

BAB II

KAJIAN PUSTAKAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Resource Based Theory*

Teori sumber daya (*resource based theory*) membahas bagaimana perusahaan dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sumber daya perusahaan adalah heterogen, tidak homogen, jasa produktif yang tersedia berasal dari sumber daya yang memberikan karakteristik yang unik bagi tiap-tiap perusahaan. Jay Barney dalam Pramestiningrum (2013) menjelaskan bahwa menurut pandangan *resource-based theory* perusahaan akan semakin unggul dalam persaingan usaha dan mendapatkan kinerja keuangan yang baik dengan cara memiliki, menguasai, dan memanfaatkan aset-aset strategis yang penting (aset berwujud dan tidak berwujud).

Resource-Based Theory adalah suatu pemikiran yang berkembang dalam teori manajemen strategik dan keunggulan kompetitif perusahaan yang meyakini bahwa perusahaan akan mencapai keunggulan apabila memiliki sumber daya yang unggul (Solikhah et al., 2010). Berdasarkan *Resource-Based view of the firm*, sumber daya perusahaan merupakan pemicu dibalik keunggulan bersaing dan kinerja. Berbeda dengan pandangan sebelumnya yang lebih banyak memberikan penekanan dan pesan strategis aset fisik berwujud, *Resource-Based view of the firm* melihat bahwa kinerja

unggulan perusahaan hanya mungkin dicapai dengan mengakuisisi, memperoleh, menguasai, dan menggunakan aset-aset strategis yang vital bagi keunggulan bersaing dan kuat pengaruhnya bagi kinerja keuangan. Aset-aset tersebut meliputi aset berwujud maupun aset tak berwujud.

Yuskar dan Novita (2014) menjelaskan bahwa *Resource-Based view of the firm* memberikan penekanan pada peran strategis pengetahuan, *intellectual capital*, serta kekayaan yang tidak berwujud (*intangible assets*) sebagai sumber keunggulan bersaing dan untuk meraih kinerja superior. Kemampuan perusahaan untuk memobilisasi dan mengeksploitasi aset tak berwujudnya jauh lebih menentukan daripada melakukan investasi dan mengelola aktiva fisik yang berwujud. Sumber daya tak berwujud (*intangible resource*) merupakan aktiva yang paling berharga bagi suatu perusahaan. *Intellectual capital* merupakan sumber daya perusahaan yang memiliki peran penting sama seperti *physical capital* dan *financial capital*. Oleh sebab itu, *intellectual capital* dapat dijadikan sebagai strategi kompetitif yang unik untuk persaingan bisnis sehingga akan tercipta nilai perusahaan. Berdasarkan *Resource-Based Theory* dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai perusahaan.

2.1.2 Kemampuan Pengguna Sistem Informasi

2.1.2.1 Pengertian Kemampuan

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2013:52) mengemukakan kemampuan adalah: “...*an individual’s current capacity to perform the various tasks in a job. Overall abilities are essentially made up of two sets of factors: intellectual and physical*”.

Menurut Gibson (1994:104) yang dialih bahasakan oleh Savitri Soekrisno menjelaskan bahwa kemampuan: “...menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan itu mungkin dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya”.

Secara umum pengertian kemampuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2008:869) adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan. Sedangkan menurut Robert R.Katz dalam Moenir (2008), Ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal yaitu:

“1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis)

Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.

2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi)

Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

3. *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual)

Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu”.

Kemampuan teknis yang dimaksud adalah seorang pegawai di dalam organisasinya harus mampu dalam penguasaan terhadap metode kerja yang ada. Artinya bahwa seorang pegawai yang mempunyai kemampuan teknis yang meliputi prosedur kerja, metode kerja dan alat-alat yang dalam hal ini penulis mengkhususkan pada kemampuan pegawai untuk mengoperasikan sistem yang ada seperti yang telah dinilai dapat meningkatkan hasil kerja pegawai sehingga lebih maksimal.

Kecakapan bersifat manusiawi disini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja dengan *team work* atau kelompok kerja, yakni dalam bekerja sama dengan sesama anggota organisasi. Hal ini penting sekali karena jika menutup diri maka tidak akan mencapai hasil kerja yang maksimal. Jadi kemampuan dalam berkomunikasi mengeluarkan ide, pendapat bahkan di dalam penerimaan pendapat maupun saran dari orang lain dapat menjadi faktor keberhasilan melaksanakan tugas yang baik.

Kemampuan konseptual di sini bagaimana seorang pegawai apabila sebagai *decision maker* dalam menganalisis dan merumuskan tugas-tugas yang diembannya. Dengan kemampuan konseptual ini maka pekerjaan dapat terarah dan berjalan dengan baik karena dapat memilih prioritas-prioritas pekerjaan mana yang harus didahulukan dan sebelum bekerja cenderung menggunakan skala prioritas.

Berdasarkan uraian di atas bahwa apabila ingin mencapai hasil yang maksimal seorang pegawai harus bekerja dengan sungguh-sungguh beserta segenap

kemampuan yang dimiliki ditunjang oleh sarana dan prasarana yang ada. Jika seorang pegawai bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Artinya bahwa kemampuan seseorang bisa diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Dengan keterampilan yang ada maka pegawai akan berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya.

2.1.2.2 Pengertian Kemampuan Pengguna

Menurut Zain & Badudu (2010:10) kemampuan pengguna adalah: “...kesanggupan, kecakapan, kekuatan pengguna berusaha dengan diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan”.

Menurut Davis (2002:121) dalam Ina Raspati (2015) mengungkapkan: “...kemampuan pengguna sebagai karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang...”.

Stephen Robbins dan Judge (2008:52) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rasyid menyatakan bahwa: “Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu”.

Menurut Robbins dan Judge (2008:57) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rasyid kemampuan keseluruhan seseorang hakikatnya tersusun dari dua faktor, yaitu:

- a. Kemampuan intelektual
Kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Pekerjaan membebankan tuntutan tuntutan berbeda kepada pelaku untuk menggunakan kemampuan intelektual. Singkat saja makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan tertentu, makin banyak kecerdasan dan kemampuan verbal umum yang di butuhkan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan sukses.
- b. Kemampuan fisik.
Khususnya bermakna penting bagi keberhasilan menjalankan pekerjaan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih standar. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki, atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik seorang karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan seseorang yang berkaitan dengan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik untuk melakukan pekerjaannya.

2.1.2.3 Pengertian Sistem

Irham Fami (2010) menyatakan bahwa sistem adalah: "...seperangkat komponen yang berada dalam suatu organisasi yang saling berubungan dalam menunjang aktivitas kinerja organisasi tersebut".

Menurut Deni Darmawan dan Kunkun (2013: 4), sistem adalah: "...kumpulan/grup dari bagian/komponen apa pun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan."

Menurut Mc Leod dalam Deni Darmawan dan Kunkun (2013: 4), sistem adalah: "...sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan."

Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2011: 3) mengatakan bahwa sistem adalah: "...serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu."

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan komponen-komponen atau bagian-bagian yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan.

2.1.2.4 Ciri-ciri Sistem

Untuk membedakan dan mengenal antar satu sistem dengan sistem lainnya, maka dapat dilakukan dengan pendekatan karakteristik atau ciri-ciri yang melekat pada suatu sistem tersebut.

Karakteristik sistem menurut Azhar Susanto (2004) yang dikutip oleh Irham Fahmi (2010) adalah adanya tujuan sistem; batas sistem; subsistem; hubungan sistem; lingkungan sistem; dan input, proses dan output, untuk lebih jelasnya karakteristik atau ciri-ciri sistem akan diuraikan sebagai berikut:

a. Tujuan Sistem

Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar target tersebut bisa dicapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. ciri-ciri atau

kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian.

b. Batas Sistem

Batas sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Batas sistem ini bagi umat manusia sangat relatif dan tergantung kepada tingkat pengetahuan dan situasi kondisi yang dirasakan oleh orang yang melihat sistem tersebut. Batas sistem yang mampu dibayangkan oleh seseorang akan sangat berbeda dengan batas sistem yang sebenarnya dalam dunia nyata.

c. Subsistem

Subsistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, bisa fisik atau abstrak. Suatu subsistem akan memiliki subsistem yang lebih kecil dan seterusnya. Istilah yang menggambarkan bagian dari suatu sistem tidak selalu harus subsistem istilah lain mungkin adalah komponen, elemen atau unsur.

d. Hubungan Sistem

Hubungan sistem adalah hubungan yang terjadi antara subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan yang lebih besar. Ada dua macam hubungan sistem, yaitu hubungan horizontal dan hubungan vertikal.

e. Lingkungan Sistem

Lingkungan sistem adalah faktor-faktor di luar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam yaitu lingkungan eksternal (lingkungan yang berada di luar sistem) dan lingkungan internal (lingkungan yang berada di dalam suatu sistem).

2.1.2.5 Kualifikasi Sistem

Menurut Tata Sutabri (2012:22), sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada di dalam sistem tersebut. Oleh karena itu, sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang diantaranya:

1. Sistem abstrak dan sistem fisik. Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, misalnya sistem komputer, sistem produksi, sistem penjualan, sistem administrasi personalia dan lain sebagainya.
2. Sistem alamiah dan sistem buatan manusia. Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam; tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem perputaran bumi, terjadinya siang malam, pergantian musim. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin yang disebut *human machine sistem*. Sistem informasi berbasis komputer merupakan contoh *human machine sistem* karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.
3. Sistem determinasi dan sistem probobalistik. Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut sistem *deterministic*. Sistem komputer adalah contoh dari sistem yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program komputer yang dijalankan, sedangkan sistem yang bersifat probabilistik adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur *probablistic*.
4. Sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa campur tangan pihak luar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan oleh lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan komponen atau subsistem yang dirancang untuk mencapai tujuan.

2.1.2.6 Pengertian Informasi

Menurut Deni Darmawan dan Kunkun (2013: 2), informasi adalah: "...hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti

serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.”

Menurut Ali Akbar (2006: 4), informasi adalah: “...hasil pengolahan data yang dapat memberikan manfaat kepada manusia dan sebuah informasi umumnya dicetak dalam bentuk laporan (*report*) yang memberi arti bagi pembacanya.”

Menurut Azhar Susanto (2013: 38) definisi informasi adalah: “...hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.”

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data yang bermanfaat bagi pembacanya.

2.1.2.7 Jenis-jenis Informasi

Engkos Kosasih (2006:131) mengemukakan jenis-jenis informasi sebagai berikut:

1. Informasi berdasarkan fungsi adalah informasi berdasarkan materi dan kegunaan informasi. Informasi jenis ini antara lain adalah informasi yang menambah pengetahuan dan informasi yang mengajari pembaca (Informasi edukatif). informasi yang menambah pengetahuan, misalnya, peristiwa-peristiwa bencana alam, pembangunan daerah, kegiatan selebritis, dan sebagainya. Informasi edukatif contohnya tulisan teknik belajar yang jitu, tips berbicara di depan umum, cara jitu menjadi programmer komputer, dan sebagainya.
2. Informasi berdasarkan format penyajian adalah informasi berdasarkan bentuk penyajian informasi. Informasi jenis ini, antara lain berupa foto, karikatur, lukisan abstrak, dan tulisan teks.
3. Informasi berdasarkan lokasi peristiwa adalah informasi berdasarkan lokasi peristiwa berlangsung, yaitu informasi dari dalam negeri dan informasi dari luar negeri.
4. Informasi berdasarkan bidang kehidupan adalah informasi berdasarkan bidang-bidang kehidupan yang ada, misalnya pendidikan, olahraga, musik, sastra, budaya, dan iptek.

2.1.2.8 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2011: 4), sistem informasi adalah: "...sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen, baik manual ataupun berbasis komputer yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut."

Sistem informasi menurut Laudon dalam Azhar Susanto (2013: 52) adalah: "...komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan."

Menurut Azhar Susanto (2013: 52), sistem informasi adalah: "...kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna."

Berdasarkan pengertian sistem informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

Sumber sistem informasi dalam perusahaan terdiri dari:

1. *Manual Information System*, bersumber dari proses manual mana manusia lebih berperan.
2. *Mechanical Information System*, bersumber dari proses peralatan atau mesin-mesin pembukuan di mana manusia lebih berperan.
3. *Computer Based Information System*, bersumber dari proses EDP di mana manusia suda kurang berperan dan diambil ahli oleh.

2.1.2.9 Tujuan, Fungsi dan Pihak-Pihak yang Dilayani oleh Penyedia Sistem

Tujuan, fungsi dan pihak-pihak yang dilayani oleh penyedia sistem menurut Irham Fahmi (2010) adalah sebagai berikut:

1. Tujuan sistem informasi
Tujuan utama dari keberadaan sistem informasi adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk menyajikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan selanjutnya.
 - b. Untuk menyajikan informasi sebagai pendukung kegiatan operasi sehari-hari.
 - c. Untuk menyajikan informasi yang berkenaan dengan kepengurusan atau infrastruktur manajemen.
2. Fungsi sistem informasi
Sementara fungsi utama dari sistem informasi adalah sebagai berikut:
 - a. Fungsi pengumpulan data
 - b. Fungsi pemrosesan data
 - c. Fungsi manajemen data
 - d. Fungsi pengemndalian dan keamanan data
 - e. Fungsi penyedia informasi
3. Pihak yang dilayani oleh penyedia sistem informasi adalah:
 - a. Pihak eksternal : merupakan pihak luar perusahaan. Contohnya; pemerintah, pelanggan, konsultan, dll.

2.1.2.10 Jenis-Jenis Sistem Informasi

Mujilan (2012) menyatakan bahwa ada 2 jenis sistem informasi, yaitu:

A. Sistem Informasi di Fungsi-fungsi Organisasi

Secara internal sistem-sistem informasi dapat diterapkan di dalam fungsi fungsi organisasi atau di tingkatan-tingkatan organisasi. Misalnya suatu organisasi terdiri dari fungsi keuangan, pemasaran, produksi, dan sumber daya manusia. Setiap fungsi tersebut dapat menerapkan suatu konsep sistem yang cocok dengan fungsinya.

B. Sistem informasi di tingkatan organisasi

Dalam perkembangannya, para manajer merasa tidak cukup hanya dengan satu jenis sistem informasi. Maka dikembangkan berbagai sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan para manajer pada tingkat manajemennya.

2.1.2.11 Dimensi Kemampuan Pengguna Sistem Informasi

Menurut Robbins dan Judge (2008:58) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rasyid menyebutkan kemampuan memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Kecerdasan Angka
2. Pemahaman Verbal
3. Kecepatan Persepsi
4. Penalaran Induktif
5. Penalaran Deduktif
6. Visualisasi Spasial
7. Daya Ingat

Menurut uraian di atas, kemampuan pengguna dipengaruhi oleh 7 (tujuh) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki indikator sehingga dapat dikatakan kemampuan pengguna telah memiliki kecerdasan aritmetika, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif dan deduktif, visualisasi spasial, dan daya ingat yang mumpuni. Penulis menyimpulkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. Kecerdasan Angka
 - a. Kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat.
 - b. Kemampuan menggunakan aritmetika dalam pekerjaan.
2. Pemahaman Verbal
 - a. Kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar.
 - b. Kemampuan menelaraskan pekerjaan sesuai dengan aturan atau kebijakan perusahaan.
3. Kecepatan Persepsi
 - a. Kemampuan mengidentifikasi kemiripan dan perbedaan visual secara cepat dan akurat.
 - b. Kemampuan mengidentifikasi kejanggalan dalam pekerjaan.
4. Penalaran Induktif
 - a. Kemampuan mengidentifikasi urutan logis dalam sebuah masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut.
 - b. Kemampuan meramalkan peluang atau masalah yang akan dihadapi perusahaan di masa yang akan datang.

5. Penalaran Deduktif
 - a. Kemampuan menggunakan logika.
 - b. Kemampuan menilai argumen yang disampaikan.
6. Visualisasi Spasial
 - a. Kemampuan membayangkan bagaimana sebuah objek akan terlihat berbeda bila posisinya dirubah.
 - b. Kemampuan menyampaikan ide-ide mengenai perubahan objek yang terlihat.
7. Daya Ingat
 - a. Kemampuan menyimpan dan mengingat pengalaman masa lalu.
 - b. Kemampuan mengambil tindakan yang objektif dan mengulangi pekerjaanyang telah dilakukannya di masa lalu.

2.1.3 Struktur Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Struktur

Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar (2013: 14) mendefinisikan struktur organisasi adalah: "...penetapan dan penghubung antar posisi para anggota organisasi."

Menurut Ivancevich, et al. (1996: 472) yang dialih bahasakan oleh Agus Dharma, struktur adalah: "...pola interaksi yang ditetapkan dalam suatu organisasi dan yang mengkoordinasikan teknologi dan manusia dalam organisasi."

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian struktur adalah: “...cara sesuatu disusun atau dibangun yang disusun dengan pola tertentu.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa struktur adalah pola penghubung antar posisi yang mengkoordinasi sumber daya dalam organisasi.

2.1.3.2 Pengertian Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2011: 39) dalam Wibowo (2013: 1), organisasi adalah: “...unit sosial yang secara sadar dikoordinasikan, terdiri dari 2 orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan.”

Menurut pandangan Gibson, Ivancevich, Donnelly (2000: 5) dalam Wibowo (2013: 1), organisasi adalah: “...sebagai entitas yang memungkinkan masyarakat mengejar penyelesaian yang tidak dapat dicapai oleh individu yang bertindak sendiri.”

Menurut Ernest Dale dalam Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar (2013: 3), organisasi adalah: “...suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok.”

Menurut Greenberg dan Baron (2003: 3) dalam Wibowo (2013: 1), organisasi adalah: “...sistem sosial yang terstruktur terdiri dari kelompok dan individu bekerja bersama untuk mencapai beberapa sasaran yang disepakati.”

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi merupakan sekelompok orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

2.1.3.3 Bagian Dasar Organisasi

Henry Mintzberg dalam Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar (2013: 14) mengatakan ada 5 bagian dasar organisasi yaitu:

1. Inti Pengoperasian (*the operating core*)
Yang termasuk di sini adalah para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berhubungan dengan produksi barang dan jasa.
2. Puncak strategis (*the strategic apex*)
Yang termasuk dalam bagian ini adalah manajer tingkat puncak (*top management*)
3. Lini Tengah (*the middle line*)
Yang termasuk dalam bagian ini adalah para manajer yang menjembatani manajer tingkat atas dengan bagian operasional.
4. Tekno-Struktur (*the technostructure*)
Yang termasuk dalam bagian ini adalah mereka yang disertai tugas untuk menganalisa dan bertanggung jawab terhadap bentuk standarisasi dalam organisasi.
5. Staf pendukung (*the support staff*)
Yang termasuk di sini adalah orang-orang yang memberi jasa pendukung tidak langsung terhadap organisasi (orang-orang yang mengisi unit staf).

2.1.3.4 Bentuk-bentuk Organisasi

Menurut Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar (2013: 134) bentuk-bentuk organisasi adalah:

1. Organisasi Garis (Lini)
Ini merupakan bentuk organisasi tertua dan paling sederhana yang diciptakan oleh Henry Fayol. Ciri-ciri bentuk organisasi ini yaitu organisasinya masih

kecil, jumlah karyawan sedikit dan saling mengenal serta spesialisasi kerja belum tinggi.

2. Organisasi Garis dan Staf

Ini dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit dan jumlah karyawannya banyak. Staf adalah orang yang ahli dalam bidang tertentu yang bertugas untuk memberi nasihat dan saran, sesuai bidangnya, kepada pejabat pimpinan dalam organisasi.

3. Organisasi Fungsional

Organisasi ini dipakai pada perusahaan yang pembagian tugasnya dapat dibedakan dengan jelas.

4. Organisasi Panitia

Organisasi dibentuk hanya untuk sementara waktu saja, setelah tugas selesai maka selesailah organisasi tersebut.

2.1.3.5 Sifat-sifat Organisasi

Menurut Anton Atoillah (2010: 172), dari sifat-sifatnya, organisasi dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Organisasi Formal, ciri-ciri organisasi formal adalah sebagai berikut:
 - a. Seluruh anggota organisasi diikat oleh suatu persyaratan formal sebagai bukti keanggotaannya.
 - b. Kedudukan, jabatan, dan pangkat yang terdapat dalam organisasi dibuat secara hierarkis dan piramida yang menunjukkan tugas, kedudukan, tanggung jawab, dan wewenang yang berbeda-beda.
 - c. Setiap anggota yang memiliki jabatan tertentu secara otomatis memiliki wewenang dan tanggung jawab yang membawahi jabatan anggota dibawahnya. Dengan demikian, hak memerintah berada bersamaan dengan hak diperintah, hak melarang bersamaan dengan hak untuk tidak mengerjakan kegiatan tertentu.
 - d. Hak dan kewajiban melekat sepenuhnya pada anggota organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.
 - e. Pelaksanaan kegiatan diatur menurut jabatannya masing-masing, tetapi setiap fungsi jabatan dengan tugasnya saling berhubungan dan melakukan kerja sama.
 - f. Seluruh kegiatan direncanakan secara musyawarah mufakat dengan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan.

- g. Hubungan kerja sama dilakukan menurut tingkatan jabatan struktural yang jelas yang berimplikasi secara langsung kepada perbedaan penggajian dan tunjangan masing-masing anggota organisasi.
 - h. Adanya anggaran dasar dan anggaran rumah tangga yang merupakan sistem kinerja organisasi.
2. Organisasi Informal, ciri-ciri organisasi informal adalah sebagai berikut:
- a. Sifat organisasi informal melekat pada organisasi informal, sebagai negara mengharuskan adanya KTP bagi warga negara.
 - b. Tidak adanya kontak diantara anggota yang diatur oleh anggaran dasar atau anggaran rumah tangga, kontak terjadi tanpa ada aturan formal. Komunitas masyarakat yang tinggal di lingkungan atau wilayah tertentu dapat dikatakan sebagai organisasi informal, dan kontak yang terjadi merupakan interaksi mekanis yang secara alami sebagai bagian dari kebutuhan individu masing-masing.
 - c. Jumlahnya sangat banyak, terutama berhubungan dengan kegiatan-kegiatan masyarakat yang dilembagakan secara informal, misalnya kegiatan-kegiatan pengajian, perkumpulan remaja masjid, karang taruna, majelis taklim, dan sebagainya.

2.1.3.6 Pengertian Struktur Organisasi

Menurut Akhmad Subekhi (2013:13) struktur organisasi adalah: "...pola tujuan tentang hubungan antara berbagai komponen dan bagian organisasi".

Gibson et., al.. (2006: 7) dalam Donni Juni Priansa (2013: 65) menyatakan bahwa struktur organisasi adalah: "...cetak biru yang mengindikasikan bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan bersama dalam suatu organisasi. Struktur digambarkan oleh suatu bagan organisasi."

McShane dan Glinow (2006: 233) dalam Donni Juni Priansa (2013: 65) menyatakan bahwa struktur organisasi adalah: "...merujuk pada pembagian pegawai dan pola koordinasi, komunikasi, aliran kerja, dan kekuasaan formal yang langsung pada aktivitas organisasi."

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antar bagian yang di kelompokkan dengan pembagian tugas berdasarkan bagian masing-masing.

2.1.3.7 Bentuk Struktur Organisasi

Menurut Keith Davis dalam Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar (2013: 143), ada 6 bagan bentuk struktur organisasi yaitu:

1. Bentuk Vertikal
Dalam bentuk ini, sistem organisasi pimpinan sampai organisasi atau pejabat yang lebih rendah digariskan dari atas ke bawah secara vertical.
2. Bentuk Mendatar/horizontal.
Dalam bentuk ini, saluran wewenangnya dari pucuk pimpinan sampai dengan satuan organisasi atau pejabat yang terendah disusun atau digariskan dari kiri kea rah kanan atau sebaliknya.
3. Bentuk Lingkaran
Dalam bentuk lingkaran, saluran wewenang dari pucuk pimpinan sampai dengan satuan organisasi atau pejabat yang terendah disusun dari pusat lingkaran kea rah bidang lingkaran.
4. Bentuk setengah lingkaran
Dalam bentuk ini, saluran wewenang dari pucuk pimpinan sampai dengan satuan organisasi atau pejabat yang terendah di susun dari pusat lingkaran kearah bidang bawah lingkaran atau sebaliknya.
5. Bentuk eliptis
Dalam bentuk ini, saluran wewenang dari pucuk pimpinan sampai dengan satuan organisasi atau pejabat yang terendah digambarkan dengan pusat elips kearah bidang elips.
6. Bentuk piramida terbalik
Dalam bentuk ini, saluran wewenang dari pucuk pimpinan sampai dengan organisasi atau pejabat terendah yang digambarkan dalam susunan berbentuk piramida terbalik.

2.1.3.8 Elemen Struktur Organisasi

Enam elemen struktur organisasi yang menunjang keberhasilan organisasi menurut Stephen Robbins dan Judge (2007: 478) dalam Donni Juni Priansa (2013: 65) terdiri dari:

1. Spesialisasi pekerjaan
2. Rantai Komando
3. Rentang Kendali
4. Sentralisasi dan Desentralisasi
5. Formalisasi
6. Departementalisasi

Menurut uraian di atas, struktur organisasi dipengaruhi oleh 6 (enam) elemen yang masing-masing elemen memiliki indikator sehingga dapat dikatakan struktur organisasi telah memiliki spesialisasi pekerjaan, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi, formalisasi, dan departementalisasi yang baik . Penulis menyimpulkan setiap elemen sebagai berikut:

1. Spesialisasi Kerja

Spesialisasi pekerjaan atau pembagian pekerjaan berkenaan dengan sejauh mana tugas organisasi diemban oleh pegawai. Hakikat spesialisasi pekerjaan maksudnya daripada pekerjaan dilakukan oleh satu orang namun mengenai banyak hal, lebih baik pekerjaan tersebut dipecah menjadi sejumlah pekerjaan yang spesifik, dimana pekerjaan spesifik tersebut diemban oleh seorang atau beberapa orang pegawai. Manajer dapat melakukan efisiensi melalui spesialisasi pekerjaan. Dengan spesialisasi pekerjaan, keterampilan pegawai akan meningkat, sebab pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan berulang. Dari sisi biaya pelatihan, maka pelatihan untuk spesialisasi pekerjaan jauh lebih efektif dan efisien.

2. Rantai Komando

Rantai komando merupakan garis tidak putus dari rangkaian wewenang yang ada dalam organisasi. Dalam konsep rantai komando, terdapat dua hal penting yaitu wewenang dan kesatuan komando.

- a. Wewenang ,wewenang mengacu pada kemampuan untuk memberi perintah dan mengharapkan perintah tersebut dipatuhi oleh pegawai. Untuk mempermudah koordinasi, dan tiap manajer memiliki derajat wewenang.
 - b. Kesatuan komando, asas kesatuan komando membantu mengamankan konsep garis wewenang yang tidak terputuskan. Kesatuan ini menyatakan bahwa seorang pegawai seharusnya mempunyai satu pemimpin dan hanya kepada satu pemimpin dia bertanggung jawab langsung. Jika kesatuan komando ini putus, maka seorang pegawai akan menghadapi pemimpinnya secara langsung.
3. Rentang Kendali
- Rentang kendali merujuk pada jumlah orang yang ada dalam organisasi dimana ia bekerja dan berdampak pada efektivitas kerja. Berapa banyak bawahan dapat diarahkan secara efektif dan efisien oleh seorang manajer? Pertanyaan rentang kendali ini penting, karena sangat menentukan banyaknya tingkatan manajer yang harus dimiliki organisasi. Bila disejajarkan, makin luas atau besar rentang organisasi digunakan, maka semakin efisien organisasi itu.
4. Sentralisasi dan Desentralisasi
- Berikut ini diuraikan tentang sentralisasi dan desentralisasi.
- a. Sentralisasi, istilah sentralisasi mengacu pada pengambilan keputusan yang terpusat pada suatu titik tertentu dalam organisasi. Konsep tersebut hanya mencakup wewenang formal, yaitu hak-hak yang terkait dengan posisi pekerjaan. Lazimnya dikatakan bahwa jika manajemen puncak mengambil keputusan organisasi tanpa melibatkan pegawai dibawahnya, maka organisasi tersebut menganut sistem sentralisasi.
 - b. Desentralisasi, organisasi yang terdesentralisasi, lebih cepat untuk memecahkan masalah, karena lebih banyak pegawai yang memberikan masukan bagi keputusan organisasi. Sering dengan tuntutan perubahan, maka akhir-akhir ini manajemen membuat organisasi menjadi lebih fleksibel dan tanggap, dan cenderung ke arah desentralisasi dalam pengambilan keputusan. Dalam organisasi besar, manajer lini pertama (*first line manager*) mempunyai pengetahuan yang lebih rinci mengenai masalah-masalah dari pada manajer puncak (*top management*).
5. Formalisasi
- Formalisasi mengacu pada pekerjaan di dalam organisasi itu dilakukan bagaimana seharusnya. Selain itu juga dinyatakan bahwa formalisasi adalah derajat dimana organisasi menstandarkan perilaku melalui aturan, prosedur, pelatihan, dan mekanisme lain yang terkait. Jika suatu pekerjaan sangat diformalkan, maka pelaksana pekerjaan itu mempunyai kuantitas keleluasaan yang minimum mengenai apa yang harus dikerjakan, kapan harus dikerjakan, dan bagaimana seharusnya mengerjakannya. Para pegawai melaksanakan

pekerjaan yang sama dengan cara yang sama persis dan menghasilkan *output* yang sama. Formalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan pemenuhan, tetapi dapat juga menimbulkan masalah.

6. Departementalisasi

Departementalisasi, rentang kendali, sentralisasi, dan formalisasi adalah elemen penting dalam struktur organisasi namun hampir semua orang berpikir tentang bagan organisasi apabila berdiskusi tentang struktur organisasi. Bagan organisasi tersebut disebut dengan departementalisasi. Suatu Departementalisasi merupakan dasar yang dipakai dalam mengelompokkan pekerjaan, yaitu menspesifikasi bagaimana suatu pekerja dan aktivitasnya dikelompokkan. Departementalisasi merupakan strategi dasar untuk aktivitas koordinasi dalam organisasi karena departementalisasi mempengaruhi perilaku dengan cara:

- a. Departementalisasi memunculkan rantai komando, yaitu sistem supervisi;
- b. Departementalisasi memfokuskan orang-orang pada model mental atau cara berfikir yang umum, seperti melayani klien, pengembangan produk, atau mendukung keterampilan khusus;
- c. Departementalisasi menciptakan koordinasi melalui komunikasi informal diantara subunit dan pegawai.

2.1.4 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Pengertian Kualitas

Menurut Goetch dan Davis dalam Dorothea Wahu Ariani (2004:23), Kualitas adalah: "...suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan".

Menurut Davis dalam Yenni Carolina dan Rapina (2015), pengertian kualitas yang lebih luas cakupannya, adalah sebagai berikut: "...suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan

jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas”.

Menurut Juran (2005:337), secara objektif pengertian kualitas adalah sebagai berikut: “...suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur”.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, serta kemampuan dalam memuaskan kebutuhan.

2.1.4.2 Pengertian Akuntansi

Menurut Irham Fahmi (2010) Akuntansi adalah:

1. Proses yang terdiri dari identifikasi, pengukuran dan pelaporan informasi ekonomi. (Bagian ini menjelaskan tentang kegiatan ekonomi).
2. Informasi ekonomi yang dihasilkan oleh akuntansi diharapkan berguna dalam pengambilan keputusan mengenai kesatuan usaha yang bersangkutan. (segi kegunaan dai akuntansi).

Menurut *Committee on Terminologi Of the American Institute of Certified Public Accountants* dalam Ismail (2010: 2) akuntansi adalah: “...seni mencatat, menggolongkan dan mengikhtisarkan transaksi serta peristiwa yang bersifat keuangan

dengan suatu cara yang bermakna dan dalam satuan uang serta menginterpretasikan hasil-hasilnya”.

Menurut Wiratna Sujarweni (2015: 2) akuntansi adalah: “...proses dari transaksi yang dibuktikan dengan faktur, lalu dari transaksi dibuat jurnal, buku besar, neraca lajur, sehingga menghasilkan informasi dalam bentuk laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak tertentu”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah kegiatan mengumpulkan, mengklasifikasikan, mencatat transaksi kemudian mengolahnya sehingga menghasilkan informasi dalam bentuk laporan keuangan yang berguna untuk penilaian dan pengambilan keputusan bagi pihak internal maupun eksternal suatu organisasi.

2.1.4.3 Jenis-jenis Akuntansi

Menurut Rudianto (2012:09) akuntansi dapat dibagi menjadi beberapa jenis spesifikasi dalam praktiknya. Adapun jenis-jenis akuntansi yang lebih khusus, terdiri dari:

1. Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen adalah bidang akuntansi yang berfungsi menyediakan data dan informasi untuk pengambilan keputusan manajemen menyangkut operasi harian dan perencanaan operasi di masa depan. Sebagai contoh, menyediakan data biaya guna penentuan harga jual produk tertentu dan pertimbangan terkait.

2. Akuntansi Biaya

Akuntansi biaya adalah bidang akuntansi yang fungsi utamanya sebagai aktivitas dan proses pengendalian biaya selama proses produksi yang dilakukan perusahaan. Kegiatan utama bidang ini adalah menyediakan data biaya aktual dan biaya yang direncanakan oleh perusahaan.

3. Akuntansi Keuangan

Akuntansi keuangan adalah bidang akuntansi yang bertugas menjalankan keseluruhan proses akuntansi sehingga dapat menghasilkan informasi keuangan bagi pihak eksternal. Informasi tersebut antara lain: laporan laba rugi, laporan perubahan laba ditahan, laporan posisi keuangan dan laporan keseluruhan transaksi serta keadaan keuangan suatu badan usaha bagi kepentingan pihak-pihak diluar perusahaan.

4. Auditing

Auditing adalah bidang akuntansi yang fungsi utamanya melakukan pemeriksaan atas laporan keuangan yang dibuat oleh perusahaan. Jika pemeriksaan dilakukan oleh staf perusahaan, maka disebut *internal auditor*. Hasil pemeriksaan tersebut digunakan untuk kepentingan internal perusahaan itu sendiri. Jika pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh pihak di luar perusahaan, maka disebut *auditor independen* atau akuntan publik.

5. Akuntansi Pajak

Akuntansi pajak adalah bidang akuntansi yang fungsi utamanya mempersiapkan data tentang segala sesuatu yang terkait dengan kewajiban dan hak perpajakan atau setiap transaksi yang dilakukan perusahaan. Lingkup kerja di bidang ini merupakan aktivitas perhitungan pajak yang harus dibayar dari setiap transaksi yang dilakukan perusahaan, hingga perhitungan pengembalian pajak (restitusi pajak) yang menjadi hak perusahaan tersebut.

6. Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi adalah bidang akuntansi yang berfokus pada aktivitas mendesain dan mengimplementasikan prosedur serta pengamanan data keuangan perusahaan. Tujuan utama dari setiap aktivitas bidang ini adalah mengamankan harta yang dimiliki perusahaan.

7. Akuntansi Anggaran

Akuntansi anggaran adalah bidang akuntansi yang berfokus pada pembuatan rencana kerja perusahaan di masa depan, dengan menggunakan data aktual masa lalu. Di samping menyusun rencana kerja, bidang ini juga bertugas mengendalikan rencana kerja tersebut, yaitu seluruh upaya untuk menjamin agar aktivitas operasi harian perusahaan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

8. Akuntansi Internasional

Akuntansi internasional adalah bidang akuntansi yang berfokus pada persoalan-persoalan akuntansi yang terkait dengan transaksi internasional (transaksi yang melintas batas negara) yang dilakukan oleh perusahaan multinasional. Hal-hal yang termasuk dalam bidang ini adalah seluruh upaya untuk memahani hukum dan aturan perpajakan setiap negara dimana perusahaan multinasional beroperasi.

9. Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi sektor publik adalah bidang akuntansi yang berfokus pada pencatatan dan pelaporan transaksi organisasi pemerintahan dan organisasi nirlaba lainnya. Hal ini diperlukan karena organisasi nirlaba adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan bukan menghasilkan laba usaha, sebagaimana perusahaan komersial lainnya. Contohnya adalah instansi pemerintahan, rumah sakit, yayasan sosial, panti jompo, dan sebagainya.

2.1.4.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:14), sistem informasi akuntansi adalah: “...integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”.

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2011: 4) sistem informasi akuntansi merupakan: “...susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan”.

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Jogiyanto Hartono (2005:17) menyatakan bahwa: “...Sekumpulan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapat dari transaksi data untuk tujuan pelaporan internal kepada manajer untuk digunakan dalam pengendalian dan perencanaan sekarang dan operasi masa depan serta pelaporan eksternal kepada pemegang saham, pemerintah dan pihak-pihak lainnya”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi sebagai suatu kegiatan yang terintegrasi yang menghasilkan laporan dalam bentuk data transaksi bisnis yang diolah dan disajikan sehingga menjadi sebuah laporan keuangan yang memiliki arti bagi pihak yang membutuhkannya.

2.1.4.5 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013: 72), kualitas sistem informasi akuntansi adalah: "...kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan keuangan menjadi informasi keuangan."

Senada dengan Azhar Susanto, Sacer et al dalam Muhammad Syarifullah (2010) menyatakan bahwa: "...kualitas sistem informasi akuntansi adanya integrasi dari berbagai komponen sistem informasi akuntansi yaitu *hardware, software, brainware, telecommunication network*, dan *data base* yang berkualitas, serta *quality of work dan satisfaction of users*".

Sedangkan menurut Laudon & Laudon dalam Yenni Carolina dan Rapina (2015) sistem informasi yang berkualitas merupakan: "...sistem informasi yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan manusia dan organisasi, menyebabkan tingginya kepuasan kerja dan produktivitas".

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah menunjukkan adanya integrasi dari berbagai komponen system informasi akuntansi yaitu *hardware, software, brainware, data base*, jaringan telekomunikasi yang efisien, mudah diakses dan berkualitas, atau integrasi dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengambil keputusan oleh manajemen.

2.1.4.6 Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Marcus Heidmann (2008:87-91) mengemukakan karakteristik kualitas sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. Integration

- *...a system facilitates the combination of information from various sources to support bussiness decision.*
- *...focus on how goals, strategies and operations are connected, attempt to provide understanding of the interdependencies across the value chain.*

2. Flexibility

- *...a system can adapt to a variety of user needs an to changing conditions.*
- *...is used in a rigid evaluative style.*

3. Accessibility

- *...a system and the information it contains can be accessed with relatively low effort*
- *...analysis and retrieval capabilities of computerized management accounting system.*

4. *Formalization*

- *...a system contains rules or procedures.*
- *...deviation analysis and dedicated channels for interaction with other departments or superiors.*

5. *Media Richness*

- *...a system used channels that enable a high level of personal interaction.*

The interactive use of management accounting system provides a forum and an agenda for the regular, face-to-face dialogue and debate of non-routine issues”.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa kualitas sistem dipengaruhi oleh 5 (lima) karakteristik yang masing-masing memiliki indikator sehingga dapat dikatakan sistem informasi akuntansi telah terintegrasi, fleksibel, terakses mudah, formal, dan kekayaan media memadai. Penulis menyimpulkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. *Integration* (integrasi)

- a. Terhubung atau terdiri dari berbagai sumber informasi yang berguna untuk mendukung keputusan manajemen.
- b. Fokus pada bagaimana mencapai tujuan, strategi dan operasi yang terhubung dan mencoba untuk memberikan pemahaman tentang saling ketergantungan di seluruh rantai nilai.

2. *Flexibility* (fleksibilitas)

- a. Dapat beradaptasi dengan perubahan berbagai kebutuhan pengguna.
- b. Dapat digunakan dalam sistem yang relatif kaku.

3. *Accessibility* (aksesibilitas)
 - a. Sistem dan informasi yang dikandungnya dapat diakses dengan usaha yang relatif rendah
 - b. Analisis dan kemampuan pencarian kembali data dari sistem informasi manajemen terkomputerisasi.
4. *Formalization* (formalisasi)
 - a. Sistem berisi aturan dan prosedur.
 - b. Analisis penyimpangan dan menyediakan saluran interaksi dengan departemen atau manajer lain.
5. *Media richness* (kekayaan media)
 - a. Sistem yang digunakan memungkinkan interaksi pribadi.
 - b. Penggunaan interaktif dari sistem akuntansi manajemen menyediakan forum dan agenda reguler, dialog tatap muka dan perdebatan masalah yang tidak rutin.

2.1.5 Kualitas Informasi Akuntansi

2.1.5.1 Kualitas Informasi

Menurut Irham Fahmi (2010), suatu informasi yang berkualitas mempunyai ciri-ciri:

- a. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, artinya informasi bebas dari kesalahan tidak bias ataupun menyesatkan,

akurat dapat diartikan bahwa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

- b. Tepat waktu artinya informasi harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah lama tidak ada nilainya, apabila informasi terlambat datang sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan, dapat berakibat fatal bagi perusahaan.
- c. Relevan artinya informasi yang disampaikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi yang disampaikan harus dapat bermanfaat bagi pemakainya.
- d. Lengkap artinya informasi yang diberikan harus lengkap secara keseluruhan dalam arti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut.

Di dalam menghasilkan informasi yang berkualitas harus lengkap secara keseluruhan tetap dominan, dikatakan dominan karena hanya sebagian kecil yang dapat dilakukan oleh alat untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

2.1.5.2 Pengertian Kualitas Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013: 14) informasi yang berkualitas adalah: “...informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan.”

Schonberger dan Lazer (2007: 244) dalam Tripambudi (2014) mengatakan bahwa kualitas informasi yang baik adalah: “...informasi yang tepat untuk digunakan dan memiliki nilai tinggi untuk penggunaannya, karena informasi tersebut bebas dari kesalahan atau kekurangan lainnya..”

McLeod dan George (2007: 86) dalam Sep Ivan Chandra (2015) menyatakan bahwa kualitas informasi adalah: “...informasi yang harus tersedia untuk pemecahan sebelum situasi krisis mengembang atau kesempatan akan hilang.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah informasi yang tersedia saat di butuhkan, berisi keadaan sebenarnya dan informasi yang diberikan lengkap.

2.1.5.3 Dimensi Kualitas Informasi Akuntansi

Marcus Heidmann (2008:82-87) menjelaskan bahwa kualitas informasi akuntansi memiliki 4 (empat) dimensi, yaitu:

1. *Scope*

- *...focused, financial, and historically based information.*
- *...includes also externally facused, non-financial, and future orientated information.*
- *...was associated with enhanced performance for marketing activities but not for production activities.*

2. *Timeliness*

- *...information is up-to-date...*
- *...precisely reflects the current state...*
- *...when information is provided frequently (i.e. on a daily or weekly basis)...*
- *...useful for strategic sensemaking.*

3. *Format*

- *Vertical information flow transport knowledge from management to lower level and from lower level upwards, and thereby expose new knowledge to remote and different knowledge.*
- *...with semi-coded and simple information...*

4. *Accuracy*

- a. a *...correct, unambiguous, meaningful, believable and consistent”.*

Menurut penjelasan di atas, kualitas informasi dipengaruhi oleh 4 (empat) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki indikator sehingga dapat dikatakan informasi akuntansi telah memiliki cakupan yang baik, tepat waktu, terformat, dan akurat. Penulis menyimpulkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. *Scope* (cakupan)

- a. Fokus pada informasi internal dan eksternal.
- b. Informasi mengenai keuangan dan non-keuangan.
- c. Berdasarkan informasi historis dan berorientasi pada informasi masa depan.
- d. Terkait dengan peningkatan kegiatan pemasaran.

2. *Timeliness* (tepat waktu)

- a. Tepat waktu sesuai dengan kebutuhan informasi.
- b. Mencerminkan keadaan informasi terkini.
- c. Tersedia secara rutin.
- d. Berguna untuk membuat strategi perusahaan.

3. *Format* (format)
 - a. Informasi vertikal, yang memungkinkan terjadinya transformasi pengetahuan baru dari manajer ke tingkat yang lebih rendah dan sebaliknya.
 - b. Ditulis dengan *semi-code* dan sederhana.
4. *Accuracy* (akurasi)
 - a. Informasi yang dihasilkan bersifat benar.
 - b. Informasi yang dihasilkan jelas/tidak ambigu.
 - c. Informasi yang dihasilkan bermakna.
 - d. Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.
 - e. Informasi yang dihasilkan konsisten.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kualitas

Sistem Informasi Akuntansi

Liyagustin (2010), Alannita dan Ngurah (2014), dan Astuti (2013) menyatakan bahwa kemampuan pengguna merupakan rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari seseorang. Kemampuan Teknis pengguna Sistem Informasi sangat bermanfaat dan berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat.

Menurut Lilis Puspitawati (2010:251), dalam penerapan sistem akuntansi berkomputer, kualitas pengguna harus diselaraskan dengan sistem yang akan diterapkan, dengan demikian sistem tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan. Ina Raspati (2015) menyebutkan bahwa kinerja Sistem Informasi Akuntansi akan lebih tinggi jika karyawannya memiliki kemampuan spesialisasi daripada kemampuan umum.

Azhar Susanto (2008:369) mengungkapkan bahwa efektifitas dari setiap aplikasi komputer dipengaruhi oleh keterlibatan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi dan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh pengguna. Dukungan pengguna terhadap perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi berhubungan dengan pengarahan yang diberikan oleh pemakai pada saat sistem dioperasikan, salah satunya adalah dengan menggunakan komputer secara efektif. Hal tersebut mengindikasikan adanya keterkaitan antara kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi.

Ina Raspati (2015), Ceacilia Srimindarti dan Elen Puspitasari (2012) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal/kemampuan pengguna (*users*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Hal ini membuktikan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi jika karyawannya memiliki kemampuan spesialisasi daripada kemampuan umum.

Berbagai penelitian telah membuktikan kemampuan pengguna berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Siska Amelia dan Lilis Puspitawati (2014), Inta Budi Setyanusa dan Monika Turnip (2015), Ina Raspati (2015), Winda Rimayati dan Dr. Siti Kurnia Rahayu (2015) dan Sarah Aulia Ramawati dan Dudi Pratomo (2010). Hal ini membuktikan bahwa kinerja system informasi akuntansi akan lebih tinggi jika karyawannya memiliki kemampuan spesialisasi dari pada kemampuan umum.

2.2.2 Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Stair dan Reynolds (2011:77); Wilkinson *et al*, (1999:39) salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan sistem informasi akuntansi adalah struktur organisasi. Senada dengan pernyataan tersebut, Laudon dan Laudon (2007:109) juga menyatakan bahwa selain budaya organisasi, gaya kepemimpinan, proses bisnis, dll, pelaksanaan sistem informasi dipengaruhi oleh struktur organisasi. Teori tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Gordon dan Narayanan (1984) menyatakan bahwa struktur organisasi dan sistem informasi merupakan dua hal yang saling terkait.

Turban *et al*, (2006:16) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam penyusunan sistem informasi. Margaret, *et al*., (2015) dalam Rima Ramayanti (2016) menyatakan bahwa hubungan antara struktur

organisasi dan sistem pengendalian manajemen sangat penting karena dengan struktur organisasi yang efektif memperjelas proses administrasi yang dapat mengintegrasikan antar satu bagian dengan bagian lain pada unit analisis.

Bodnar dan Hopwood (2006:21) menyatakan bahwa struktur organisasi dalam sistem informasi yang paling lazim adalah sistem informasi berdasarkan fungsi, yaitu pemberian wewenang dan tanggung jawab berdasarkan area keahlian teknis setiap staf. Semakin besar departemen sistem informasi, setiap fungsi dalam departemen tersebut akan cenderung semakin terspesialisasi.

Siti Kurnia Rahayu (2011) mengungkapkan bahwa budaya organisasi dan struktur organisasi berpengaruh terhadap implementasi sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan implementasi sistem informasi akuntansi dengan pemuktahiran setiap komponen sistem informasi pada pokoknya merupakan upaya peningkatan integrasi setiap komponen sistem informasi akuntansi pada organisasi.

Berbagai penelitian telah membuktikan struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sep Ivan Candra Mulyana dan Inta Budi Setyanusa (2015), Norman Alvi Tripambudi dan Adityawarman(2014), Yenni Carolina dan Rapina (2015).

2.2.3 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

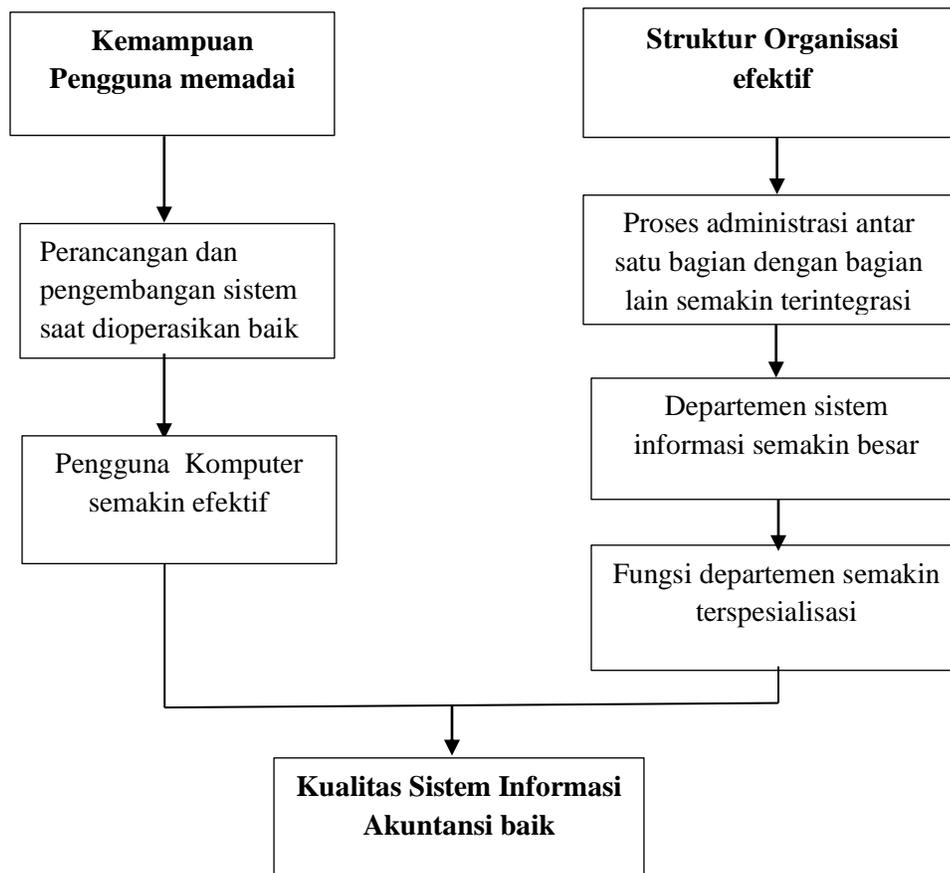
Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2005:14) dalam Ratih Prunamasari (2015) menyatakan bahwa dengan penerapan kualitas sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan kualitas informasi akuntansi yang baik juga digunakan oleh pengguna dalam membuat keputusan. Selain itu, menurut James A. Hall dalam Amir Abadi Yusuf (2007:6) dalam Ratih Purnamasari (2015) menyatakan bahwa sistem Informasi akuntansi yang baik dapat menambah nilai bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

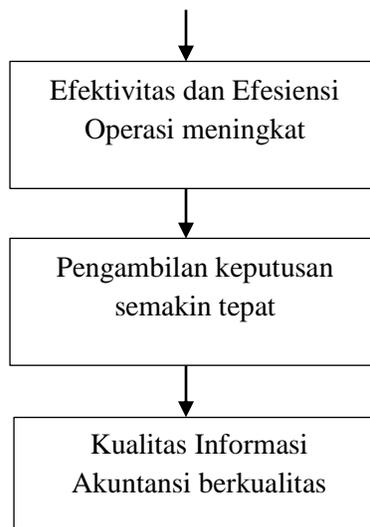
Azhar Susanto (2008: 72) mengatakan sistem informasi akuntansi merupakan integrasi dari hardware, software, brainware, prosedur, jaringan telekomunikasi dan data base yang terintegrasi. sistem informasi akuntansi merupakan fungsi penting dalam organisasi, sebagai pengaruh untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi dan untuk mendukung kegiatan manajerial termasuk pengambilan keputusan manajemen (Gelinis et al, 2012: 18).

Untuk memberikan nilai tambah, untuk menghasilkan keunggulan kompetitif bagi organisasi, manajemen akan menggunakan alat yang disebut sistem informasi akuntansi (Stair Dan Reynolds, 2006: 6). Menurut Mitchell et al (2000) sistem informasi akuntansi yang digunakan sebagai alat manajemen dalam mengendalikan jangka pendek dan jangka panjang, sehingga keberadaan sumber daya informasi ini

membuat perusahaan strategis, keunggulan taktis dan keunggulan operasional (McLeod Dan Schell, 2008: 29). Informasi akuntansi akan digunakan dalam proses pengambilan keputusan bagi pengguna baik untuk manajemen internal dan manajemen eksternal (Mitchell et al, 2000), dan informasi akuntansi tersebut yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi (Hall, 2004: 21).

Berbagai penelitian telah menguji kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi akuntansi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Siska Amelia dan Lilis Puspitawati (2014) dan Norman Alvi Tripambudi (2014). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik akan berpengaruh pada informasi sehingga informasi yang dihasilkan semakin berkualitas.





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

- Hipotesis 1: Kemampuan Pengguna Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
- Hipotesis 2: Struktur Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
- Hipotesis 3: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi Akuntansi.