

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

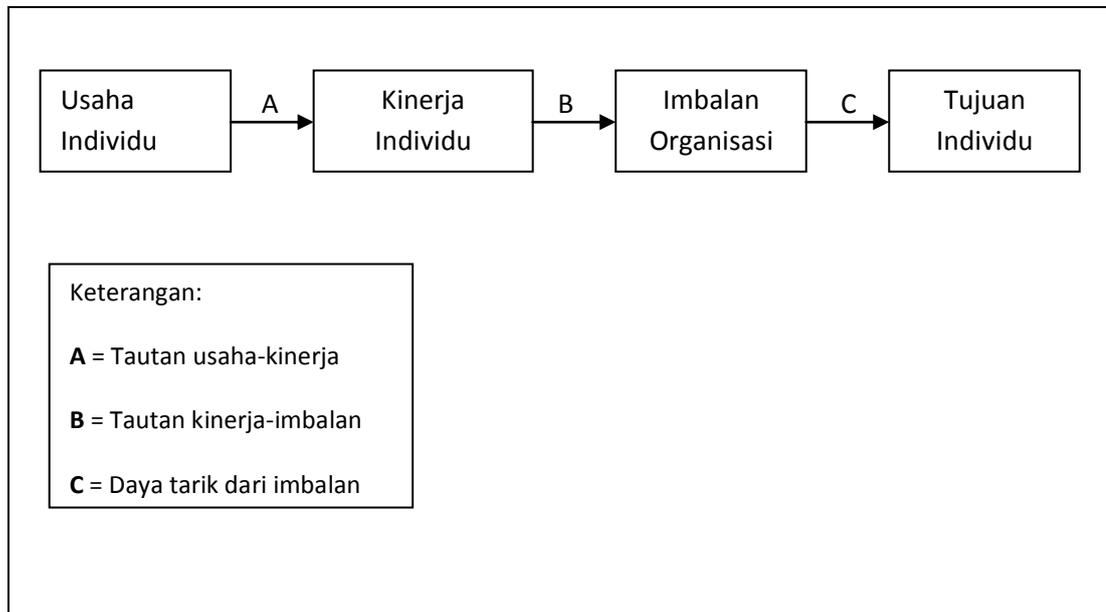
2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori Ekspektasi

Teori ekspektasi (*expectancy theory*) menyatakan bahwa seorang individu cenderung bertindak dengan cara tertentu dengan harapan tindakan itu akan diikuti oleh suatu hasil tertentu dan pada daya tarik hasil tersebut bagi individu.

Menurut Vroom dalam Robbins dan Coutler (2010:123) yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran dan Wibi Hardani teori ekspektasi mencakup tiga hubungan, yaitu:

1. Ekspektasi, atau tautan usaha-kinerja, adalah probabilitas yang dirasakan oleh individu bahwa mengerahkan sejumlah usaha akan menghasilkan tingkatan kinerja tertentu.
2. Instrumentalitas, atau tautan kinerja-imbalan, adalah tingkat dimana individu percaya bahwa memberikan kinerja pada tingkat tertentu adalah alat yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3. Valensi, atau daya tarik imbalan, adalah pentingnya individu menempatkan hasil atau imbalan potensial yang dapat dicapai dari suatu pekerjaan. Valensi mempertimbangkan baik tujuan maupun kebutuhan individu.

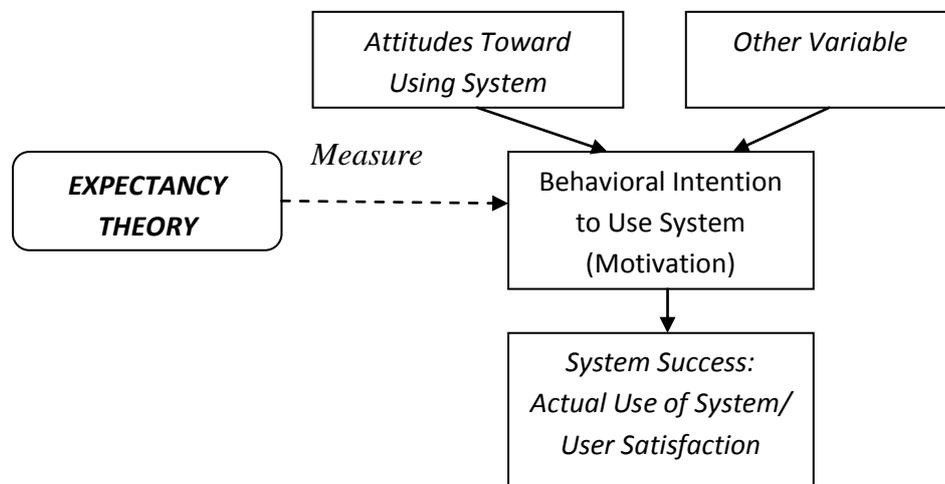


Gambar 2.1 Model Teori Ekspektasi

Menurut Robbins dan Coulter yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran dan Wibi Hardani (2010:124) kunci dari teori ekspektasi adalah pemahaman tujuan individu dan tautan antara usaha dan kinerja, antara kinerja dan imbalan, serta antara imbalan dan kepuasan tujuan individu. Teori ekspektasi mengakui bahwa tidak ada prinsip universal untuk menjelaskan apa yang memotivasi individu dan dengan demikian menekankan para manajer untuk memahami mengapa para karyawan melihat hasil-hasil tertentu sebagai menarik atau tidak menarik. Teori ekspektasi juga menekankan perilaku yang diharapkan.

Keterkaitan antara keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dan teori ekspektasi dijelaskan oleh Burton et.al. (1992). Menurut Burton et.al (1992) dalam Adli Anwar (2012), secara intrinsik berdasarkan teori ekspektasi seorang

pengguna sistem informasi akuntansi akan selalu mengevaluasi dampak dari penggunaan sistem informasi akuntansi, seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas pengambilan keputusan, frekwensi ketepatan dalam pengambilan keputusan, dan peningkatan pemahaman atas pekerjaan. Evaluasi intrinsik atas dampak penggunaan sistem informasi akuntansi selanjutnya akan menjadi sumber motivasi bagi pengguna sistem informasi akuntansi. Gambar 2.2 memberikan bagan hubungan teori ekspektasi dan keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi menurut Burton et.al (1992) dalam Adli Anwar (2012).



Sumber: Burton et.al (1992)

Gambar 2.2 Hubungan Teori Ekspektasi dengan Keberhasilan Penerapann SIA Sudut Pandang Pengguna SIA

2.1.2 Komitmen Organisasional

2.1.2.1 Pengertian Organisasi

Menurut Robbins (2008:5) yang dialihbahasakan oleh Benyamin Molan Organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar terdiri, atas

dua orang atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus-menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.

Sedangkan Menurut Soedjadi dalam Makmur (2009:108) pengertian organisasi yaitu:

“Sekelompok manusia yang dengan sengaja dipersatukan dalam suatu kerjasama yang efisien untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Disamping itu organisasi juga dapat dipandang sebagai suatu sistem dan bentuk hubungan antara wewenang dan tanggung jawab antara atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan cara yang paling efisien.”

Menurut Gitosudarmo dkk (1997) dalam Sopiah (2008:2) Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan.

Trewatha dan Newport dalam Winardi (2009:53) menyajikan definisi berikut tentang sebuah organisasi:

“Sebuah organisasi dapat kita nyatakan sebagai sebuah struktur sosial, yang didesain guna mengkoordinasi kegiatan dua orang atau lebih, melalui suatu pembagian kerja, dan hierarki otoritas, guna melaksanakan pencapaian tujuan umum tertentu.”

Menurut Sopiah (2008:2) sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai organisasi jika memenuhi 4 unsur pokok, yaitu: (1) Organisasi itu merupakan suatu sistem; (2) Adanya suatu pola aktivitas; (3) Adanya sekelompok orang; (4) Adanya tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan sekumpulan orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

2.1.2.2 Jenis- Jenis Organisasi

Menurut Blocher (2007:10) organisasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu perusahaan bisnis, organisasi pemerintahan dan nirlaba. Perusahaan bisnis biasanya dikelompokkan berdasarkan industri, kelompok industri yang utama adalah perdagangan, manufaktur dan jasa.

Blocher (2007:10) menjelaskan Perusahaan dagang membeli barang untuk dijual kembali. Perusahaan dagang yang menjual barang pada perusahaan dagang lainnya disebut pedagang besar, sementara perusahaan dagang yang menjual langsung kepada konsumen disebut peritel atau pengecer (*retailers*). Contoh perusahaan dagang adalah peritel besar seperti Sears, Wal-Mart dan Amazon.com. Perusahaan manufaktur menggunakan bahan baku, tenaga kerja dan fasilitas produksi serta peralatan lainnya untuk menghasilkan produk. Produk ini dijual pada perusahaan dagang atau perusahaan manufaktur lain sebagai bahan baku untuk memproduksi produk lainnya. Perusahaan jasa menyediakan jasa bagi pelanggan dengan menawarkan kemudahan, kebebasan, keamanan atau kenyamanan. Produk jasa biasanya meliputi bidang transportasi, perawatan kesehatan, jasa keuangan (perbankan, asuransi, akuntansi), layanan pribadi (latihan fisik, penataan rambut) dan jasa bantuan hukum. Organisasi pemerintahan dan nirlaba menyediakan jasa, seperti halnya perusahaan-perusahaan dalam industri jasa. Akan tetapi, organisasi ini menyediakan jasa yang tidak ada hubungannya langsung antara jumlah uang yang dibayarkan dengan jasa yang diberikan. Bahkan, bentuk jasa yang disediakan dan pelanggan yang menerima jasa tersebut ditentukan oleh pemerintah atau organisasi sosial. Sumber dayanya

disediakan oleh pemerintah dan atau sumbangan. Jasa yang disediakan oleh organisasi-organisasi ini disebut sebagai barang publik (*public goods*) untuk menunjukkan bahwa tidak ada pasar khusus untuk jenis jasa tersebut. Barang publik memiliki sejumlah karakteristik yang unik, seperti tidak adanya pembatasan konsumsi hanya untuk satu pelanggan tertentu (air bersih, perlindungan polisi, dan kebakaran disediakan untuk semua warga masyarakat).

2.1.2.3 Pengertian Komitmen Organisasional

Menurut Robbins dan Coulter (2010:40) dialihbahasakan oleh Bob Sabran dan Wibi Hardani, pengertian komitmen organisasi adalah sebagai berikut: “komitmen organisasi merupakan derajat seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.”

Sedangkan Menurut Mathis and Jackson (2000) dalam Sopiah (2008:155) pengertian komitmen organisasional yaitu:

“Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organization goals and desire to remain with the organization.”
(Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.)

Mowday (1982) dalam Sopiah (2008:155) menyebut komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi.

Menurut Mowday et. al (1982) dalam Desianty (2005) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai berikut:

“komitmen organisasional sebagai kekuatan relatif dari identifikasi individu dan keterlibatan dalam organisasi khusus, meliputi kepercayaan, dukungan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk menggunakan upaya yang sungguh-sungguh untuk kepentingan organisasi dan keinginan yang kuat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi.”

Menurut Sopiah (2008:157) komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya:

- “ 1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi,
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.”

Kemudian Meyer and Allen (1991), dalam Adli Anwar (2012) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai berikut: “komitmen organisasi adalah perasaan akan kewajiban karyawan untuk berada pada organisasi, perasaan tersebut dihasilkan dari internalisasi tekanan normatif individu pada saat masuk organisasi atau selanjutnya.”

Menurut Ivancevich yang dialihbahasakan oleh Gina Gania (2006:347) Komitmen adalah perasaan identifikasi, keterlibatan dan kesetiaan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap perusahaan.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional merupakan perasaan khusus karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya di organisasi.

2.1.2.4 Proses Terjadinya Komitmen Organisasional

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

- “ 1. *Make it Charismatic*
Jadikan visi dan misi organisasi sebagai sesuatu yang karismatik, sesuatu yang dijadikan pijakan, dasar bagi setiap karyawan dalam berperilaku, bersikap dan bertindak.
2. *Build the tradition*
Segala sesuatu yang baik di organisasi jadikanlah sebagai suatu tradisi yang secara terus-menerus dipelihara, dijaga oleh generasi berikutnya.
3. *Have comprehensive grievance procedures*
Bila ada keluhan atau komplain dari pihak luar ataupun dari internal organisasi maka organisasi harus memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan tersebut secara menyeluruh.
4. *Provide extensive two-way communications*
Jalinlah komunikasi dua arah di organisasi tanpa memandang rendah bawahan.
5. *Create a sense of community*
Jadikanlah semua unsur dalam organisasi sebagai suatu *community* dimana di dalamnya ada nilai-nilai kebersamaan, rasa memiliki, kerja sama, berbagi.
6. *Build value-based homogeneity*
Membangun nilai-nilai yang didasarkan adanya kesamaan. Setiap anggota memiliki kesempatan yang sama, misalnya untuk promosi maka dasar yang digunakan untuk promosi adalah kemampuan, keterampilan, minat, motivasi, kinerja, tanpa ada diskriminasi.
7. *Share and share alike*
Sebaiknya organisasi membuat kebijakan di mana antara karyawan level bawah sampai paling atas tidak terlalu berbeda atau mencolok dalam kompensasi yang diterima, gaya hidup, penampilan fisik.
8. *Emphasize baruraising, cross-utilization, and teamwork*
Harus bekerja sama, saling berbagi, saling memberi manfaat dan memberikan kesempatan yang sama pada anggota organisasi. Misalnya perlu adanya rotasi sehingga orang yang bekerja di “tempat basah” perlu juga ditempatkan di “tempat kering”. Semua anggota organisasi merupakan suatu kerja tim. Semua harus memberikan kontribusi yang maksimal demi keberhasilan organisasi tersebut.
9. *Get together*
Adakan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin. Misalnya, sekali-sekali produksi dihentikan dan semua karyawan terlibat dalam *event* rekreasi bersama

keluarga, pertandingan olahraga, seni yang dilakukan oleh semua anggota organisasi dan keluarganya.

10. *Support employee development*

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

11. *Commit to actualizing*

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

12. *Provide first-year job challenge*

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

13. *Enrich and empower*

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

14. *Promote from within*

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

15. *Provide developmental activities*

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

16. *The question of employee security*

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

17. *Commit to people-first values*

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

18. *Put in writing*

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

19. *Hire "right-kind" manager*

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

20. *Walk the talk*

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

2.1.2.5 Ciri-ciri Komitmen Organisasional

Mowday *et al.* (1982) dalam Taurisa dan Ratnawati (2012), Mengemukakan ciri-ciri komitmen organisasional, yaitu: (1) keyakinan yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi; (2) kesiapan untuk bekerja keras; serta (3) keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Sedangkan Menurut Michaels (1998) dalam Setiawan (2011), ciri-ciri komitmen organisasi dijelaskan sebagai berikut:

- a. Komitmen pada pekerjaan, yaitu refleksi dari tingkat identifikasi dan keterlibatan individu dalam pekerjaannya dan ketidaksediaannya untuk meninggalkan pekerjaan tersebut. Ciri-ciri komitmen pada pekerjaan: menyenangi pekerjaannya, tidak pernah melihat jam untuk segera bersiap-siap pulang, mampu berkonsentrasi pada pekerjaannya, tetap memikirkan pekerjaannya walaupun tidak bekerja.
- b. Komitmen dalam kelompok yaitu tekad bersama untuk bekerja demi tujuan yang diinginkan bersama-sama. Ciri-ciri komitmen dalam kelompok: sangat

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

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

2.1.2.6 Komponen Komitmen Organisasional

Menurut Allen dan Meyer (1990) dalam Tobing (2009) mengajukan tiga komponen komitmen organisasi, yaitu *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment*.

1. *Affective Commitment*

Komitmen afektif yaitu keterikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginannya sendiri. Komitmen Afektif didasari pertimbangan adanya kecocokan nilai-nilai pribadi dengan organisasi sehingga timbul kedekatan secara emosi, menyesuaikan diri dengan organisasi, terlibat dalam organisasi, dan menikmati keanggotaan organisasi

2. *Continuance Commitment*

Komitmen Kontinuan yaitu keadaan dimana karyawan merasa membutuhkan untuk tetap tinggal. komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Dalam hal ini individu memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. Komitmen kontinuan didasari pertimbangan untung rugi dan ketersediaan pekerjaan lain.

3. *Normative Commitment*

Komitmen Normatif yaitu keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal pada organisasi tersebut. Komitmen normatif timbul karena adanya pengaruh/tekanan dari luar organisasi, keyakinan bahwa adalah baik dan bermoral untuk tetap berada dalam organisasi.

Menurut Tobing (2009) hal yang umum dari ketiga pendekatan tersebut adalah pandangan bahwa komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun

demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda.

Allen dan Meyer (1990) dalam Tobing (2009) menjelaskan lebih lanjut bahwa Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat tetap berada dalam organisasi karena menginginkannya (*want to*), karyawan dengan komitmen kontinuan yang kuat tetap berada dalam organisasi karena membutuhkannya (*need to*) sedangkan karyawan yang memiliki komitmen normatif kuat tetap berada di dalam organisasi karena mereka harus melakukan (*ought to*).

Meyer, Allen dan Smith dalam Spector (1998) dalam Sopiah (2008:157) mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen organisasional, yaitu:

- “1. *Affective Commitmen*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
2. *Continuance Commitment*, muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
3. *Normative Commitment*, timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.”

Sedangkan Kanter (1986) dalam Sopiah (2008:158) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasional, yaitu:

- “1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.
2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Ini karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut oleh organisasi adalah norma-norma yang bermanfaat.

3. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku ke arah yang diinginkannya. Norma-norma yang dimiliki organisasi sesuai dan mampu memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.”

Menurut Allen dan Meyer (1994) dalam Sukanto dkk (2014) terdapat tiga

Komponen Komitmen Organisasional:

1. Komitmen Afektif

Komitmen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasional. Karyawan dengan afektif tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi

- Emosional

Komitmen afektif menyatakan bahwa organisasi akan membuat karyawan memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai organisasi, dan berusaha untuk mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas utama.

- Identifikasi

Komitmen afektif muncul karena kebutuhan, dan memandang bahwa komitmen terjadi karena adanya ketergantungan terhadap aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan dalam organisasi pada masa lalu dan hal ini tidak dapat ditinggalkan karena akan merugikan.

- Keterlibatan karyawan dalam organisasional

2. Komitmen normatif

Komitmen normatif merupakan perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus diberikan kepada organisasional. Komponen normatif berkembang

sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan.

- Kesetiaan yang harus diberikan karena pengaruh orang lain

Komitmen yang terjadi apabila karyawan terus bekerja untuk organisasi disebabkan oleh tekanan dari pihak lain untuk terus bekerja dalam organisasi tersebut.

- Kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi

Komitmen ini mengacu kepada refleksi perasaan akan kewajibannya untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa karyawan tersebut memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat bekerja sekarang.

3. Komitmen Berkelanjutan

Komponen berkelanjutan berarti komponen yang berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika meninggalkan organisasi. Karyawan dengan dasar organisasional tersebut disebabkan karena karyawan tersebut membutuhkan organisasi.

- Kerugian bila meninggalkan organisasi

Komitmen berkelanjutan merujuk pada kekuatan kecenderungan seseorang untuk tetap bekerja di suatu organisasi karena tidak ada alternatif lain. Komitmen berkelanjutan yang tinggi meliputi waktu dan usaha yang dilakukan dalam mendapatkan keterampilan yang tidak dapat ditransfer dan hilangnya manfaat yang menarik atau hak-hak istimewa sebagai senior.

- Karyawan membutuhkan organisasi

Menurut karyawan yang tetap bekerja dalam organisasi karena karyawan mengakumulasi manfaat yang lebih yang akan mencegah karyawan mencari pekerjaan lain.

2.1.3 Pengetahuan Manajer di Bidang Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Pengertian Pengetahuan Manajer

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam jaringan (KBBI daring) pengetahuan atau tahu; kepandaian berarti segala sesuatu yang diketahui.

Menurut Robbins (2008:5) yang dialihbahasakan oleh Benyamin Molan, manajer adalah individu yang mencapai tujuan melalui orang lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya, dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan.

Menurut Notoatmodjo (2003) dalam Adli Anwar (2012) pengertian pengetahuan yaitu:

“Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.”

Dari uraian tentang makna kata pengetahuan seperti yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan keahlian seseorang pada suatu bidang tertentu yang dapat diperoleh melalui proses pendidikan, pelatihan dan pengalaman seseorang pada bidang tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan manajer ditujukan untuk bidang sistem informasi akuntansi, sehingga menurut Adli Anwar (2011) pengetahuan manajer adalah keahlian seorang manajer tentang sistem informasi akuntansi yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.

2.1.3.2 Dimensi Pengetahuan

Menurut pendapat Polanyi dalam Jennar Kiansantang (2009) pengetahuan seseorang dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu pengetahuan *tacit* dan pengetahuan eksplisit. Pembagian ini dalam teori kreasi pengetahuan disebut dimensi epistemologis.

a. Pengetahuan *tacit* (*tacit knowledge*)

Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang digunakan oleh anggota organisasi untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari sebagai bagian organisasi. Mengenai jenis pengetahuan ini, Polanyi mengatakan kita dapat tahu banyak daripada apa yang dapat kita katakan. Karakteristik pengetahuan *tacit* adalah tidak mudah diekspresikan sehingga sulit disebarkan. Pengetahuan *tacit* hanya bisa diekspresikan melalui kegiatan berbasiskan keahlian atau talenta yang diperoleh seorang individu melalui akumulasi pengalaman yang mengasah intuisi penilaian mengenai proses melakukan sesuatu.

b. Pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*)

Pengetahuan eksplisit memiliki karakteristik yang bertolak belakang dengan pengetahuan *tacit*. Pengetahuan eksplisit umumnya dikomunikasikan menggunakan simbol seperti yang biasa digunakan dalam komunikasi verbal maupun *non-verbal*, sehingga dengan mudah dapat disebarkan.

2.1.3.3 Jenis dan Bentuk Pengetahuan

Menurut Kardi (2006) ada dua jenis pengetahuan, yaitu pengetahuan eksplisit dan pengetahuan *tacit*. Pengetahuan eksplisit dapat diungkapkan dengan kata-kata dan angka, disebarkan dalam bentuk data, spesifikasi, dan buku petunjuk, sedangkan pengetahuan *tacit* sifatnya sangat personal yang sulit diformulasikan sehingga sulit dikomunikasikan kepada pihak lain.

a. Explicit Knowledge

Bentuk pengetahuan yang sudah terdokumentasi/terformalisasi, disimpan, diperbanyak, disebarluaskan dan dipelajari. Contoh: manual, buku, laporan, dokumen, surat dan sebagainya.

b. Tacit Knowledge

Bentuk pengetahuan yang masih tersimpan dalam pikiran manusia. Misalnya gagasan, persepsi, cara berpikir, wawasan, keahlian/kemahiran, dan sebagainya.

Dari kedua jenis pengetahuan yang telah diuraikan diatas *explicit knowledge* merupakan bentuk pengetahuan yang sudah terdokumentasi dan merupakan

dimensi pengetahuan yang sulit diukur, maka dimensi pengetahuan manajer dalam penelitian ini hanya menggunakan dimensi *tacit knowledge*.

2.1.3.4 Dimensi *Tacit Knowledge*

Dimensi *tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang ada dalam diri seseorang yang berbentuk keahlian yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman.

Menurut Sabherwal et.al (2006) dalam Adli Anwar (2012), bahwa pengalaman seseorang dalam bidang sistem informasi akuntansi (*experience with accounting information system/AIS*) dan pelatihan dibidang sistem informasi akuntansi (*training in accounting information system/AIS*) adalah unsur pembentuk pengetahuan di bidang SIA.

Dalam penelitian Essex dalam Adli Anwar (2011) mengemukakan bahwa kualitas manajer dapat dilihat dari keahlian (keterampilan) dan pelatihan di bidang sistem informasi akuntansi. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan penerapan pusat informasi dalam organisasi.

Menurut Mondy dkk (1990:47) dalam Farman (2010) mengemukakan faktor dari diri individu yang dapat mempengaruhi seorang manajer atau pimpinan dalam mengambil keputusan, yaitu kemampuan personal sebagai pengambil keputusan. Kemampuan dan sikap manajer sebagai pengambil keputusan dianggap sebagai faktor terpenting untuk dapat mengambil keputusan yang tepat.

Sebeapapun besarnya kemampuan seorang manajer dalam membuat keputusan dan bertanggung jawab, ia memerlukan kemampuan agar menghasilkan keputusan yang tepat. Kemampuan ini banyak dipengaruhi oleh pengalaman, tingkat pemahaman dan kualitas manajemen diri individu.

Dari beberapa uraian diatas, dapat kita ketahui bahwa kualitas seorang manajer dapat dilihat dari keahlian dan pelatihan di bidang sistem informasi akuntansi.

2.1.3.5 Keahlian Manajer

Menurut Robbins (2008:8) yang dialihbahasakan oleh Benyamin Molan, cara untuk memikirkan apa yang dilakukan oleh para manajer adalah dengan melihat keahlian atau kompetensi yang mereka berikan untuk mencapai tujuan-tujuan mereka.

Robert Katz dalam Robbins (2008:8) yang dialihbahasakan oleh Benyamin Molan, mengidentifikasi tiga keahlian mendasar manajemen, yaitu:

“ 1. Keahlian teknis (*Technical Skill*)

Keahlian teknis meliputi kemampuan untuk menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus. Ketika memikirkan keahlian yang dimiliki oleh para profesional seperti insinyur teknik sipil atau ahli bedah mulut, anda biasanya berfokus pada keahlian-keahlian teknis mereka. Melalui pendidikan formal yang ekstensif mereka telah mempelajari pengetahuan dan praktik-praktik khusus dalam bidang mereka. Tentu saja, para profesional tidak memonopoli keahlian teknis, dan tidak semua keahlian teknis harus dipelajari disekolah-sekolah atau program-program pelatihan formal. Semua pekerjaan menuntut sejumlah keahlian khusus dan banyak individu mengembangkan keahlian teknis

mereka dalam pekerjaan. Keterampilan teknis ini merupakan kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan tertentu, misalnya menggunakan program komputer, akuntansi dan lain-lain.

2. Keterampilan berhubungan dengan orang lain (*Human Skill*)

Kemampuan untuk bekerja sama, memahami, dan memotivasi individu lain, baik secara individual maupun dalam kelompok. Banyak individu cakap secara teknis, tetapi tidak cakap secara antarpersonal. Mereka mungkin merupakan pendengar yang buruk, tidak mampu memahami kebutuhan individu lain, atau mempunyai kesulitan dalam menangani konflik. Karena manajer menyelesaikan segala urusan melalui individu lain, mereka harus memiliki keahlian personal yang baik untuk berkomunikasi, memotivasi dan mendelegasikan.

3. Keterampilan Konseptual (*Conceptional Skill*)

Para manajer harus mempunyai keahlian konseptual, yaitu kemampuan mental untuk menganalisa dan mendiagnosis situasi-situasi yang rumit. Pembuatan keputusan, misalnya, mengharuskan para manajer untuk mengidentifikasi masalah, mengembangkan solusi alternatif untuk memperbaiki masalah tersebut, mengevaluasi solusi-solusi alternatif tersebut, dan memilih solusi terbaik. Manajer bisa jadi cakap secara teknis dan secara antarpersonal, namun masih gagal karena ketidakmampuan untuk memproses dan menginterpretasikan informasi secara rasional.”

2.1.3.6 Pelatihan Manajer

Menurut Ashari (2014) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan dan mengolah sumber daya manusianya dengan baik.

Pelatihan adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Pelatihan terikat dengan berbagai tujuan perusahaan.

Menurut Robert. L. Maltis (2006) dalam Febrina (2013) pelatihan adalah sebuah proses dimana orang dapat mendapatkan kapabilitas untuk membantu

pencapaian tujuan-tujuan organisasional. Pelatihan dapat dipandang menjadi dua yaitu:

- Secara Sempit

Secara sempit, pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini.

- Secara Luas

Secara luas, pelatihan dapat diartikan sebagai pengembangan dimana pengembangan mempunyai cakupan lebih luas dan berfokus pada pemberian individu dengan kapabilitas baru yang berguna untuk pekerjaan sekarang maupun masa mendatang.

2.1.4 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Pengertian Sistem

Menurut Mardi (2011:3) definisi Sistem adalah sebagai berikut:

“Sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain. Sebuah sistem harus memiliki dua kegiatan; pertama, adanya masukan (input) yang merupakan sebagai sumber tenaga untuk dapat beroperasinya sebuah sistem; kedua, adanya kegiatan operasional (proses) yang mengubah masukan menjadi keluaran (output) berupa hasil operasi (tujuan/sasaran/target pengoperasian suatu sistem).”

Sedangkan Menurut Azhar Susanto (2013:22) Sistem adalah kumpulan/*group* dari sub sistem/ bagian/ komponen apapun baik fisik ataupun

non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.4.2 Pengertian Informasi

Menurut Puspitawati dan Anggadini (2011:13) Informasi (*Information*) dapat didefinisikan sebagai berikut: “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.”

Menurut Azhar Susanto (2013:38) Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.

Menurut Mardi (2014:5) Informasi adalah hasil proses atau hasil pengolahan data, meliputi hasil gabungan, analisis, penyimpulan, dan pengolahan sistem informasi komputerisasi. Selain itu informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan arti.

Sumber dari informasi adalah data, informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi.

Menurut Puspitawati dan Anggadini (2011:13) 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 usang tidak lagi ada nilainya, apabila informasi terlambat datang sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan hal tersebut dapat berakibat fatal bagi perusahaan.
- c. Relevan artinya informasi yang diberikan 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.”

Didalam menghasilkan informasi yang berkualitas peran manusia tetap paling dominan, dikatakan dominan karena hanya sebagian kecil yang dapat dilakukan oleh alat untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

2.1.4.3 Pengertian Sistem Informasi

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.

Sedangkan Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis dalam Fahmi (2013:14) pengertian sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung kegiatan operasi sehari-hari, bersifat manajerial dan kegiatan suatu

organisasi dan menyediakan pihak-pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

Definisi sistem informasi yang dikemukakan oleh Laudon dalam Azhar Susanto (2013:52), yaitu:

“Sistem informasi merupakan 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.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah komponen yang saling berhubungan untuk mendukung kegiatan suatu organisasi.

2.1.4.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney (2005) dalam Mardi (2014) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi adalah sumber daya manusia dan modal dalam organisasi yang bertanggung jawab untuk (1) persiapan informasi keuangan, dan (2) informasi yang diperoleh dari mengumpulkan dan memproses berbagai transaksi perusahaan.”

Sedangkan Menurut Azhar Susanto (2013:72) definisi Sistem Informasi Akuntansi yaitu:

“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 mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Menurut Bodnar dan William S. Hopwood (2006:8) yang diterjemahkan oleh Julianto Agung Saputra sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi.

2.1.4.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Komponen sistem informasi terdiri dari beberapa bagian yang saling berintegrasi yang membentuk sebuah sistem.

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

“ 1. Perangkat Keras (*Hardware*)

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

- a. Bagian input (*Input Device*)
Bagian input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Alat input data diantaranya *keyboard* (digunakan dalam input data berbentuk teks ke dalam komputer), *mouse* (alat yang digunakan sebagai *pointer*), *scanner* (alat yang digunakan untuk memasukan data yang berbentuk *image*), kamera digital (alat yang digunakan untuk menyimpan gambar), dan *digitizer* (alat yang digunakan untuk menggambar langsung ke dalam komputer).
- b. Bagian pengolah utama dan memori

Bagian ini terdiri dari berbagai komponen diantaranya:

- 1) *Processor (CPU)* merupakan jantungnya sistem komputer, tapi walaupun demikian *processor* ini tidak akan memberikan manfaat tanpa komponen pendukung lainnya.
 - 2) Memori, sebagai penyimpan pada dasarnya dapat dibagi menjadi memori utama dan kedua atau tambahan. Fungsi memori utama adalah untuk menyimpan program, data, sistem operasi, sebagai penyangga dan penyimpanan gambar.
 - 3) Bus merupakan kabel-kabel yang tersusun dengan rapi dan digunakan untuk menghubungkan antara CPU dengan *primary storage*. Bus digunakan untuk mentransfer data atau informasi dari *memory* ke berbagai macam peralatan *input*, *output*, atau dengan kata lain bus merupakan suatu sirkuit yang digunakan sebagai jalur transformasi antara dua atau lebih alat-alat dalam sistem komputer.
 - 4) *Cache memory*, *cache* berfungsi sebagai *buffer* (media penyesuai) antara CPU yang berkecepatan tinggi dengan memori yang memiliki kecepatan yang lebih rendah. Tanpa *cache* memori CPU harus menunggu data dan instruksi diterima dan *main memory* atau menunggu hasil pengolahan selesai dikirim ke *main memory* baru proses selanjutnya bisa dilakukan. *Cache memory* diletakkan di antara CPU dengan *main memory*.
 - 5) *Mother board/ main board* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi sebagai tempat penampungan komponen-komponen pendukung suatu sistem komputer.
 - 6) *Driver card* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi memperluas kemampuan suatu sistem komputer.
- c. Bagian output (*Output Device*)
- Peralatan *output* merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan *output* yang biasa digunakan yaitu:
- 1) *Printer*, yaitu peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data ke kertas atau transparansi.
 - 2) Monitor, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengalihan data atau informasi dalam bentuk visual.
 - 3) *Head Mount Display (HMD)*, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual pada monitor yang ditempatkan di depan mata.
 - 4) *Liquid Display Projector (LCD)*, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dengan cara memancarkannya atau memproyeksikannya ke dinding atau bidang lainnya yang vertikal.

5) *Speaker*, merupakan alat yang digunakan untuk mengeluarkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk suara.

d. Bagian komunikasi

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

2. Perangkat Lunak (*Software*)

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

Software dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. Perangkat lunak sistem (*System software*)

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

- *Operating System*

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

- *Interpreter*

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

- *Compiler*

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

b. Perangkat lunak aplikasi (*application software*)

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

Macam-macam *application software*:

- Sistem Informasi Akuntansi (Quicke, Peachtree)
- Word Processing (Word 2000, Wordpro, Wordperfect)
- Spreadsheet (Excel 2000, Lotus 123, Quattropro)

- Presentasi (Powerpoint, Frelancem Ashton)
 - Workgroup (Office 2000, Notesuite, Power Office)
 - Komunikasi (Pc Anywhere, Close Up, Carbon Copy)
 - Internet (Frontepage, Go Live, dreamwaver)
 - Audit (Audit by Computer)
3. Sumber daya manusia (*Brainware*)
- Brainware* atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem Informasi Akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dngan komponen lainnya di dalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi di antara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia sistem informasi atau sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
- Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas di atas secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu:
- 1) Pemilik sistem informasi
Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.
 - 2) Pemakai sistem informasi
Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanyaakan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai akhir sistem informasi tersebut menentukan:
 - Masalah yang harus dipecahkan
 - Kesempatan yang harus diambil
 - Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan
 - Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.
4. Prosedur (*Procedur*)
- Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Jika prosedur telah diterima oleh pemakai sistem informasi maka prosedur dapat menjadi pedoman bagaimana fungsi sistem informasi tersebut harus dioperasikan.
5. Basis Data (*Data Base*)

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

6. Jaringan Komunikasi (*Communications Networks*)

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

2.1.4.6 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

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

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

- “1. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfilling obligations relating to stewardship*). Pengelolaan perusahaan selalu mengacu kepada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Keberadaan sistem informasi akuntansi membantu ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal melalui laporan keuangan tradisional dan laporan yang diminta lainnya, demikian pula ketersediaan laporan internal yang dibutuhkan oleh seluruh jajaran dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengelolaan perusahaan.
2. Setiap informasi yang dihasilkan merupakan bahan yang berharga bagi pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision maker*). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai pertanggungjawaban yang ditetapkan.

3. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari (*to support the-day-to-day operations*). Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.”

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

“ 1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari

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

2. Mendukung proses pengambilan keputusan

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

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

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

Adapun peran sistem informasi akuntansi dalam memenuhi tujuannya, yaitu:

- Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi
- Mengolah data transaksi

- Menyimpan data untuk tujuan di masa yang akan datang
- Memberi pemakai atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan
- Mengontrol semua proses yang terjadi

2.1.4.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Almilia dan Brilliantien (2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem

Keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi

Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi

3. Ukuran Organisasi

Semakin besar ukuran organisasi akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara ukuran organisasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi

4. Dukungan Manajemen Puncak

Semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

5. Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi

Semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi diperusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

6. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai

Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan.

7. Keberadaan Dewan Pengarah Sistem Informasi

Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila terdapat dewan pengarah.

8. Lokasi dari Departemen Sistem Informasi

Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila departemen sistem informasi terpisah dan berdiri sendiri.

2.1.4.8 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja sistem informasi dikatakan baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan para pemakai informasi akuntansi dan mampu memberikan kepuasan bagi pemakainya.

Menurut Luciana Spica (2007) dalam Febrina (2013) mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dapat melalui dua dimensi, yaitu:

1. Kepuasan Pemakai Sistem

Kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur dari kepastian dalam pengembangan apa yang mereka perlukan. Ketika sebuah sistem informasi diperlukan, penggunaan sistem akan menjadi kurang dan kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

2. Pengguna Sistem (*User*)

Sistem informasi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan sebuah sistem informasi, perbedaan penentuan keberhasilan komputer tidak berdiri sendiri sehingga pemakai sistem digunakan untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) pemakai (*user*) terdiri dari beberapa komponen-komponen yaitu:

- a. *Content* yaitu mengukur kepuasan pemakai sistem dari sisi apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta ditunjang dengan adanya kelengkapan modul yang digunakan.

- b. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem mengolahnya menjadi sebuah informasi, keakuratan itu diukur dari seberapa sering sistem tersebut menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah data.
- c. *Format* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi tampilan sistem. Apakah tampilan itu memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem tersebut serta tampilan keluaran yang dihasilkan apakah sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
- d. *Ease of use* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pemakai dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data dan mudah dalam mengoperasikan.
- e. *Timeliness* adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.

2.1.5 Kinerja Perusahaan

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja menurut Mangkunegara (2005:67) :

“Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Robbins dan Coulter (2010:188) Kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas.

Menurut Mangkunegara (2002) dalam Dominggus Pirade (2013) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian mengenai kinerja yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan aktivitas.

2.1.5.2 Pengertian Kinerja Perusahaan

Menurut Robbins dan Coulter (2010:188) yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran dan Wibi Hardani kinerja organisasi adalah hasil kumulatif dari semua aktivitas kerja dalam perusahaan.

Menurut Nelly dan Adams (2000) dalam Wibowo (2009) pengertian kinerja perusahaan adalah sebagai berikut: “Kinerja perusahaan adalah sebagai hasil kerja atau prestasi kerja.”

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

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

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2009:7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

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

2.1.5.3 Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan strategi yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran kinerja digunakan perusahaan untuk melakukan perbaikan atas kinerja operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Menurut Suliantoro dan Galuh Intan (2007) Pengukuran kinerja pada suatu perusahaan dalam periode atau jangka waktu tertentu sangat diperlukan agar prestasi perusahaan pada periode tersebut dapat diketahui, apakah sudah mencapai *performance expectation* atau kinerja yang diharapkan, sehingga dapat menjelaskan hubungan sebab akibat antara kegiatan pengukuran kinerja yang telah dilakukan dengan hasil akhir yang dicapai. Pengukuran kinerja merupakan komponen dalam *performance based management*, yaitu suatu aplikasi informasi sistematis yang dibangun berdasarkan perencanaan, pengukuran, dan evaluasi kinerja menuju perencanaan yang strategis.

Menurut Mulyadi (2007) dalam Sapardianto (2013) pengertian pengukuran kinerja yaitu: “Pengukuran kinerja adalah sebagai penentu secara periodik

efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Sedangkan menurut Fahmi (2013:65) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

2.1.5.4 Manfaat Pengukuran Kinerja

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

- “ 1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
 2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer dan pemberhentian.
 3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
 4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
 5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.
- Manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan pengharapan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan.”

5.1.5.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

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

“ a. Faktor Eksternal, yang terdiri dari:

- 1) Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan, kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
- 2) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar
- 3) Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

b. Faktor Internal, yang terdiri dari:

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

5.1.5.6 Metode Pengukuran Kinerja

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

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

- “1. Prosedur perencanaan dan kontrol pada proyek pembangunan US. Railroad (1860-1870).
2. Awal abad ke-20, Du Pont Firm memperkenalkan *return of investment* (ROI) dan *the pyramid of financial ratio* serta General Motor mengembangkan *innovative management accounting of the time*.
3. Sejak tahun 1925, pengukuran kinerja finansial telah dikembangkan sampai sekarang, diantaranya *discounted cash flow* (DCF), *residual*

income (RI), *economic value added* (EVA) dan *cash flow from return on investment* (CFROI).

4. Keegan et.al (1989) mengembangkan *performance matriks* yang mengidentifikasi pengukuran dalam biaya dan *non-biaya*.
5. Maskel (1989) memprakasai penggunaan *performance measurement* berbasis *world class manufacturing* (WCM) dengan pengukuran kualitas, waktu, proses dan fleksibilitas.
6. Cross dan Linch (1988-1989) mengembangkan hubungan antara kriteria kinerja dalam piramid kinerja.
7. Dixon et.al (1990) mengenalkan *questionnaire* pengukuran kinerja.
8. Brignal et.al (1991) menerapkan konsep *non-finansial*.
9. Azzone et.al (1991) memprakasai tentang pentingnya kriteria waktu pada penggunaan matrik.
10. Kaplan dan Norton (1992, 1993) memperkenalkan *balanced scorecard* sebagai konsep baru pengukuran kinerja dengan empat pilar utama yaitu: finansial, konsumen, internal proses dan inovasi.
11. Pada tahun 2000, Chris Adam dan Andy Neely memperkenalkan suatu pengukuran kinerja yang mengedepankan pentingnya menyelaraskan aspek perusahaan (*stakeholder*) secara keseluruhan dalam suatu *framework* pengukuran yang strategis. Konsep pengukuran kinerja ini dikenal dengan istilah *Performance Prism*.”

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

5.1.5.7 Pengertian *Performance Prism*

Menurut Mardiono (2011) *Performance Prism* merupakan suatu model yang digunakan untuk pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangun 3 dimensi (prisma) yang memiliki 5 bidang sisi, yaitu sisi kepuasan *stakeholder*, strategi, proses, kapabilitas, dan kontribusi *stakeholder*.

Performance Prism (teori yang dikembangkan oleh *Cranfield University*) adalah suatu alat ukur terbaru dan merupakan model yang berupaya melakukan penyempurnaan terhadap metode sebelumnya, seperti *Balanced Scorecard* dan

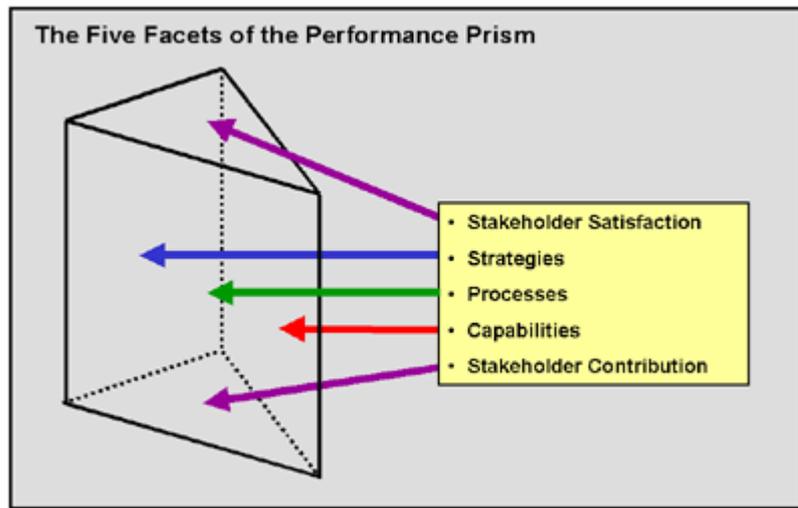
Integrated Performance Measurement System (IPMS). *Performance Prism* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja perusahaan sebagai bangun tiga dimensi yang memiliki lima bidang sisi, yaitu sisi kepuasan *stakeholder (stakeholder satisfaction)*, strategi (*strategies*), proses (*processes*), kapabilitas (*capabilities*), dan kontribusi *stakeholder (stakeholder contribution)*.

Performance Prism memberikan pengukuran yang komprehensif dan sudut pandang yang luas, sehingga memberikan gambaran yang realistis mengenai penentu kesuksesan bisnis. Selain itu, *Performance Prism* tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir. Dengan demikian, pengukuran kinerja dapat memberikan gambaran yang jelas dan nyata tentang kondisi perusahaan yang sebenarnya.

Performance prism memiliki pendekatan pengukuran kinerja yang dimulai dari *stakeholder*, bukan dari strategi. Identifikasi secara detail tentang kepuasan dan kontribusi *stakeholder* akan membawa sebuah organisasi dalam sebuah pengambilan keputusan berupa strategi yang tepat. Sehingga dimungkinkan organisasi dapat mengevaluasi strategi yang telah dilakukan sebelumnya.

Filosofi *Performance Prism* berasal dari sebuah bangun prisma (Gambar 2.3) yang memiliki lima sisi yaitu untuk sisi atas dan bawah adalah kepuasan dari pemegang kepentingan (*stakeholder satisfaction*) dan kontribusi dari pemegang kepentingan (*stakeholder contribution*). Sedangkan untuk ketiga sisi berikutnya adalah strategi (*strategy*), proses (*process*) dan kapabilitas (*capability*). Prisma juga dapat membelokkan cahaya yang datang dari salah satu bidang ke bidang

yang lainnya. Hal ini menunjukkan kompleksitas dari *performance prism* yang berupa interaksi dari kelima sisinya.



Gambar 2.3 Lima Sisi *Performance Prism*

2.1.5.8 Tahapan *Performance Prism*

Menurut Sutrisno (2010), *performance prism* mempunyai tahapan di dalam merancang pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *stakeholder satisfaction* dan *stakeholder contribution* dari masing-masing *stakeholder* yang dimiliki perusahaan.
2. Menetapkan tujuan (*objective*).
3. Menyesuaikan strategi, proses dan kapabilitas yang dimiliki oleh perusahaan dalam memenuhi *objective*.
4. Mendefinisikan *measure* yang digunakan untuk pencapaian *objective* tersebut.

5. Mengecek (validasi) apakah ada *measure* yang konflik.
6. Melakukan spesifikasi masing-masing *measure*.

2.1.5.9 Perspektif *Performance Prism*

Menurut Neely dan Adams (2000) yang dikutip Wibowo (2009:15) terdapat lima pertanyaan kunci untuk mendesain alat ukur melalui *performance prism*, yaitu :

“1. Kepuasan *Stakeholder* (*Stakeholder Satisfaction*).

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

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

- a. Investor (*Shareholder*)
Suatu perusahaan umum harus menerapkan usaha terbaiknya untuk membawa pada harapan para investornya.
- b. Pelanggan (*Customer*)
Perusahaan selalu ingin mempertahankan pelanggan dan menemukan lebih banyak lagi pelanggan potensial.
- c. Karyawan (*Employees*)
Perusahaan harus mempertahankan karyawan, karena ini berarti suatu nilai tambah bagi investor dan pelanggan (menunjukkan *performance* perusahaan baik) tetapi penghematan biaya harus tetap dilakukan.
- d. Penyalur (*Supplier*)
Banyaknya *supplier* yang memenuhi kebutuhan perusahaan-perusahaan akan cenderung dapat mengakibatkan pembengkakan biaya, karena mempunyai efek pada biaya administrasi (misal

untuk membayar faktur/*invoices* dll). Pengurangan biaya untuk hal ini perlu untuk secara hati-hati ditargetkan, beberapa kontrak persediaan perlu untuk dirundingkan kembali dengan para *supplier*.

e. Peraturan Pemerintah (*Regulators*)

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

f. Masyarakat (*Communities*)

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

2. Strategi (*Strategy*).

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

a. Strategi Korporasi (*Corporate Strategy*)

Strategi korporasi (*corporate strategy*) merupakan perencanaan manajerial menyeluruh untuk perusahaan yang terdiversifikasi. Strategi korporasi merupakan payung dari seluruh divisi bisnis perusahaan secara keseluruhan. Mengukir strategi korporasi untuk perusahaan yang terdiversifikasi melibatkan empat macam kegiatan, yaitu:

1. Membuat langkah-langkah bisnis untuk memantapkan posisi di bisnis-bisnis yang berbeda untuk mencapai diversifikasi.
2. Melakukan kegiatan-kegiatan awal untuk meningkatkan kinerja gabungan dari bisnis-bisnis yang dimiliki perusahaan.
3. Melakukan cara-cara untuk menangkap sinergi antar unit-unit bisnis terkait.

4. Menerapkan prioritas-prioritas investasi dan mengarahkan sumber-sumber daya korporasi kedalam unit yang paling menarik.
- b. Strategi Bisnis (*Business Strategy*).
Istilah strategi bisnis berhubungan dengan rencana manajemen untuk suatu bisnis tunggal bukan untuk bisnis yang terdiversifikasi. Suatu strategi bisnis dikatakan mempunyai kekuatan jika dapat menghasilkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Sebaliknya suatu strategi bisnis dikatakan lemah jika menghasilkan ketidakunggulan kompetitif. Strategi bisnis untuk kompetisi dapat berupa menyerang (*affensive*) atau mempertahankan (*defensive*). Kegiatan yang menyerang dapat berupa kegiatan agresif dan menentang langsung ke posisi pasar kompetitor.
 - c. Strategi Fungsional (*Functional Strategy*).
Istilah strategi fungsional berhubungan langsung dengan rencana manajemen untuk sebuah aktifitas fungsi organisasi tertentu. Suatu strategi pemasaran misalnya mewakili rencana manajemen untuk menjalankan pemasaran sebagai bagian dari bisnis. Strategi pengembangan produk baru mewakili rencana manajerial untuk menjaga produk-produk perusahaan tetap digaris terkemuka dan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dicari oleh pembeli. Strategi fungsional di area produksi menunjukkan rencana manajerial bagaimana aktifitas-aktifitas produksi akan dikelola untuk mendukung strategi bisnis untuk mencapai sasaran dan misi fungsi tersebut.
 - d. Strategi Operasi (*Operating Strategy*).
Strategi operasi berhubungan dengan prakarsa-prakarsa strategik yang lebih sempit dan pendekatan-pendekatan untuk mengelola unit-unit operasi kunci (pabrik, penjualan distrik, pusat-pusat distribusi dan untuk menangani tugas-tugas operasi harian).
3. Proses (*Processes*).
Proses yaitu bagaimana caranya agar organisasi mampu menjalankan strategi. Proses yang baik harus dapat mendukung pencapaian strategi, sehingga memungkinkan organisasi memiliki performansi dengan baik, antara lain memperoleh pendapatan yang tinggi dengan pengeluaran serendah mungkin melalui pengoptimalan fasilitas. Salah satu alasan kegagalan dalam pengimplementasian strategi karena organisasi tidak menyesuaikan proses dengan strategi tersebut. Proses harus dijalankan berdasarkan arah yang telah ditetapkan pada strategi.
Terdapat lima aspek utama apabila pengukuran dilakukan, yaitu:
 - a. Memasarkan Produk dan Pelayanan Jasa (*Develop Product and Service*).
Dalam hal ini melakukan komersialisasi produk baru melalui peluncuran produk menggunakan strategi pemasaran tertentu. Biasanya hal ini dilakukan dengan produksi yang jumlahnya tidak terlalu banyak, untuk memastikan respon konsumen dan mengukur

kemampuan pemasok dalam memenuhi kebutuhan bahan baku secara konsisten dan tepat waktu.

b. Mengatur Portofolio Riset dan Pengembangan Perusahaan (*Generate and Demand*).

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

c. Melihat Peluang Pasar Untuk Produk dan Jasa Baru (*Fulfil Demand*).

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

d. Merancang dan Mengembangkan Produk dan Jasa Baru (*Plan and Manage Enterprise*).

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

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

4. Kemampuan (*Capability*).

Yang dimaksud dengan *Capability* adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi meliputi keahlian sumber daya (*skilled people*), praktek-praktek bisnisnya (kebijakan dan prosedur), infrastruktur fisik (seperti kantor, pabrik dan gudang), pemanfaatan teknologi serta fasilitas-fasilitas pendukungnya untuk memungkinkan jalannya proses tersebut. Kapabilitas sangat penting bagi organisasi karena dapat menggambarkan kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai bagi para *stakeholder*. Pengukuran kinerja dapat membantu organisasi dalam menempatkan

proses dan kapabilitas yang benar, serta mendorong orang-orang dalam organisasi untuk mempertahankan atau secara aktif memelihara proses dan kapabilitas tersebut. Dalam hal ini terdapat aspek-aspek yang terlibat dalam pengukuran kemampuan perusahaan :

a. Sumber Daya Insani (*People*).

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

b. Teknologi (*Technology*).

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

5. Kontribusi *Stakeholder* (*Stakeholder Contribution*).

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

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Larsen (2003) dalam Adli Anwar (2012), ada beberapa faktor penentu (*antecedent*) keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, salah satunya

adalah komitmen organisasional yang diartikan sebagai keterikatan seseorang untuk selalu bekerja pada sebuah perusahaan. Organisasi dengan komitmen didalamnya mampu untuk terus bekerjasama dengan semua elemen organisasidalam membangun organisasi tersebut, para karyawan yang telah sadar dan mempunyai loyalitas tinggi tidak akan mengeluh untuk bersama-sama dengan pihak manajemen dalam situasi yang baik maupun genting akan bertahan untuk mencapai tujuan organisasi dan tidak akan ada beban baginya untuk melakukan tugas dengan kesadaran akan tanggung jawabnya dalam organisasi.

Tingkat komitmen organisasional yang dimiliki manajer dan karyawan dapat mendorong keberhasilan sistem informasi akuntansi di perusahaan, dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi, komitmen organisasional adalah faktor utama dan sangat penting, karena inti dari komitmen organisasional adalah keterikatan dan loyalitas seorang karyawan kepada perusahaan yang akan mendorong mereka untuk selalu bekerja dalam berbagai kondisi perusahaan. Hal ini dibuktikan serta didukung oleh hasil penelitian, antara lain: Adli Anwar (2012), Febrina (2013) dan Kusumah (2013).

2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Manajer di Bidang Sistem Informasi Akuntansi terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Pengetahuan manajer akuntansi terhadap sistem informasi merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam aplikasi serta pengembangan sistem informasi

akuntansi . Komala (2012) dalam Kadek Indah Ratnaningsih dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana (2014) menyatakan bahwa manajer akuntansi (*controller*) merupakan eksekutif yang mengkoordinasikan partisipasi manajemen dalam perencanaan dan pengendalian untuk mencapai target perusahaan, khususnya untuk menentukan efektivitas implementasi kebijakan dan mengembangkan struktur dan prosedur organisasi. Manajer akuntansi merupakan eksekutif tertinggi yang memiliki tanggung jawab atas keberlangsungan segala aktivitas dalam departemen akuntansi. Tanggung jawab besar yang dijalankan menuntut seorang manajer akuntansi untuk memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap implementasi sistem informasi akuntansi.

Pengetahuan manajer akuntansi tentang SIA merupakan faktor penentu keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian, antara lain: Choe (1996), Essex et.al (1998), dan Sabherwal et.al (2006). Choe (1996) dalam Adli Anwar (2012) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Dari hasil survei terhadap 78 pengguna (*user*) sistem informasi akuntansi pada 100 perusahaan di Korea, Choe (1996) menyimpulkan bahwa kapabilitas personal (pelatihan dan pendidikan) pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Hal ini dibuktikan serta didukung oleh hasil penelitian, antara lain: Adli Anwar (2012) dan Febrina (2013).

2.2.3 Pengaruh Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan

Ketika faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dapat diatasi dengan baik, dinamisasi organisasi akan tercipta dan akan berdampak terhadap perusahaan, yaitu menjadi lebih efisien, efektif, dan terkendali, atau disebut juga memiliki kinerja yang baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Azhar Susanto (2007), keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi tidak saja dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas informasi yang dihasilkan untuk pengambilan keputusan yang berkualitas, akan tetapi juga akan meningkatkan kualitas hubungan antar individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut. Kualitas hubungan antar individu akan mendorong sebuah perusahaan lebih dinamis sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi.

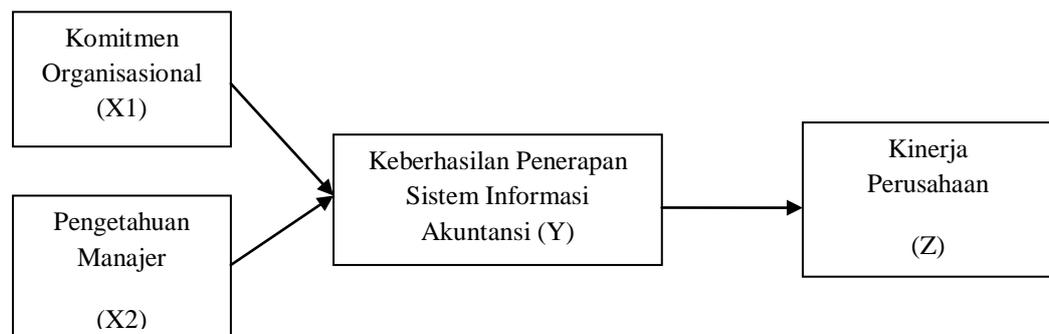
Menurut Romney and Steinbart (2009) dalam Adli Anwar (2012), penerapan sistem informasi akuntansi di perusahaan dapat memberi nilai tambah (*value added*) bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi keuangan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (kinerja keuangan dan non keuangan).

Hal ini dibuktikan serta didukung oleh hasil penelitian, antara lain: Adli Anwar (2012), Febrina (2013) dan Kusumah (2013).

Penulis ingin menguji kembali penelitian yang dilakukan oleh Adli Anwar (2012) dengan mengambil dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem

informasi akuntansi yaitu komitmen organisasional dan pengetahuan manajer serta mengubah kinerja keuangan perusahaan (variabel dependen) menjadi kinerja perusahaan.

Kerangka pemikiran teoretis dapat dilihat dari diagram di bawah ini.



Gambar 2.4 Kerangka Teoretis

2.3 Hipotesis

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

H1: Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.

H2: Terdapat pengaruh pengetahuan manajer di bidang sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.

H3: Terdapat pengaruh komitmen organisasional dan pengetahuan manajer di bidang sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.

H4: Terdapat pengaruh komitmen organisasional dan pengetahuan manajer di bidang sistem informasi akuntansi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi serta dampak tidak langsungnya terhadap kinerja perusahaan.