

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian kualitas dapat berbeda arti bagi setiap orang, kualitas banyak memiliki kriteria 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, sumber daya 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.

2.1.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Suatu organisasi sangat tergantung pada informasi sebagai dasar untuk melaksanakan aktifitasnya, informasi dihasilkan oleh sistem informasi yang merupakan alat untuk memprosesnya. Sistem informasi akuntansi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Begitu pula dengan organisasi akan senantiasa memerlukan informasi terutama sistem informasi akuntansi 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 Romney dan Steinbart (2009:28) sistem informasi akuntansi adalah:

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

Sedangkan 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.”

Pertanyaan yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengembalian keputusan.

Azhar Susanto (2013:72) mendefinisikan bahwa:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/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 sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan.”

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sistem-sistem yang saling berhubungan yang melibatkan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang saling bekerja sama untuk mengelola data ekonomi ke dalam bentuk informasi keuangan yang dapat digunakan bagi perusahaan, sistem 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.

2.1.1.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat tiga tujuan sistem 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.”

2.1.1.4 Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:63) penggunaan sistem informasi akuntansi secara umum adalah untuk mengolah data transaksi keuangan perusahaan adapun penggunaan yang lebih khusus sebagai berikut:

- “1. Pembuatan Laporan Rutin untuk pihak internal dan pihak eksternal.
2. Pendukung Utama Aktivitas Rutin suatu organisasi/entitas.
3. Pendukung dalam proses pengambilan keputusan
4. Melaksanakan aktivitas perencanaan dan pengendalian internal.”

Sedangkan menurut Krismiaji (2010:13) penggunaan sistem informasi akuntansi yang bertujuan untuk menambah nilai bagi bisnis adalah sebagai berikut:

- “1. Dapat memperbaiki produk atau jasa dengan meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, atau menambah atribut yang diinginkan konsumen.
2. Dapat meningkatkan efisiensi.
3. Dapat memberikan informasi yang tepat waktu dan dapat dipercaya untuk memperbaiki pembuatan keputusan.
4. Dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.”

2.1.1.5 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 unsur-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 diuraikan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan potensi manusia atas perannya dalam pelaksanaan suatu sistem.

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 system pengolahan data akuntansi yang telah melibatkan koordinasi manusia, alat dan metode dalam suatu perusahaan.

2.1.1.6 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Komponen SIA terdiri atas beberapa unsur penting, yaitu pelaku (orang) yang bertindak sebagai operator sistem atau orang yang mengendalikan dan melaksanakan berbagai fungsi, prosedur, baik manual maupun yang terotomatis, 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 unsur-unsur diatas, 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.”

2.1.1.7 Peranan Sistem Informasi Akuntansi 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 dimasukan 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.

2.1.1.8 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 sumber daya untuk merancang data keuangan dalam bentuk informasi.

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*)”

Romney & Steinbart dialih bahasakan oleh Deny Amos Kwary dan Dewi

Fitriasari (2016:12) mengungkapkan sebagai berikut:

“Indikasi dari kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan.”

Menurut Azhar Susanto (2013:14) kualitas sistem informasi adalah :

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”

2.1.1.9 Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Karakteristik dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Utami (2009), antara lain:

- “1. Kualitas pelayanan
2. Kualitas sistem
3. Kualitas informasi”

Adapun penjelasan dari 3 (tiga) Karakteristik kualitas sistem informasi akuntansi, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan
 - a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, kelengkapan dan peralatan, serta sarana komunikasi.
 - b. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sesuai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan yang luas, kesopanan dari karyawan, dan untuk mendapat kepercayaan dan keyakinan.
 - e. *Empathy* (empati) yaitu suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan

pelanggan, yang spesifik serta memiliki waktu yang nyaman bagi pelanggan.

2. Kualitas sistem

- a. *System flexibility* (kemudahan untuk diakses) yaitu untuk memberikan kemudahan dalam menampilkan kembali data-data yang diperlukan dan menampilkannya dalam format yang berbeda.
- b. *Response time* (kecepatan akses) yaitu kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
- c. *Security* (keamanan) yaitu keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

3. Kualitas informasi

- a. *Content* (isi) yaitu kemampuan sistem dalam menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja, menghasilkan laporan yang tepat, dan menghasilkan laporan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.
- b. *Accuracy* (keakuratan) yaitu kemampuan sistem informasi akuntansi yang dihasilkan dalam kekurangan informasi.
- c. *Format* (format) yaitu sisi tampilan sistem informasi akuntansi mudah ketika digunakan.
- d. *Ease of use* (kemudahan pemakai) yaitu suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk

memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut.

- e. *Timeliness* (ketepatan waktu) yaitu informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi memiliki ketepatan waktu.

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013:39) terdapat tahap-tahap dari proses terbentuknya kualitas sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

- “1. Efisiensi (*Efficiency*)
- 2. Kemudahan Akses (*Accessibility*)
- 3. Integrasi (*Integration*)”

Kualitas sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1. Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi efisiensi adalah dimensi system informasi akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya yang optimal.

- 2. Kemudahan Akses (*Accessibility*)

Dimensi *accessibility* (kemudahan akses) adalah dimensi kualitas sistem informasi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi.

- 3. Integrasi (*Integration*)

Dimensi *integration* (integrasi) adalah dimensi system informasi akuntansi dimana semua komponen di dalam system (hardware, software, brainware,

database, prosedur dan jaringan komunikasi) bersinergi dalam SIA untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh manajemen dalam membantu proses pengambilan keputusan.

2.1.2 Pengendalian Internal

2.1.2.1 Pengertian pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan istilah yang sudah umum terutama bagi usaha – usaha yang bergerak dalam bidang industri, dagang maupun jasa yang berfungsi sebagai pembantu manajemen dalam melakukan pengawasan terhadap kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Pengendalian internal merupakan prioritas dari manajemen, dan bukan hanya merupakan bagian dari sistem akuntansi saja. Dengan demikian tanggungjawab dari pengendalian internal tidak hanya berada pada akuntan saja tetapi juga pada manajer.

Menurut *Commite of Sponsoring Organizations dalam Internal Control – Integrated Framework* (2013:2) mengenai pengendalian internal sebagai berikut:

“Internal control is a process, affected by entity’s board of directors, management and other personel, designed to provide reasonable assurance regarding the achievement of objectives relating to operation, reporting and compliance.”

Dalam definisi yang dikemukakan COSO menjelaskan bahwa *internal control* (Pengendalian Internal) adalah suatu proses, dipengaruhi oleh entitas direksi, manajemen dan personal lainnya, desain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian yang berkaitan dengan operasi, pelaporan dan kepatuhan.

Menurut Mulyadi (2016:129) menjelaskan bahwa:

“Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.”

Menurut *American Institute Certified Public Accountant (AICPA)* pada tahun 1949 dalam Karyono (2013:48) mendefinisikan pengendalian internal sebagai internal control yaitu:

“Internal control comprises the plan of an organization and all of the coordinate methods and measures adopted within a business to safe guards its assets, check the accurancy and reliability of its accounting data, promote operational efficiency, and encourage adherence to prescribed managerial policies.”

Dalam definisi yang dijelaskan AICPA pengendalian internal mencakup rencana organisasi dan seluruh metode terorganisasi dan ukuran yang diadopsi dalam suatu usaha atau bisnis untuk melindungi harta kekayaannya, memeriksa akurasi dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi kegiatan dan kepatuhan pada aturan yang ditetapkan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang dinamis dan terintegrasi dan dilakukan oleh seluruh entitas perusahaan meliputi struktur organisasi profit atau non profit baik besar maupun kecil dengan memperhatikan metode serta ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan organisasi dalam hal operasi, kepatuhan dalam pelaporan keuangan.

2.1.2.2 Tujuan Pengendalian Internal

Terdapat beberapa pendapat dari para ahli mengenai tujuan dari diadakannya pengendalian internal, salah satunya adalah Arens dan Loebbecke, menurut Arens dan Loebbecke (2010:290) yang menjadi tujuan pengendalian internal pada sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:

- “1. *Reliability of Financial Reporting*
- 2. *Efficiency and Effectiveness of Operation*
- 3. *Compliance with Applicable Laws and Regulation.*”

Adapun penjelasan dari ketiga tujuan pengendalian internal menurut Arens dan Loebbecke diatas adalah sebagai berikut:

1. *Reliability of Financial Reporting* (Keandalan Laporan Keuangan) Manajemen bertanggungjawab dalam menyiapkan laporan keuangan bagi investor, kreditur, dan penguasa lainnya. Manajemen memiliki kewajiban hukum dan profesional untuk menjamin bahwa informasi telah disiapkan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.
2. *Efficiency and Effectiveness of Operation* (Operasi yang Efektif dan Efisien) Pengendalian dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk mendorong penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, untuk mengoptimalkan tujuan organisasi.
3. *Compliance with Applicable Laws and Regulation* (Ketaatan pada Hukum dan Peraturan) Banyak hukum dan peraturan yang harus ditaati oleh perusahaan. Beberapa diantaranya tidak berhubungan langsung dengan akuntansi. Misalnya

Undang-Undang Lingkungan Hidup. Sedangkan peraturan yang berhubungan langsung dengan akuntansi contohnya adalah Undang- Undang Perpajakan.

Sedangkan Menurut COSO (2013:3) dalam frameworknya menyatakan mengenai tujuan-tujuan pengendalian internal sebagai berikut :

“The Framework provides for three categories of objectives, which allow organizations to focus on differing aspects of internal control :

1. *Operation Objectives-These pertain to effectiveness and efficiency of the entity’s operations, including operational and financial performance goal, and safeguarding assets against loss.*
2. *Reporting Objectives-These pertain to internal and external financial and nonfinancial reporting and may encompass reliability, timeliness, transparency, or other terms as set forth by regulators, recognized standard setters, or the entity’s policies.*
3. *Compliance Objectives-These pertain to adherence to laws and regulations to which the entity is subject.”*

Pada dasarnya kerangka pengendalian internal menurut COSO (2013:3) ada 3 aspek pengendalian internal yaitu :

1. Tujuan operasi ini berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi operasi entitas, termasuk tujuan kinerja operasional dan keuangan, dan menjaga aset terhadap kerugian.
2. Tujuan pelaporan hal-hal ini berkaitan dengan pelaporan keuangan dan non-keuangan internal dan eksternal dan dapat mencakup keandalan, ketepatan waktu, transparansi, atau ketentuan lain sebagaimana ditetapkan oleh regulator, pembuat standar yang diakui, atau kebijakan entitas.
3. Tujuan *compliance* ini berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang menjadi subjek entitas.

2.1.2.3 Komponen Pengendalian Internal

Menurut COSO (2013:4) dalam *Internal Control-Integrated Framework*

(ICIF) komponen pengendalian intern sebagai berikut :

“Internal control consists of five integrated components:

1. *Control Environmet*
2. *Risk Assesment*
3. *Control Activities*
4. *Information and Communication*
5. *Monitoring Activites.*”

Adapun hubungan di antara kelima tujuan dan komponen-komponen pengendalian internal tersebut digambarkan oleh COSO (2013:5) dalam bentuk kubus sebagai berikut:



Gambar 2.1 Relationship of Objectives and Components of Internal Control

Sumber: COSO (2013:5)

Berdasarkan gambar tersebut menjelaskan bahwa ada suatu hubungan langsung antara tujuan-tujuan sebagai apa yang hendak dicapai entitas dengan komponen-komponen pengendalian internal yang mewakili apa yang diperlukan untuk mencapai

tujuan-tujuan itu, serta struktur organisasi entitas pada setiap tingkatan (divisi, unit operasi, fungsi, dan lainnya). Ketiga kategori tujuan tersebut (operasi, pelaporan, dan ketaatan) diwakili oleh kolom, kemudian kelima komponen pengendalian internal diwakili oleh baris, sedangkan struktur organisasi entitas direpresentasikan oleh ketiga dimensinya. Agar lebih jelas, berikut ini akan dijelaskan kelima komponen pengendalian internal tersebut:

1. Lingkungan pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua komponen pengendalian intern yang membentuk disiplin dan struktur.

COSO (2013:4) menjelaskan mengenai komponen lingkungan pengendalian (*Control Environment*) sebagai berikut:

The control environment is the set of standards, processes, and structures that provide the basis for carrying out internal across the organization. The board of directors and senior management establish the tone at the top regarding the importance of internal control including expected standards of conduct. Management reinforces expectations at the various levels of the organization. The control environment comprises the integrity and ethical values of the organization: the parameters enabling the board of directors to carry out its governance oversight responsibility; the process for attracting, developing, and retaining competent individuals; and the rigor around performance measures, incentives, and rewards to drive accountability for performance. The resulting control environment has a pervasive impact on the overall system of internal control

Berdasarkan rumusan COSO di atas, bahwa lingkungan pengendalian didefinisikan sebagai seperangkat standar, proses, dan struktur yang memberikan dasar

untuk melaksanakan pengendalian internal di seluruh organisasi. Lingkungan pengendalian terdiri dari:

1. Integritas dan nilai etika organisasi;
2. Parameter-parameter pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi dalam mengelola organisasinya;
3. Struktur organisasi, tugas, wewenang dan tanggung jawab;
4. Proses untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten; dan
5. Ketegasan mengenai tolak ukur kinerja, insentif, dan penghargaan untuk mendorong akuntabilitas kinerja.

Lingkungan pengendalian yang dihasilkan memiliki dampak yang luas pada sistem secara keseluruhan pengendalian internal. Selanjutnya, COSO (2013:7) menyatakan, bahwa terdapat 5 (lima) prinsip yang harus ditegakkan atau dijalankan dalam organisasi untuk mendukung lingkungan pengendalian, yaitu:

1. *“The organization demonstrates a commitment to integrity and ethical values.*
2. *boards of directors demonstrates independence from management and of exercises oversight the development and performance of internal control.*
3. *Management establishes, with board oversight, structures, reporting lines, and appropriate authorities and responsibilities in the pursuit of objectives.*
4. *The organization demonstrates a commitment to attract, develop, and retain competent individuals in alignment with objectives.*
5. *The organization holds individuals accountable for their internal control responsibilities in the pursuit of objectives.”*

Memperhatikan rumusan COSO di atas, maka lingkungan pengendalian dapat terwujud dengan baik apabila diterapkan 5 (lima) prinsip dalam pelaksanaan pengendalian internal, yaitu :

1. Organisasi yang terdiri dari dewan direksi, manajemen, dan personil lainnya menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.
2. Dewan direksi menunjukkan independensi dari manajemen dan dalam mengawasi pengembangan dan kinerja pengendalian internal.
3. Manajemen dengan pengawasan dewan direksi menetapkan struktur, jalur-jalur pelaporan, wewenang-wewenang dan tanggung jawab dalam managejar tujuan.
4. Organisasi menunjukkan komitmen untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan individu yang kompeten sejalan dengan tujuan.
5. Organisasi meyakinkan individu bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab pengendalian internal mereka dalam managejar tujuan.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

COSO (2013:4) menjelaskan mengenai komponen penilaian risiko (*risk assesment*) sebagai berikut:

Risk is defined as the possibility that event will occur and adversely affect the achievement of objectives. Risk assesment involves a dynamic and iterative process for identifying and assessing risk to the achievement of objectives, risks to the achievement of these objectives from acrouss the entity are considered relative to established risk tolerances. Thus, risk assesment from the basis for determining how risks will be managed. A precondition to risk assesment is the establishment of objectives, linked at different levels of the entity. Management specifies objectives within categories relating to operations, reporting, and compliance with sufficient clarity to be able to

identify and analyze risks to those objectives. Management also considers the suitability of the objectives for the entity. Risk assessment also requires management to consider the impact of possible changes in the external environment and within its own business model that may render internal control ineffective.

Berdasarkan rumusan COSO, bahwa penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas di anggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian risiko harus dikelola oleh organisasi.

Selanjutnya, COSO (2013:7) menjelaskan mengenai prinsip-prinsip yang mendukung penilaian risiko sebagai berikut:

1. *The organization specifies objectives with sufficient clarity to enable the identification and assessment of risk relating to objectives.*
2. *The organization identifies risk to the achievement of its objectives across the entity and analyzes risk as a basis for determining how the risks should be managed.*
3. *The organization considers the potential for fraud in assessing risks to the achievement of objectives.*
4. *The organization identifies and assesses changes that could significantly impact the system of internal control.*

Berdasarkan rumusan COSO diatas, bahwa ada 4 (empat) prinsip yang mendukung penilaian risiko dalam organisasi yaitu:

1. Organisasi menentukan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penilaian risiko yang berkaitan dengan tujuan.

2. Organisasi mengidentifikasi risiko terhadap pencapaian tujuan di seluruh entitas dan analisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
3. Organisasi mempertimbangkan potensi penipuan dalam menilai risiko terhadap pencapaian tujuan.
4. Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang signifikan dapat mempengaruhi sistem pengendalian internal.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai aktivitas pengendalian (*control activities*) sebagai berikut :

Control activities are the actions established through policies and procedures that help ensure that management's directives to mitigate risks to the achievement of objectives are carried out. Control activities are performed at all levels of the entity, at various stages within business processes, and over the technology environment. They may be preventive or detective in nature and may encompass a range of manual and automated activities such as authorizations and approvals, verifications, reconciliations, and business performance reviews. Segregation of duties is typically built into the selection and development of control activities. Where segregation of duties is not practical, management selects and develops alternative control activities.

Berdasarkan rumusan COSO, bahwa aktivitas pengendalian adalah tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dilakukan. Aktivitas pengendalian dilakukan pada semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan atas lingkungan teknologi.

Aktivitas pengendalian memiliki berbagai macam tujuan dan diterapkan dalam berbagai tindakan dan fungsi organisasi. Aktivitas pengendalian meliputi kegiatan yang berbeda seperti otoritas, verifikasi, rekonsiliasi, analisis, presentasi kerja, menjaga keamanan harta perusahaan dan pemisahan fungsi. COSO (2013:7) menegaskan mengenai prinsip-prinsip dalam organisasi yang mendukung aktivitas pengendalian, yaitu sebagai berikut:

- 1. The organization selects and develops control activities that contribute to the mitigation of risks to the achievement of objectives to acceptable levels.*
- 2. The organization selects and develops general control activities over technology to support the achievement of objectives.*
- 3. The organization deploys control activities through policies that establish what is expected and procedures that put policies into action.*

Berdasarkan rumusan COSO di atas, bahwa ada 3 (tiga) prinsip yang mendukung aktivitas pengendalian dalam organisasi yaitu:

1. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang berkontribusi terhadap mitigasi risiko pencapaian sasaran pada tingkat yang dapat diterima.
2. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian umum atas teknologi untuk mendukung tercapainya tujuan.
3. Organisasi menyebarkan aktivitas pengendalian melalui kebijakankebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan, dan prosedur-prosedur yang menempatkan kebijakan-kebijakan ke dalam tindakan.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai komponen informasi dan komunikasi (*Information and Communication*) dalam pengendalian internal sebagai berikut:

Information is necessary for the entity to carry out internal control responsibilities to support the achievement of its objectives. Management obtains or generates and uses relevant and quality information from both internal and external sources to support the functioning of other components of internal control. Communication is the continual, interactive process of providing, sharing, and obtaining necessary information. Internal communication is the means by which information is disseminated throughout the organization, flowing up, down, and across the entity. It enables personnel to receive a clear message from senior management that control responsibilities must be taken seriously. External communication is twofold: it enables inbound communication of relevant external information, and it provides information to external parties in response to requirements and expectations.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh COSO di atas, bahwa informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain dari pengendalian internal. Informasi diperoleh ataupun dihasilkan melalui proses komunikasi antar pihak internal maupun eksternal yang dilakukan secara terus-menerus, berulang, dan berbagi. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang andal, relevan, dan tepat waktu.

COSO (2013:7) selanjutnya menegaskan mengenai prinsip-prinsip dalam organisasi yang mendukung komponen informasi dan komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. *The organization obtains or generates and uses relevant, quality information to support the functioning of internal control.*
2. *The organization internally communicates information, including objectives and responsibilities for internal control, necessary to support the functioning of internal control.*
3. *The organization communicates with external parties regarding matters affecting the functioning of internal control.*

Berdasarkan rumusan COSO di atas, bahwa ada 3 (tiga) prinsip yang mendukung komponen informasi dan komunikasi dalam pengendalian internal, yaitu:

1. Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang berkualitas dan yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal.
 2. Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal dalam rangka mendukung fungsi pengendalian internal.
 3. Organisasi berkomunikasi dengan pihak eksternal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.
5. *Aktivitas Pemantauan (Monitoring Activities)*

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai aktivitas pemantauan (*monitoring activities*) dalam pengendalian internal sebagai berikut:

“Ongoing evaluations, separate evaluations, or some combination of the two are used to ascertain whether each of the five components of internal control, including controls to effect the principles within each component, is present and functioning. Ongoing evaluations, built into business processes at different levels of the entity, provide timely information. Separate evaluations, conducted periodically, will vary in scope and frequency depending on assessment of risks, effectiveness of ongoing evaluations, and other management considerations. Findings are evaluated against criteria established by regulators, recognized standards-setting bodies or management and the board of directors as appropriate.”

Memperhatikan rumusan yang dikemukakan oleh COSO di atas, bahwa aktivitas pemantauan merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah ataupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, ada dan berfungsi. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan-kekurangan yang dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi.

Kegiatan pemantauan meliputi proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu, dan memastikan apakah semuanya dijalankan seperti yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan perubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilaksanakan oleh personal yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengoperasian pengendalian pada waktu

yang tepat, guna menentukan apakah pengendalian intern beroperasi sebagaimana yang diharapkan dan untuk menentukan apakah pengendalian intern tersebut telah disesuaikan dengan perubahan keadaan yang selalu dinamis.

2.1.2.4 Keterbatasan Pengendalian Internal

Pelaksanaan struktur pengendalian intern yang efisien dan efektif haruslah mencerminkan keadaan yang ideal. Namun dalam kenyataannya hal ini sulit untuk dicapai, karena dalam pelaksanaannya struktur pengendalian intern mempunyai keterbatasan-keterbatasan.

COSO (2013:9) menjelaskan mengenai keterbatasan-keterbatasan pengendalian internal sebagaimana yang dirumuskan dalam *Internal Control Integrated Framework* sebagai berikut:

“The Framework recognizes that while internal control provides reasonable assurance of achieving the entity’s objectives, limitations do exist. Internal control cannot prevent bad judgment or decisions, or external events that can cause an organization to fail to achieve its operational goals. In other words, even an effective system of internal control can experience a failure. Limitations may result from the:

- 1. Suitability of objectives established as a precondition to internal control.*
- 2. Reality that human judgment in decision making can be faulty and subject to bias.*
- 3. Breakdowns that can occur because of human failures such as simple errors.*
- 4. Ability of management to override internal control.*
- 5. Ability of management, other personnel, and/or third parties to circumvent controls through collusion.*
- 6. External events beyond the organization’s control.”*

Berdasarkan uraian COSO, bahwa pengendalian internal tidak bisa mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau kejadian eksternal yang dapat menyebabkan

sebuah organisasi gagal untuk mencapai tujuan operasionalnya. Dengan kata lain, bahkan sistem pengendalian intern yang efektif dapat mengalami kegagalan.

Lebih lanjut dikemukakan bahwa keterbatasan-keterbatasan yang ada mungkin terjadi sebagai hasil dari penetapan tujuan-tujuan yang menjadi prasyarat untuk pengendalian internal tidak tepat, penilaian manusia dalam pengambilan keputusan yang dapat salah dan bias, faktor kesalahan/kegagalan manusia sebagai pelaksana, kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal, kemampuan manajemen, personel lainnya, ataupun pihak ketiga untuk menghindari kolusi, dan juga peristiwa-peristiwa eksternal yang berada di luar kendali organisasi.

Keterbatasan bawaan yang melekat dalam setiap pengendalian intern sebagaimana dikemukakan oleh Amin Widjaja (2013:26) yaitu:

- “1. Manajemen mengesampingkan pengendalian intern, pengendalian suatu entitas mungkin dikesampingkan oleh manajemen
2. Kesalahan yang tidak disengaja oleh personil, sistem pengendalian intern hanya efektif apabila personil yang menerapkan dan melaksanakan pengendalian jga efektif.
3. Kolusi, efektivitas pemisahan fungsi terletak pada pelaksanaan individual sendiri atas tugas-tugas yang diberikan kepada mereka atau pelaksanaan pekerjaan seseorang diperiksa oleh orang lain. Sering terdapat suatu resiko bahwa kolusi antara individual akan merusak efektivitas pemisahaan tugas.”

Selanjutnya menurut Azhar Susanto (2013:110), ada beberapa keterbatasan dari pengendalian internal, yaitu:

- “1. Kesalahan (*Error*), kesalahan muncul ketika karyawan melakukan pertimbangan yang salah atau perhatiannya selama bekerja terpecah.
2. Kolusi (*collusion*), kolusi terjadi dua atau lebih karyawan berkonspirasi untuk melakukan pencurian (korupsi) ditempat mereka bekerja.

3. Penyimpangan manajemen, karena manajer suatu organisasi memiliki lebih banyak otoritas dibandingkan karyawan biasa, proses pengendalian efektif pada tingkat manajemen bawah dan tidak efektif pada tingkat atas.
4. Manfaat dan biaya, berhubungan dengan konsep jaminan yang meyakinkan atau masuk akal mengandung arti bahwa biaya pengendalian intern tidak melebihi manfaat yang dihasilkan. Pengendalian yang masuk akal adalah pengendalian yang memberikan manfaat lebih tinggi dari biaya yang dikeluarkannya untuk melakukan pengendalian tersebut.”

Sebagaimana dikatakan di atas, bahwa adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut dapat menjadi penyebab tidak tercapainya tujuan sistem pengendalian yang direncanakan. Namun demikian, dalam penerapan sistem pengendalian internal diharapkan semua kemungkinan akan terjadinya kesalahan atau penyelewengan dapat dikurangi atau dicegah dan apabila terjadi, maka dengan segera diketahui penyebabnya dan segera pula di atasi.

Berdasarkan uraian diatas jelas bahwa pengendalian intern memiliki keterbatasan yang dapat menghambat tercapainya pengendalian. Oleh karena itu pengendalian internal terutama bukanlah untuk mencari kesalahan yang ada, melainkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan dan kesalahan sehingga dapat diketahui dan diatasi dengan cepat.

2.1.3 Kinerja Perusahaan

2.1.3.1 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 Moeharino (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 (2012:71) 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 expection).”

Sedangkan 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 mampubekerja 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, memiliki 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, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika factor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat 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*.

Menurut Mulyadi (2009:3), *Balance Scorecard* (BSC) adalah sebagai berikut.

“*Balance scorecard* (BSC) merupakan alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipat gandakan 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.

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.

Sedangkan menurut Kaplan dan Norton (2000:18) Keunggulan konsep *Balanced Scorecard* dalam sistem perencanaan strategic adalah mampu menghasilkan rencana strategic yang memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. “Komprehensif
Balanced scorecard memperluas perseptif 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 *balance 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 can measure it, we can manage it, if we can manage it, we can achieve it*'. Sasaran strategik 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 strategi. Sasaran strategi 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.

2.1.3.9 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*).

2.1.3.10 Perspektif Balanced Scorecard

Balanced scorecard mempunyai empat perspektif yang dijadikan alat ukur dalam menilai kinerja perusahaan, yaitu:

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

Empat perspektif yang dijadikan alat ukur dalam menilai kinerja perusahaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

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 potensipertumbuhan terbaik. Disini manajemen terikat dengan komitmen untuk mengembangkan suatu produk/jasa dan fasilitas produksi, menambah kemampuan operasi, mengembangkan sistem, infrastruktur dan jaringan distribusi yang akan mendukung hubungan global, serta membina dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan. 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 Purna jual (*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 | 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) | Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, secara simultan Good Corporate Governance, kualitas informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. | Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada pada PD BPR Bank Buleleng 45. Sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. - Perbedaan pada variable independen peneliti terdahulu menggunakan variable Pengaruh Good Corporate Governance, kualitas Informasi dan Kualitas sistem Informasi Akuntansi sedangkan penulis hanya menggunakan variable kualitas sistem informasi akuntansi dan |

| | | | | |
|---|----------------------------|---|--|--|
| | | | | <p>pengendalian intern dan peneliti terdahulu menggunakan variable moderasi yaitu perilaku pengguna system sedangkan penulis tidak menggunakannya</p> <p>- Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada tahun 2016, sedangkan penelitian ini melakukan penelitian pada tahun 2019.</p> |
| 2 | Risna Juwita Jasman (2012) | Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Di Wilayah Jakarta Selatan) | Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja keuangan dan telah menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. | <p>Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada pada Perusahaan Asuransi Jiwa Wilayah Jakarta Selatan, sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Perbedaan pada variable independen peneliti terdahulu</p> |

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|--|
| | | | | menggunakan 1 variable, sedangkan penelitian ini penulis menggunakan 2 variabel independen. |
| 3 | Farisa Lailatul Maharani (2015) | Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Jember Klinik. | Disimpulkan bahwa lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik. | Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada pada Divisi pelayanan medis di Rumah Sakit Jember Klinik, sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor wilayah VI PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen Kinerja Karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan variabel dependen Kinerja Perusahaan. |

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan

Kinerja yang lebih baik tersebut tercapai karena dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja perusahaan. Pencapaian kinerja perusahaan berkaitan dengan pencapaian serangkaian peluang perusahaan dengan dukungan teknologi informasi yang ada.

Sistem informasi akuntansi dapat mendorong dalam peningkatan kinerja perusahaan. Menurut Hazar Daoud dan Mohamed Triki (2013) menyatakan

“the provision of extensive information by an AIS encourages leaders operating under conditions of intense competition to request this information and to use it to increase further the chances of success of their organizations. In addition, fast and frequent information helps executives make appropriate decisions, seize profitable opportunities and improve their firm performance.”

Sedangkan 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 Wuryaningrum dalam Rizaldi Fahmi (2015) menyatakan bahwa teknologi informasi yang diimplementasikan dalam organisasi seharusnya dapat memberikan manfaat pada kinerja individu dan organisasi serta memberikan

kenyamanan bagi pemakainya. Teknologi informasi yang dapat memberi manfaat bagi kinerja individu dan organisasi adalah teknologi informasi yang dapat diterapkan dengan mudah.

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.

2.2.2 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan

Sistem Pengendalian Internal yang handal dan efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi yang bagus untuk mengambil keputusan maupun kebijakan yang tepat untuk pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif pula. Teori yang menghubungkan antara pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Perusahaan, Menurut Sabina Dineshkumar, Priya Kogulacumar (2011):

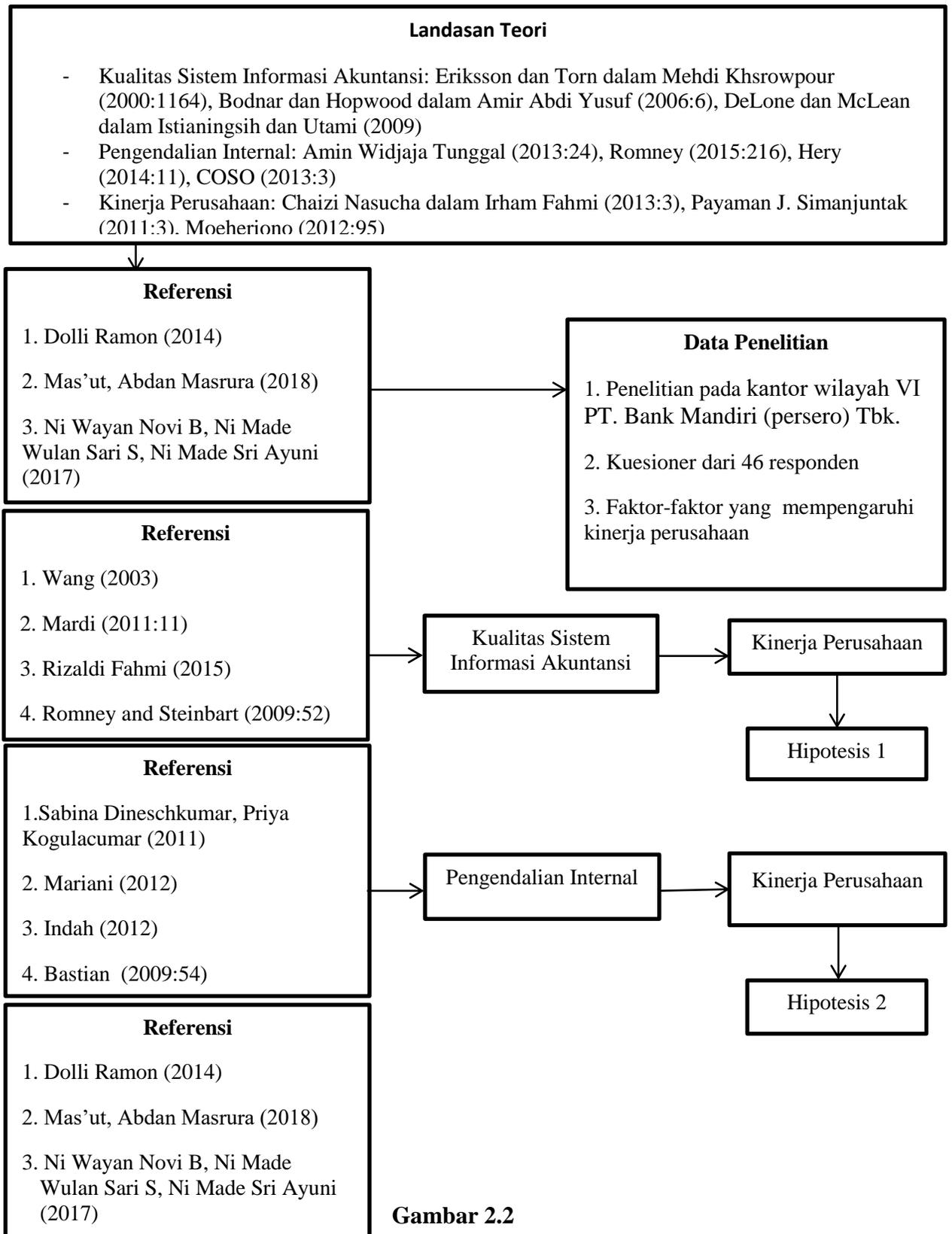
“There is a positive relationship between internal control system and organizational performance (The relationship between efficient use of resources and organizational performance)”

Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja perusahaan. Menurut Suyadi dalam Mariani (2012) arti kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

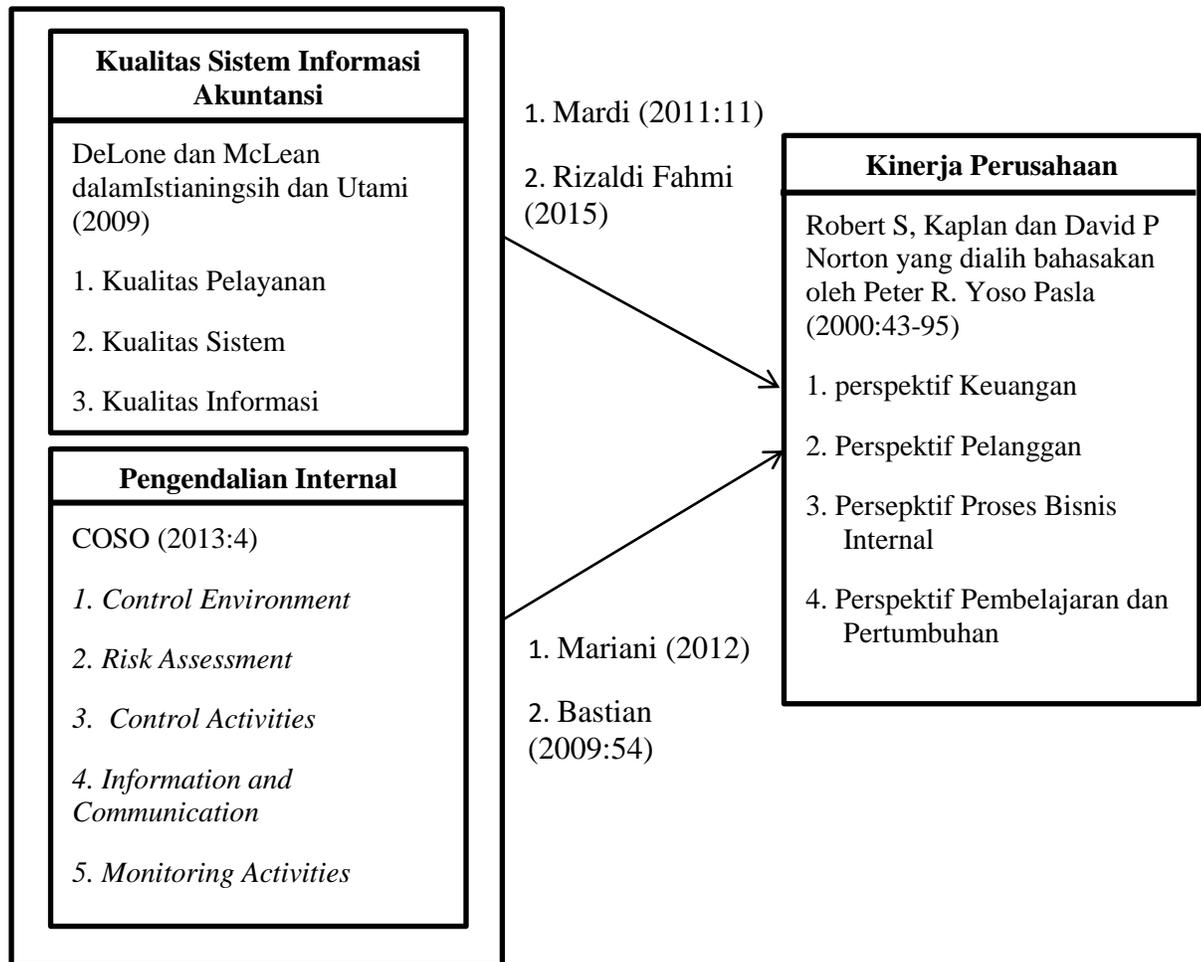
Menurut Indah (2012) Tujuan penerapan SPI dalam perusahaan adalah :

“Untuk menghindari adanya penyimpangan dari prosedur, laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya dan kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan terutama manajemen berusaha untuk menghindari risiko dari adanya penerapan suatu sistem.”

Sedangkan menurut Bustami, Bastian dan Nurlela (2009:54) juga mengungkapkan bahwa tujuan sistem pengendalian intern adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi, sistem pengendalian intern dilakukan untuk melindungi harta/aktiva organisasi dan pencatatan pembukuannya, sistem pengendalian intern digunakan untuk mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha dan mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.



Secara menyeluruh, paradigma penelitian dalam penelitian ini dapat diketahui melalui gambar berikut ini:



Gambar 2.3 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:93) pengertian hipotesis adalah :

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

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

H₁: Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan.

H₂: Terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan.

H₃: Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan.