informasi akuntansi dan kualitas sistem</i>	- Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada pada PD BPR Bank Buleleng 45. Sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada BUMN sektor transportasi di Kota Bandung . - Perbedaan pada variable independen peneliti terdahulu menggunakan variable Pengaruh Good Corporate Governance, kualitas Informasi dan Kualitas sistem Informasi Akuntasisedangkan penulis hanya menggunakan variable kualitas sistem informasi akuntansi dan good corporate governance dan

				informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, pengguna sistem informasi bukan sebagai variabel pemoderasi namun mampu memperkuat pengaruh karena tidak signifikan namun mampu memperkuat pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> , kualitas informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan.	peneliti terdahulu menggunakan variable moderasi yaitu perilaku pengguna system sedangkan penulis tidak menggunakannya - Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada tahun 2016, sedangkan penelitian ini melakukan penelitian pada tahun 2017
2	Melawati1, Siti Nurlaela, Endang Masitoh, Wahyuningsih (2016)	Pengaruh Good Corporate Governance, CSR, dan Ukuran Perusahaan terhadap Kinerja perusahaan (Studi pada perusahaan manufaktur yang listing di BEI tahun 2012-2014)	Variabel Independen: Good Corporate Governance, CSR, dan Ukuran Perusahaan Variabel Dependen: Kinerja perusahaan	ukuran dewan direksi, ukuran komisaris dan Corporate Social Responsibility tidak tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, hanya ukuran perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerja	- Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada perusahaan manufaktur yang listing di BEI tahun 2012-2014 . Sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada BUMN sektor transportasi di Kota Bandung .

				perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Perbedaan variable independen peneliti terdahulu menggunakan good corporate governance, CSR dan ukuran perusahaan sedangkan penulis hanya memakai variable good corporate governance dan CSR - Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada tahun 2016, sedangkan penelitian ini melakukan penelitian pada tahun 2017
--	--	--	--	------------	--

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan

Dalam menunjang keberhasilan kinerja suatu perusahaan diperlukan pula *good corporate governance*. *Good corporate governance* diartikan secara sempit sebagai pertanggungjawaban resmi direksi kepada pemegang saham. Sementara itu secara luas diartikan sebagai system dan struktur untuk mengelola perusahaan dengan tujuan meningkatkan nilai pemegang saham (*stakeholders value*) serta

mengalokasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan seperti kreditor, supplier, asosiasi usaha, konsumen, pekerja, pemerintah dan masyarakat luas.

Good Corporate Governance menurut *World Bank* yang dikutip dalam Joni Emirzon (2007:91) menyatakan bahwa:

“*Good corporate governance* adalah kumpulan hukum, peraturan dan kaidah-kaidah yang wajib di penuhi yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan bekerja secara efisien, menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakatsekitar secara keseluruhan.”

Menurut Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI) (2001) ada beberapa manfaat yang biasa di peroleh dengan melaksanakan good corporate governance :

1. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efesiensi oprasional perusahaan serta lebih meningkatkan pelayanan kepada stakeholder
2. Mempermudah diperolehnya dana pembiayaan yang lebih murah dan tidak rigid (karena faktor kepercayaan) yang pada akhirnya akan meningkatkan corporate value.
3. Mengembalikan kepercayaan investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia.
4. Pemegang saham akan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan shareholder value dan deviden. Khusus bagi BUMN akan dapat membantu penerimaan bagi APBN terutama dari hasil privatisasi.”

Menurut Nasution dan Setiawan, dalam Prasetyo, (2010)

“GCG merupakan suatu konsep yang dianggap mampu memberikan jaminan dan perlindungan pada berbagai pihak yang berkepentingan kerena mempengaruhi pencapaian kinerja perusahaan yang optimal. Selain itu, GCG mendorong perusahaan untuk meningkatkan nilai (*value*) perusahaan serta akuntabilitas. Dengan demikian, GCG membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif demi

terciptanya pertumbuhan yang efisien dan *sustainable di sektor korporat*”

Menurut Soegiharto (2005)

“*Good corporate governance* dapat diartikan sebagai interaksi antara struktur dan mekanisme yang menjamin adanya *control* dan akuntabilitas, dengan tetap mendorong efisiensi dan kinerja perusahaan.”

Hal ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manpreet Singh Gill, T Sai Vijay, Subhash Jha (2011) yang melakukan penelitian berjudul *Corporate Governance Mechanisms and Firm Performance: A Survey of Literature* dalam penelitiannya menggunakan variabel GCG meliputi karakteristik dewan pengurus, pengungkapan informasi, dan struktur kepemilikan. Sedangkan variable dependen dari penelitian ini adalah kinerja keuangan perusahaan (ROA, ROE). Hasil dalam penelitian ditemukannya hubungan positif antara perilaku yang kompetisi dan kinerja keuangan perusahaan. Sebagai dewan direksi yang memiliki kemampuan pengaruh yang tepat pada kemampuan perusahaan, mereka bisa berpengaruh pada perilaku kompetitif perusahaan dan pada kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian mengenai *corporate governance* tersebut, dapat dirumuskan suatu kesimpulan bahwa *good corporate governance* adalah suatu sistem yang ada pada suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk mencapai kinerja organisasi semaksimal mungkin dengan cara-cara yang tidak merugikan *stakeholder* organisasi tersebut.

2.2 Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Perusahaan

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat dan para *stakeholders* lainnya, perusahaan seringkali terlibat dalam kegiatan-kegiatan CSR. Tidak dapat dipungkiri, bahwa para *stakeholders* memberikan apresiasi yang lebih bagi perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam kegiatan CSR. Meskipun tujuan utama dari kegiatan-kegiatan ini bukan untuk meningkatkan laba perusahaan, namun kegiatan-kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kinerja perusahaan.

Keuntungan yang dirasakan perusahaan setelah menerapkan CSR secara berkelanjutan menurut Andreas Lako (2011: 139) adalah :

“ Dari perspektif teori motivasi dan teori *stakeholder* Tanggung jawab sosial perusahaan secara berkelanjutan akan semakin meningkatkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) dan komitmen karyawan terhadap perusahaan karena mereka merasa diperhatikan dan dihargai perusahaan, meningkatnya “budaya ikut memiliki” dan komitmen tersebut secara otomatis akan meningkatkan etos kerja, efisiensi, produktivitas dan efektivitas karyawan dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya, mereka pun akan melakukan upaya-upaya ekstra yang melampaui tugas dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan melampaui target yang ditetapkan manajemen (*extra performance*).”

Menurut Zuhroh dan Sukmawati (2003)

“Penerapan *corporate social responsibility* dipercaya dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dimana para investor cenderung menanamkan modal kepada perusahaan yang melakukan kegiatan CSR. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan yang memiliki kepedulian sosial dapat menggunakan informasi tanggung jawab sosial (kegiatan CSR) sebagai salah satu keunggulan kompetitif perusahaan“

Eipstein dan Freedman dalam Indrawan (2011)

“Penerapan *corporate social responsibility* dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dimana para investor akan cenderung menanamkan modal kepada perusahaan yang mengaplikasikan program *corporate social responsibility*.”

Murwaningsari (2009)

“*Corporate social responsibility* mempengaruhi kinerja perusahaan artinya, semakin banyak perusahaan mengungkapkan laporan keuangan maka kinerja perusahaannya semakin meningkat”

Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Munawir (2008). CSR sebagai variabel independen dengan pemikiran bahwa pengungkapan CSR perusahaan tiap tahunnya akan memberikan dampak positif pada penjualan produk perusahaan yang dapat berdampak kepada peningkatan kinerja dan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Heal dan Garret (2004) menunjukkan bahwa aktivitas CSR dapat menjadi elemen yang menguntungkan sebagai strategi perusahaan, memberikan kontribusi kepada manajemen risiko dan memelihara hubungan yang dapat memberikan keuntungan jangka panjang perusahaan. Sedangkan penelitian Siegel dan Paul (2006) menyatakan bahwa aktivitas CSR memiliki dampak produktif yang signifikan terhadap efisiensi, perubahan teknikal, dan skala ekonomi perusahaan. Hal ini didukung oleh Mick dalam Jalal (2007) yang menyatakan bahwa CSR sangat berpengaruh terhadap kinerja bisnis, yaitu *eco-efficiency*, yang berkaitan erat dengan enam kinerja:

shareholder value, operational efficiency, access to capital, brand value and reputation, risk management, dan innovation.

Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat dilihat bahwa *corporate social responsibility* dapat menjadi elemen yang menguntungkan sebagai strategi perusahaan, memberikan kontribusi kepada manajemen risiko, memelihara hubungan yang dapat memberikan keuntungan jangka panjang perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan

2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan

Kinerja yang lebih baik tersebut tercapai karena dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja individu. Individu yang memiliki kinerja yang tinggi akan selalu berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri, berpengendalian diri, dan memiliki kompetensi. Pencapaian kinerja individu berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada.

Menurut Mardi (2011:11) mengenai peranan sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja perusahaan :

“Peningkatan keuntungan yang diraih perusahaan biasanya berasal dari perancangan SIA yang dilakukan dengan baik, bagaimana mengintegrasikan rantai nilai dalam organisasi sehingga timbul efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.”

Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.”

Menurut Romney and Steinbart dialih bahasakan oleh Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriyani (2009:52). pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan

“Penerapan teknologi 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).”

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean, (2003) Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu Sistem informasi, akan semakin meningkatkan kinerja perusahaan . Rai et al., (2002) Jika pemakai Sistem informasi percaya bahwa kualitas Sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari Sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan Sistem tersebut.

Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat dilihat bahwa Semakin tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi, maka akan semakin baik kinerja individunya yang akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Berikut penulis gambarkan kerangka pemikiran tentang Pengaruh *Good Corporate Governance*, *Corporate Social Responsibility* dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan

Landasan Teori

- **Good corporate governance (X1)**
Cadbury Committee of United Kingdom dalam Sukrisno Agoes & I Cenik Ardana (2011:101)
Sukrisno Agoes (2011:101)
Amin Widjaja Tunggal (2013:24)
- **Corporate social responsibility (X2)**
Sukrisno Agoes (2011:32),
Nor Hadi (2014:48)
Prastowo & Huda, (2011:100)
Johnson dan Johnson dalam Noor Hadi (2014: 46)
Hendrik Budi Untung (2008:1),
The World Bank Group dan The World Business Council for Sustainable Development dalam Lako (2011:25),
- **Kualitas sistem informasi akuntansi (X3)**
Eriksson dan Torn dalam Mehdi Khosrowpour (2000:1164)
Bodnar dan Hopwood dalam Amir Abdi Yusuf (2006:6),
DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Utami (2009)
- **Kinerja perusahaan (Y)**
Chaizi Nasucha dalam Irham Fahmi (2013:3)
Payaman J. Simanjuntak (2011:3)

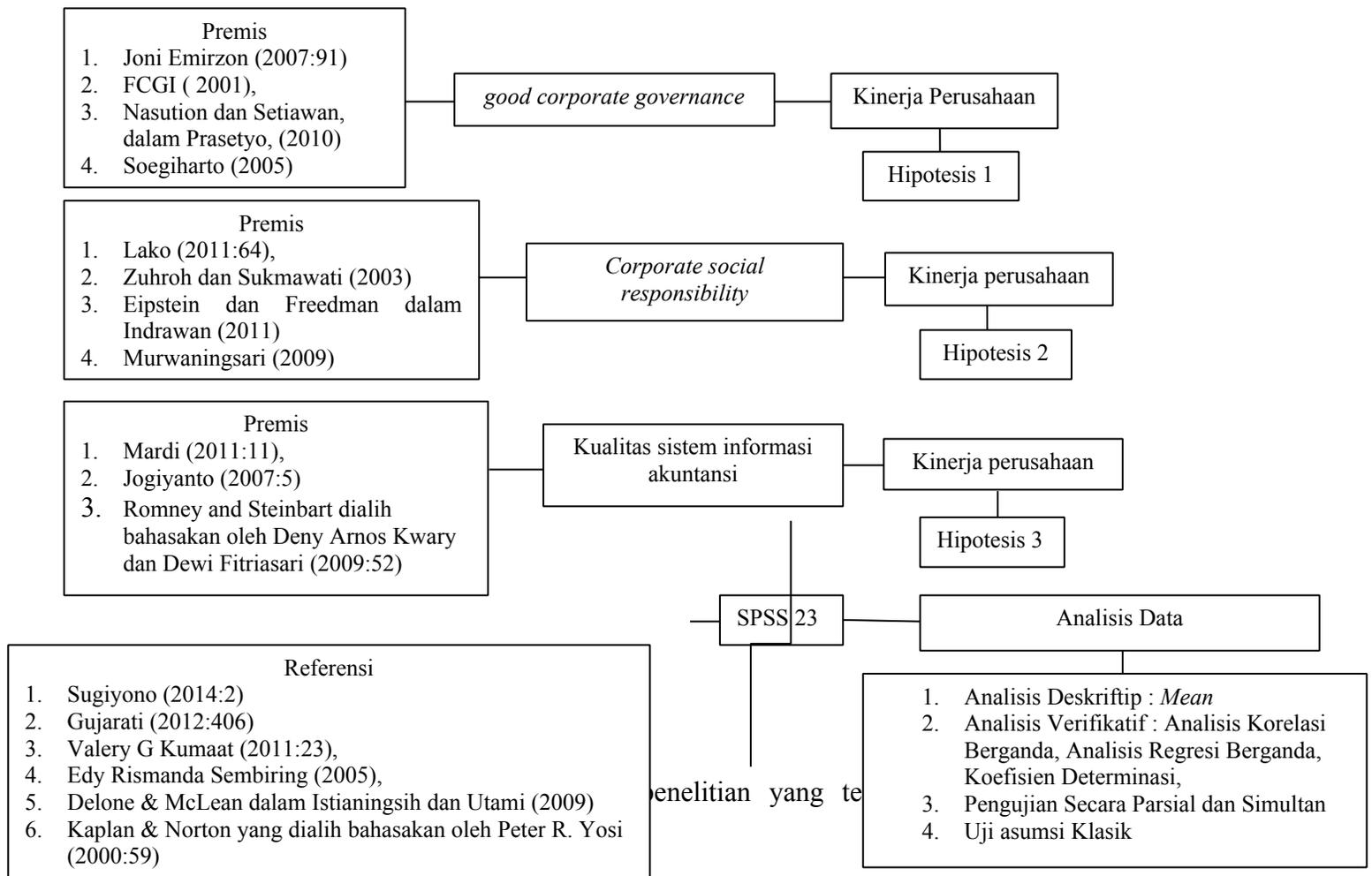
Referensi

1. Gede Teri Andika Yasa, I Gust Ayu Purnamawati, Made Arie Wahyuni. (2016),
2. Melawati1, Siti Nurlaela, Endang Masitoh, Wahyuningsih (2016)

Data Penelitian

1. Populasi dalam penelitian ini bagian VP General Accounting and Taxation, VP Corporate Social Responsibility dan VP Quality Assurance and Good Corporate Governance pada kantor pusat PT KAI Bandung
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan pada kantor pusat PT KAI Bandung
3. Kuisoener dari 64 responden

—



Gambar 2.1

H1: *Good corporate* & **Kerangka Pemikiran** *erhadap kinerja perusahaan*

H2: *Corporate social responsibility* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

H3: Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

H4: *Good corporate governance, Corporate social responsibility*, Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

