

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**  
**HIPOTESIS**

**2.1 Tinjauan Pustaka**

**2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

**2.1.1.1 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. Karena hampir semua bidang kegiatan dalam organisasi tidak terlepas dari dukungan informasi yang menunjang kelancaran setiap program yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Menurut Krismiaji (2020:4) bahwa:

“Sistem informasi akuntansi yaitu sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.”

Menurut Romney dan Steinbart (2010:28) bahwa:

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

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan

Menurut Azhar Susanto (2013:72) 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”

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2014:4) bahwa:

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

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa data yang diolah oleh sistem informasi akuntansi adalah yang sifatnya berupa data keuangan. Sistem informasi akuntansi juga berperan sebagai pengaman harta kekayaan perusahaan. Dengan adanya unsur pengendalian atau pengecekan dalam sistem akuntansi, berbagai kecurangan, penyimpangan dan kesalahan dapat dihindarkan atau dilacak sehingga dapat diperbaiki.

### **2.1.1.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

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

Komponen sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji (2015:16) adalah sebagai berikut :

1. Tujuan
2. Input
3. Output
4. Penyimpanan data
5. Pemroses
6. Instruksi dan Prosedur
7. Pemakai
8. Pengaman dan pengawasan.

Berdasarkan pernyataan Krismiaji dijelaskan bahwa komponen Sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.
2. Input Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai input ke dalam sistem sebagian besar input berupa transaksi.
3. Output Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut output. Output dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali ke dalam sistem sebagai input disebut dengan umpan balik (feedback). Output dari sistem informasi akuntansi biasanya berupa laporan keuangan dan laporan internal seperti daftar umur piutang, anggaran, dan proyeksi arus kas.
4. Penyimpanan data Data sering disimpan untuk dipakai lagi di masa mendatang. Data yang tersimpan ini harus diperbaharui (updated) untuk menjaga keterkinian data

5. Pemproses Data harus di proses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemroses. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah data dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara tepat dan akurat.
6. Intruksi dan prosedur Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruktur dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk mengintruksikan komputer melakukan pengolahan data.
7. Pemakai Orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai. Dalam perusahaan, pengertian pemakai termasuk didalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi dan karyawan yang mengelola dan mengendaikan sistem.
8. Pengaman dan pengawasan Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat, bebas dari berbagai kesalahan, dan terlindung dari akses secara tidak sah. Untuk mencapai kualitas informasi semacam itu, maka sistem pengamanan dan pengawasan harus dibuat dan melekat pada sistem.

### **2.1.1.3 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 system informasi akuntansi.

Adapun 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 di uraikan 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.

#### **2.1.1.4 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 fulfill 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 tradisional 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 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.

#### **2.1.1.5 Pengguna 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.

#### **2.1.1.6 Peran 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 menurut Azhar Susanto (2013:10), yaitu sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi
2. Mengelola data transaksi tersebut
3. Menyimpan data untuk tujuan di masa mendatang
4. Memberi pemakaian atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan.
5. Mengontrol semua proses yang terjadi.

Berikut uraian peran sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto :

1. Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi. Ada beberapa cara saat pengumpulan data, yaitu:
  - a. Melalui formulir yang disiapkan formulir tersebut diisi data transaksi kemudian formulir tersebut berubah menjasi 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 :
    - a) Terminal yang ada di dalam perusahaan dan online dengan pusat komputer dengan menggunakan serat fiber optik misalnya point of sales
    - b) Terminal yang ada diluar perusahaan dan dibuhungkan ke perusahaan melalui telepon.

- c) 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 sistem informasi akuntansi 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 sistem informasi akuntansi adalah untuk mengamankan data sehingga informasi yang akurat dapat dihasilkan.

#### **2.1.1.7 Pengertian Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas informasi merujuk pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Agar sistem informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut untuk dapat menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Berikut ini pendapat menurut para ahli mengenai kualitas informasi akuntansi:

Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2011:164) bahwa:

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

Menurut Azhar Susanto (2013:14) bahwa:

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Unsur-unsur yang terintegrasi tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari hardware, software, brainware, procedure, database dan jaringan komunikasi. Jaringan telekomunikasi yang efisien, mudah diakses dan berkualitas, atau integrasi dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi

yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengambil keputusan oleh manajemen.”

Menurut Laudon (2012:548) bahwa:

*“A quality information system that blends technical efficiency with sensitivity to organization and human needs, leading to higher job satisfaction and productivity”*

Menurut Marshall Romney dan Paul Steinbart dalam buku Lilis Puspitawati (2021:48) bahwa:

*“Accounting Information System is a system that collected, records, stores, and processes data to produce information for decition makers”.*

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan.

Pernyataan yang dikemukakan Laudon menjelaskan bahwa Sistem informasi yang berkualitas merupakan sistem yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi dan manusia, menyebabkan kepuasan kerja yang tinggi dan produktivitas.

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

### **2.1.1.8 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:39) Indikator kualitas sistem informasi akuntansi terdiri dari :

1. Efisiensi
2. Accessibility (kemudahan akses)
3. Efektivitas
4. Tepat waktu
5. Integrasi

Penjelasan mengenai indikator di atas sebagai berikut:

1. Efisiensi  
penggunaan sumber daya secara minimum untuk pencapaian hasil yang optimum.
2. Accessibility (kemudahan akses)  
Informasi yang diperlukan dapat diakses dengan cepat dan mudah.
3. Efektivitas  
Tercapainya sasaran, tujuan, atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya.
4. Tepat waktu  
Informasi yang diperlukan harus selalu tersedia pada saat dibutuhkan, tidak boleh terlambat.
5. Integrasi  
Sebuah sistem yang mengalami pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh.

## 2.1.2 Pengendalian Internal

### 2.1.2.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pada perusahaan yang semakin berkembang, baik dalam ukuran maupun operasionalnya, maka ruang lingkup pengendalian akan semakin besar dan luas. Manajemen membutuhkan alat yang berfungsi untuk membantu dalam melakukan fungsinya secara baik.

Pengendalian internal dalam hal ini dapat membantu manajemen dan berfungsi sebagai alat bantu untuk melaksanakan fungsi pengendalian. Dengan adanya struktur pengendalian yang efektif, manajemen dapat mengendalikan kegiatan perusahaan dengan baik. Selain itu manajemen juga dapat meyakinkan bahwa informasi yang terdapat dalam laporan yang diterima adalah benar dan dapat dipercaya.

Menurut Romney (2015:216) bahwa:

*“Internal control are the proces implemented to provide reasonable assurance that the following control objectives are achieved. A process it permeates an organization’s operating activities and is an integral part of management activities.”*

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pengendalian internal merupakan proses yang dijalankan untuk menyediakan jaminan memadai bahwa tujuan-tujuan pengendalian telah dicapai. Suatu proses yang menyebar ke seluruh aktivitas operasi perusahaan dan merupakan bagian integral dari aktivitas manajemen.

Dalam *Executive Summary* oleh COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission*) (2013:3) pada Mei (2013) menyatakan bahwa::

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

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pengendalian internal adalah sebuah proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan jaminan yang wajar mengenai pencapaian tujuan yang berkaitan dengan operasional, pelaporan, dan kepatuhan terhadap aturan.

Menurut Ardiyos (2012:11), bahwa:

1. Pengendalian internal merupakan sebuah sistem yang disusun, sehingga antara bagian yang satu akan mengawasi bagian yang lainnya.
2. Pengendalian internal merupakan suatu pengujian kebenaran yang dilakukan dengan mencocokkan angka-angka & transaksi yang dilakukan oleh petugas yang berbeda.

Dari beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa pengendalian internal merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

### **2.1.2.2 Tujuan Pengendalian Internal**

Pengendalian internal dalam perusahaan dibuat untuk membantu agar organisasi lebih berhasil dalam mencapai tujuan perusahaan dan juga memperhatikan aspek biaya yang harus dikeluarkan dan manfaat yang diharapkan.

Menurut COSO (2013:3) dalam framework terbarunya menyatakan mengenai tujuan-tujuan pengendalian internal adalah sebagai berikut:

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

- 1. Operations Objectives: These pertain to effectiveness and efficiency of the entity’s operations, including operational and financial performance goals, and safeguarding assets against loss.*
- 2. Reporting Objectives: These pertain to internal and external financial and non-financial 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”.*

Pernyataan diatas memiliki arti bahwa tujuan-tujuan pengendalian internal adalah sebagai berikut:

“Kerangka ini menyediakan kategori tujuan, yang memungkinkan organisasi untuk fokus pada berbagai aspek pengendalian internal:

1. Tujuan Operasional: Tujuan ini berkaitan dengan keefektifan dan efisiensi operasi entitas, termasuk sasaran kinerja operasional dan keuangan, dan menjaga aset dari kerugian.
2. Tujuan Pelaporan: Tujuan ini terkait dengan pelaporan keuangan dan non-keuangan internal dan eksternal dan dapat mencakup keandalan, ketepatan waktu, transparansi, atau persyaratan lain sebagaimana ditetapkan oleh regulator, pembuat standar yang diakui, atau kebijakan entitas.
3. Tujuan Kepatuhan: Tujuan ini berkaitan dengan ketaatan pada hukum dan peraturan yang menjadi subjek entitas”.

Menurut Walter (2012: 233) pengendalian internal merupakan rencana organisasi dan sistem prosedur yang diimplementasikan oleh manajemen perusahaan dan dewan direksi, serta dirancang untuk memenuhi lima tujuan berikut:

1. Menjaga aset. Perusahaan harus menjaga asetnya dari pemborosan, inefisiensi, dan kecurangan,
2. Mendorong karyawan untuk mengikuti kebijakan perusahaan. Semua orang dalam organisasi – manajer dan karyawan – harus bekerja mampu mencapai tujuan yang sama,
3. Mempromosikan efisiensi operasional. Perusahaan tidak boleh memboroskan sumber dayanya. Perusahaan bekerja keras untuk melakukan penjualan, dan tidak menyalahgunakan setiap manfaat yang ada,
4. Memastikan catatan akuntansi yang akurat dan dapat diandalkan. Catatan yang akurat merupakan hal yang penting. Tanpa pengendalian yang memadai, catatan mungkin tidak dapat diandalkan, yang membuatnya tidak mungkin menyatakan bagian dari perusahaan yang menguntungkan dan bagian mana yang memerlukan perbaikan, Menaati persyaratan hukum. Jika mengabaikan hukum, perusahaan akan dikenai dend, atau kasus yang ekstrem, eksekutif puncaknya mungkin saja masuk penjara. Pengendalian internal yang efektif akan membantu memastikan ketaatan terhadap hukum dan membantu menghindari kesulitan hukum.

### 2.1.2.3 Komponen Pengendalian Internal

Pengendalian internal memiliki unsur-unsur yang mewakili apa yang diperlukan dalam mencapai tujuan perusahaan dan memiliki suatu hubungan langsung antar tujuan-tujuan yang hendak dicapai perusahaan. Untuk menciptakan suatu pengendalian internal harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tujuan perusahaan secara keseluruhan. Terdapat lima komponen pengendalian internal menurut COSO (2013:4) dalam *Internal Control-Intergrated Framework* (ICIF) yaitu sebagai berikut:

1. *Control Environment* (Lingkungan Pengendalian Internal)
2. *Risk Assessment* (Penilaian Resiko)
3. *Control Activities* (Aktivitas Pengendalian)
4. *Information and Communication* (Informasi dan Komunikasi)
5. *Monitoring Activities* (Aktivitas Pengawasan)

Berikut penjelasan lima komponen pengendalian internal sebagai berikut:

## 1. *Control Environment* (Lingkungan Pengendalian)

Lingkungan pengendalian adalah seperangkat standar, proses dan struktur yang memberikan dasar untuk melaksanakan pengendalian internal di seluruh organisasi. Dalam *Committee of Sponsoring Organization (COSO)* (2013), terdapat lima prinsip yang berkaitan dengan lingkungan pengendalian antara lain:

- a. Komitmen terhadap integritas dan nilai etika
- b. Melaksanakan tanggung jawab pengawasan
- c. Menetapkan struktur, wewenang dan tanggungjawab
- d. Komitmen terhadap kompetensi
- e. Mendorong akuntabilitas atas sistem pengendalian internal

## 2. *Risk Assesment* (Penilaian Risiko)

Setiap entitas menghadapi berbagai risiko dari sumber eksternal maupun internal risiko didefinisikan sebagai kemungkinan suatu peristiwa yang akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan. Penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan berulang untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko terhadap pencapaian tujuan dianggap relatif atau tergantung pada toleransi risiko yang ditetapkan entitas. Dengan demikian, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko akan dikelola. Dalam *Committee of Sponsoring Organization (COSO)* (2013), terdapat empat prinsip yang berkaitan dengan penilaian risiko antara lain:

- a. Menentukan tujuan

Organisasi menetapkan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penilaian risiko.

b. Mengidentifikasi dan menganalisis risiko

Organisasi mengidentifikasi risiko terkait dengan pencapaian tujuan di seluruh entitas dan menganalisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.

c. Menilai risiko fraud

Organisasi mempertimbangkan potensi terjadinya fraud dalam menilai risiko terhadap pencapaian tujuan.

d. Mengidentifikasi dan menganalisis perubahan signifikan

Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang dapat mempengaruhi sistem pengendalian internal secara signifikan.

3. *Control Activities* (Aktivitas Pengendalian)

Aktivitas pengendalian dilakukan disemua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan pada lingkungan teknologi. Aktivitas pengendalian bersifat preventif atau detektif dan dapat mencakup berbagai kegiatan manual maupun otomatis, seperti otorisasi dan persetujuan, verifikasi, rekonsiliasi, dan ulasan kinerja bisnis. Dalam *Committee of Sponsoring Organization* (COSO) (2013), terdapat tiga prinsip yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian antara lain:

a. Mengembangkan aktivitas pengendalian

Organisasi menyeleksi dan membangun aktivitas pengendalian yang mendukung upaya mitigasi risiko sehingga risiko berada pada level yang dapat diterima.

b. Mengembangkan kontrol umum atas teknologi

Organisasi telah menyeleksi dan membangun aktivitas pengendalian umum dengan menggunakan teknologi untuk mendukung tercapainya tujuan.

c. Merinci ke dalam kebijakan dan prosedur

Organisasi menerapkan aktivitas pengendalian sebagaimana tercerminnya pada kebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan dan dalam prosedur yang relevan untuk melaksanakan kebijakan.

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

Informasi diperlukan entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal untuk mendukung pencapaian tujuan manajemen menggunakan informasi yang relevan untuk mendukung berfungsinya komponen lain dari pengendalian internal. Komunikasi bersifat terus menerus yang menyediakan berbagai dan memperoleh informasi yang diperlukan. Komunikasi internal adalah sarana untuk menyebarkan informasi ke seluruh organisasi.

Hal tersebut memungkinkan personil atau karyawan menerima pesan yang jelas dari manajer senior yang mengontrol tanggung jawab. Komunikasi eksternal adalah dua kali lipat dari komunikasi internal yang menyediakan informasi kepada pihak eksternal dalam menanggapi kebutuhan dan harapan

pihak eksternal. Dalam Committee of Sponsoring Organization (COSO) (2013), terdapat tiga prinsip yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi antara lain:

a. Menggunakan informasi yang relevan

Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan, informasi yang berkualitas dan relevan untuk mendukung berfungsinya seluruh komponen pengendalian internal.

b. Komunikasi internal yang efektif

Organisasi mengkomunikasikan informasi secara internal, termasuk tujuan dan tanggung jawab pengendalian internal yang diperlukan untuk mendukung fungsi pengendalian internal.

c. Komunikasi eksternal yang efektif

Organisasi berkomunikasi dengan pihak luar mengenai hal terkait dengan berbagai hal yang dapat mempengaruhi berfungsinya seluruh komponen pengendalian internal.

5. *Monitoring Activities* (Aktivitas Pengawasan)

Pemantauan adalah evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah atau beberapa kombinasi dari keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal ada dan berfungsi.

Evaluasi berkelanjutan dibangun dalam proses bisnis pada tingkat yang berbeda dari entitas, memberikan informasi yang tepat waktu, sedangkan evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang

berkelanjutan dan pertimbangan manajemen lainnya, temuan akan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh regulator. Kriteria yang diakui badan penetapan standar atau manajemen dan dewan direksi dan kekurangan dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi yang sesuai. Dalam *Committee of Sponsoring Organization (COSO)* (2013), terdapat dua prinsip yang berkaitan dengan pengawasan antara lain:

a. Evaluasi berkelanjutan dan/atau terpisah

Organisasi memilih, mengembangkan, dan melakukan evaluasi berkelanjutan dan/atau terpisah untuk memastikan apakah komponen pengendalian internal eksis dan berfungsi baik.

b. Mengevaluasi dan melaporkan setiap kekurangan

Organisasi mengevaluasi dan mengkomunikasikan kekurangan pengendalian internal secara tepat waktu kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif, termasuk manajemen senior dan dewan direksi

#### **2.1.2.4 Keterbatasan Pengendalian Internal**

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

Menurut Muh. Arief Effendi, (2016:87) ada beberapa keterbatasan pengendalian intern, yaitu:

- a. Kesalahan dalam keputusan (*judgment*), misalnya karena kurang informasi, kendala waktu, tekanan, dan lain-lain.

- b. Breakdown (macet karena salah memahami instruksi dan prosedur serta lalai).
- c. Terdapat kolusi (*collusion*), misalnya kerja antar sama karyawan atau antar karyawan dengan pihak luar.
- d. Manajemen melanggar pengendalian yang dibuatnya sendiri (*management override*).
- e. Pengendalian ditetapkan secara berlebihan sehingga biaya pembuatan pengendalian lebih besar dari manfaatnya (*cost versus benefits*).

Menurut Azhar Susanto (2013:110) ada beberapa keterbatasan dari pengendalian internal, sehingga pengendalian internal dapat mengalami kondisi sebagai berikut:

- a. Kesalahan (*Error*)  
Yaitu kesalahan yang muncul ketika karyawan melakukan pertimbangan yang salah satu perhatiannya selama bekerja terpecah.
- b. Kolusi (*Collusion*)  
Kolusi terjadi ketika dua lebih karyawan berkonspirasi untuk melakukan pencurian (korupsi) ditempat mereka bekerja.
- c. Penyimpangan Manajemen  
Karena manajer suatu organisasi memiliki lebih banyak otorisasi dibandingkan karyawan biasa, proses pengendalian efektif pada tingkat manajemen bawah, tidak efektif pada tingkat atas.
- d. Manfaat dan Biaya (*Cost and Benefit*)  
Konsep jaminan yang meyakinkan atau masuk akal mengandung arti bahwa biaya pengendalian internal tidak melebihi manfaat yang dihasilkannya. Pengendalian yang masuk akal adalah pengendalian yang menghasilkan manfaat yang lebih tinggi dari biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengendalian tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi keterbatasan pengendalian internal adalah kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan perusahaan diabaikan oleh manajemen sehingga menimbulkan kelalaian dan kesalahan dalam pertimbangan yang mengakibatkan gangguan atau kolusi dan juga biaya yang dikeluarkan untuk penerapan pengendalian internal tidak boleh melebihi manfaat yang diterima.

### 2.1.3 Motivasi Kerja

#### 2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja

Kata Motivasi adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi berasal dari kata motif yang berarti “dorongan” atau rangsangan atau “daya penggerak” yang ada dalam diri seseorang.

Menurut Robbert Heller (2019:121) bahwa:

*“Work motivation is the desire to act. Everyone can be motivated by several different forces. Work motivation is the result of a collection of internal and external forces that cause the job to choose the appropriate course of action and use certain behaviors”*

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu.

Menurut Rivai (2018:72) bahwa:

“Motivasi kerja merupakan kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan.”

Menurut Mc Celland dalam Malayu S.P. Hasibuan (2013:143) bahwa::

“Motivasi kerja merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”

Berdasarkan Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan sehingga ia dapat mencapai tujuannya.

### **2.1.3.2 Faktor Pendorong Motivasi Kerja**

Baldoni (2019:124) mengemukakan pendapat bahwa terdapat tiga faktor pendorong utama motivasi yaitu :

1. *Energize*
2. *Encourage*
3. *Exhorting*

Penjelasan dari factor pendorong utama motivasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Energize*, adalah yang dilakukan pemimpin ketika mereka menetapkan contoh yang benar, mengkomunikasikan yang jelas dan menantang dengan cara yang tepat. Hal tersebut dilakukan dengan *exemplify*, *communicate* dan *challenge*.
  - a. *Exemplify*, adalah memotivasi dengan cara memulai memberi contoh yang baik.
  - b. *Communicate*, merupakan sentral kepemimpinan termasuk bagaimana pemimpin berbicara, mendengar dan belajar.
  - c. *Challenge*, adalah tantangan yang disukai orang. Pemimpin dapat mencapai tujuan karena menghubungkan tujuan dengan pemenuhan keinginan.

2. *Encourage*, adalah apa yang dilakukan pemimpin untuk mendukung proses motivasi melalui pemberdayaan, coaching dan penghargaan. *Encourage* dilakukan dengan cara *empower*, *coach* dan *recognize*.
  - a. *Empower*, merupakan proses dimana orang menerima tanggung jawab dan diberi kewenangan untuk melakukan pekerjaannya.
  - b. *Coach*, merupakan kesempatan bagi pemimpin untuk mengenal bawahannya secara pribadi dan menunjukkan bagaimana dapat membantu pekerja dalam mencapai tujuan pribadi dan organisasi.
  - c. *Recognize*, alasan tunggal yang paling kuat mengapa orang bekerja, disamping keperluan penghasilan.
3. *Exhorting*, adalah bagaimana pemimpin menciptakan pengalaman berdasarkan pengorbanan dan inspirasi yang menyiapkan landasan dimana motivasi berkembang. *Exhorting* dilakukan melalui *sacrifice* dan *inspire*.
  - a. *Sacrifice*, suatu ukuran pelayanan yang paling benar dengan menempatkan kebutuhan orang lain di atas kebutuhan kita sendiri.
  - b. *Inspire*, merupakan turunan motivasi, apabila motivasi datang dari dalam maka bentuknya adalah *self – inspiration*.

### 2.1.3.3 Teori Motivasi Kerja

Menurut Bangun (2012:316-327) teori motivasi mulai dikenal pada tahun 1950-an. Secara khusus, pada awalnya ada tiga teori motivasi antara lain:

1. teori hierarki kebutuhan (*the hierarchy od needs theory*)
2. teori dua faktor (*two factor theory*)
3. teori X dan Y (*theories X and Y*)

Penjelasan dari teori motivasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Teori Hierarki Kebutuhan (Abraham Maslow)

Hasibuan (2012:152) mengemukakan teori Maslow (1943) yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/ A Theory of Human Motivation* atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow ini diilhami oleh *Human Science Theory* dari Elton Mayo. Teori ini menjelaskan bahwa manusia mempunyai kebutuhan (needs) yang munculnya sangat bergantung pada kepentingannya secara individu.

Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Berdasarkan hal tersebut, Maslow (dalam Hasibuan 2012) membagi kebutuhan manusia tersebut menjadi lima tingkatan, sehingga teori motivasi ini disebut sebagai "*the five hierarchy of needs*", adapun kelima tingkatan kebutuhan tersebut antara lain :

- a. Kebutuhan fisiologis, adalah kebutuhan paling dasar dalam kehidupan manusia. Kebutuhan fisiologis ini sering juga disebut sebagai kebutuhan tingkat terendah atau paling dasar, antara lain, kebutuhan makan, minum, tempat tinggal, seks dan istirahat.
- b. Kebutuhan rasa aman, merupakan kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan atas kerugian fisik.

- c. Kebutuhan sosial, setiap manusia ingin hidup untuk berkelompok. Kebutuhan sosial mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima dengan baik dalam kelompok tertentu, dan persahabatan.
- d. Kebutuhan harga diri, yaitu kebutuhan yang menyangkut faktor penghormatan diri seperti, harga diri, otonomi dan prestasi. Pada tingkat ini, manusia sudah menjaga image, karena merasa harga dirinya sudah meningkat dari sebelumnya.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan yang mendorong agar seseorang yang sesuai dengan ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

## 2. Teori Dua faktor (Federick Herzberg)

Federick Herzberg (1950) (dalam Hasibuan 2012:157), seorang professor ilmu jiwa pada Universitas di Cleveland, Ohio, mengemukakan Teori Motivasi Dua Faktor atau *Herzberg's Two Factors Motivation Theory*. Menurut Frederick Herzberg (1996) (dalam Robbins 2008:218) ada dua jenis factor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu faktor Intrinsik dan faktor ekstrinsik.

- 1. Faktor – faktor Intrinsik yang berkaitan dengan isi pekerjaan, antara lain :
  - a. Tanggung jawab (*Responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang pegawai.
  - b. Kemajuan (*Advancement*), besar kecilnya kemungkinan pegawai dapat maju dalam pekerjaannya.
  - c. Pekerjaan itu sendiri (*The work itself*), besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh pegawai dari pekerjaannya.
  - d. Pencapaian (*Achievment*), besar kecilnya kemungkinan pegawai mendapatkan prestasi

kerja, mencapai kinerja tinggi. e. Pengakuan (*Recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada pegawai atas kinerja yang dicapai.

2. Faktor – faktor Ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan serta berkaitan dengan konteks pekerjaan, antara lain :
  - a. Kebijakan dan administrasi perusahaan (*Company Policy and Administration*), derajat kesesuaian yang dirasakan pegawai dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku yang berlaku dalam organisasi.
  - b. Kondisi kerja (*Working Condition*), derajat kesesuaian kondisi kerja dengan pelaksanaan tugas pekerjaannya.
  - c. Gaji dan upah (*Wages and Salaries*), derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan kinerjanya.
  - d. Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Relation*), derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan pegawai lain.
  - e. Kualitas Supervisi (*Quality Supervisor*), derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan dan diterima oleh pegawai. (Michael dan Intan, 2010).
3. Teori X dan Y (Douglas Mc. Gregor)

Menurut Hasibuan (2012:160), Douglas Mc. Gregor adalah seorang psikolog sosial Amerika yang memimpin suatu varietas proyek riset dalam hal motivasi dan tingkah laku umum dari pada anggota organisasi. Mc. Gregor terkenal dengan teori X dan Y-nya, dalam bukunya *The Human Side of Enterprise* (Segi Manusiawi Perusahaan). Afin Murty (2012) menyebutkan bahwa menurut Mc. Gregor, dalam berhubungan dengan pegawainya, manajer memiliki asumsi – asumsi yang digolongkan dalam teori X sebagai berikut :

- a. Pegawai pada dasarnya tidak menyukai pekerjaan dan sebisa mungkin berusaha untuk menghindarinya.
- b. Karena pegawai tidak menyukai pekerjaan, mereka harus dipaksa, dikendalikan, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan.
- c. Pegawai akan menghindari tanggung jawab dan mencari perintah formal.
- d. Sebagian pegawai menempatkan keamanan diatas semua factor lain terkait pekerjaan dan menunjukkan sedikit ambisi.

Disamping teori X yang sepertinya hanya memandang seorang pegawai dari sisi negatifnya saja, ada pula teori Y yang dapat mengimbangi teori X teori Y terdiri atas empat asumsi, yaitu sebagai berikut :

- a. Pegawai menganggap kerja sebagai hal yang menyenangkan, seperti halnya istirahat atau bermain.
- b. Pegawai akan berlatih mengendalikan diri dan emosi untuk mencapai berbagai tujuan.
- c. Pegawai bersedia belajar untuk menerima, mencari dan bertanggung jawab.
- d. Pegawai mampu membuat berbagai keputusan inovatif yang diedarkan ke seluruh populasi, dan bukan hanya bagi mereka yang menduduki posisi manajemen.

#### **2.1.3.4 Jenis-Jenis Motivasi Kerja**

Menurut Winardi (2014:5) Motivasi kerja dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Motivasi Positif
2. Motivasi Negatif

Penjelasan mengenai jenis-jenis motivasi kerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Motivasi Positif, yang kadang-kadang dinamakan orang “motivasi yang mengurangi perasaan cemas” (*anxiety reducing motivation*) atau “pendekatan wortel” (*the carrot approach*) di mana orang ditawarkan sesuatu yang bernilai (misalnya imbalan berupa uang, pujian dan kemungkinan untuk menjadi pegawai tetap) apabila kinerjanya memenuhi standar yang ditetapkan.
2. Motivasi Negatif, yang sering kali dinamakan orang “pendekatan tongkat pemukul” (*the stick approach*) menggunakan ancaman hukuman (teguran-teguran, ancaman akan di PHK, ancaman akan diturunkan pangkat dan sebagainya) andaikata kinerja orang bersangkutan di bawah standar. Sama halnya Gregor dalam Winardi (2014:6) “masing-masing tipe (Motivasi) memiliki tempatnya sendiri di dalam organisasi-organisasi, hal mana tergantung dari situasi dan kondisi yang berkembang.”

#### **2.1.3.5 Alat – Alat Motivasi Kerja**

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2018) alat-alat motivasi kerja, yaitu:

1. Materil insentif
2. Nonmaterial insentif
3. Kombinasi material dan non material insentif

Penjelasan mengenai alat-alat motivasi kerja tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Materil insentif yaitu alat motivasi yang diberikan itu berupa uang atau barang yang memiliki nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis. Misal: kendaraan, rumah dan lain – lainnya.
2. Nonmateril insentif yaitu alat motivasi yang diberikan berupa barang/benda yang tidak ternilai, jadi hanya memberikan kepuasan/kebanggan rohani saja, Misalnya: medali, piagam, bintang jasa dan lain – lainnya.
3. Kombinasi material dan non material insentif yaitu alat motivasi yang diberikan itu berupa materil (uang atau barang) dan non materil /medali dan piagam) jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan/kebanggan rohani.

#### **2.1.3.6 Pengukuran Motivasi Kerja**

Pengukuran motivasi kerja menurut Rivai (2016:837) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan untuk berprestasi (*Need of achievment*)
2. Kebutuhan untuk menjalin kebutuhan antar personal (*Need of Affiliation*)
3. Kebutuhan untuk berkuasa dan berpengaruh pada orang lain (*Need of power*)

Penjelasan mengenai pengukuran motivasi kerja tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebutuhan untuk berprestasi (*Need of achievment*) yang terdiri dari tiga indikator:
  - a. Kebutuhan untuk mengembangkan kreativitas
  - b. Kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan
  - c. Kebutuhan mencapai prestasi tertinggi
  - d. Kebutuhan untuk bekerja secara efektif dan efisien

2. Kebutuhan untuk menjalin kebutuhan antar personal (*Need of Affiliation*) yang terdiri dari tiga indikator yaitu:
  - a. Kebutuhan untuk diterima
  - b. Kebutuhan untuk menjalin hubungan baik antar pegawai
  - c. Kebutuhan untuk ikut serta dan bekerja sama
3. Kebutuhan untuk berkuasa dan berpengaruh pada orang lain (*Need of power*) yang terdiri dari dua indikator yaitu:
  - a. Kebutuhan untuk memberikan pengaruh
  - b. Kebutuhan untuk mengembangkan kekuasaan dan tanggung jawab
  - c. Kebutuhan untuk memimpin dan bersaing.

#### **2.1.4 Kinerja Pegawai**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepadanya, sementara mereka mengharapkan umpan balik atas hasil kerja yang telah dilaksanakannya.

Menurut Veithzal (2020:97) bahwa:

“Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.”

Menurut Mangkunegara (2016:126), menyatakan bahwa::

“Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Kaswan (2017: 278) bahwa:

“Kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.”

Menurut Rismawati dan Mattalata (2018: 2) bahwa:

“Kinerja pegawai merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.”

Dari beberapa pengertian kinerja pegawai diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi dimana ia bekerja.

#### **2.1.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2019:10) bahwa, secara spesifik, tujuan penilaian kinerja pegawai sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kerja
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah

#### **2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai adalah factor kemampuan (*ability*), dan factor motivasi (*motivation*) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja (Mangkunegara (2019:67) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)
2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Penjelasan dari faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realty (*knowledge + skill*). Pimpinan dan pegawai harus memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi dapat diartikan sebagai suatu sikap yang dimiliki pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka akan menunjukkan nilai positif dan negative terhadap situasi kerjanya, dan semua itu bias memperlihatkan bagaimana tinggi rendahnya motivasi yang dimiliki pimpinan dan pegawai.

#### 2.1.4.4 Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2019:67) untuk mengukur kinerja pegawai adalah silihat dari aspek:

1. Kuantitas Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Kerja Sama
4. Inisiatif
5. Tanggung Jawab

Penjelasan aspek tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

##### 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

##### 3. Kerja Sama

Kerjasama merupakan kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertical atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

#### 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar pegawai dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.

#### 5. Inisiatif

Inisiatif menunjukkan seberapa besar kemampuan pegawai untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang membahas tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pemerintahan Kota Bandung), diantaranya yaitu:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Diah Bayu Ramadhani Lubis (2018)  <a href="https://repositori.uin-malang.ac.id/bitstream/handle/123456789/7101/140503015.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositori.uin-malang.ac.id/bitstream/handle/123456789/7101/140503015.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada Pt. Angkasa Pura Ii (Persero) Bandara Internasional Kualanamu	Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal Dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Adin Nugroho Jody Atmojo (2020)  <a href="http://etheses.uin-malang.ac.id/16304/1/15520112.pdf">http://etheses.uin-malang.ac.id/16304/1/15520112.pdf</a>	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kapasitas Sumber Daya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Pengendalian Internal berpengaruh positif dan

		Manusia Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Gudang Garam Tbk, Cabang Tarakan	signifikan terhadap kinerja pegawai.
3.	Friska Septriyanda Patraini (2021) <a href="http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak/article/view/237/156">http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak/article/view/237/156</a>	Pengaruh Pengendalian Internal, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Kapasitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Di Kota Bandar Lampung)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengendalian Internal, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Kapasitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
4.	Anisah Septiani Capah (2020) <a href="https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma/article/view/687/257">https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma/article/view/687/257</a>	Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Perusahaan Jasa Di Kabupaten Subang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal Dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
5.	EVA MAILITA (2018) <a href="http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/19998/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf?sequence=15&amp;isAllowed=y">http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/19998/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf?sequence=15&amp;isAllowed=y</a>	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pegawai	pemanfaatan sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem informasi akuntansi dan sarana pendukung sistem informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai
6.	Sarita Permata Dewi (2012) <a href="https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/993/796">https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/993/796</a>	Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai SPBU Yogyakarta	Pengendalian Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,407, koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) sebesar 0,165 dan

			nilai thitung > ttabel pada taraf signifikansi 5% yaitu 3,506 > 1,6698,
7.	Ribuwati (2018) <a href="https://jurnal.univpg-ri-palembang.ac.id/index.php/JMKSP/article/view/1861/1659">https://jurnal.univpg-ri-palembang.ac.id/index.php/JMKSP/article/view/1861/1659</a>	Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha SMA Negeri I Belitang Oku Timur	Hasil penelitian sistem pengendalian internal mempunyai pengaruh positif terhadap pegawai tata usaha
8.	Nydia Nordica Binilang (2017) <a href="https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emb/article/view/16210/15716">https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emb/article/view/16210/15716</a>	Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Hotel Boulevard Manado	pengendalian internal, serta gaya kepemimpinan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Hotel Boulevard Manado
8.	Aldo Herlambang Gardjito (2014) <a href="https://media.neliti.com/media/publications/83778-ID-pengaruh-motivasi-kerja-dan-lingkungan-k.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/83778-ID-pengaruh-motivasi-kerja-dan-lingkungan-k.pdf</a>	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya
9.	Ma'ruf Ummul Chair (2020) <a href="https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/600/437">https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/600/437</a>	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Nirha Jaya Tehnik Makassar	Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Nirha Jaya Tehnik Makassar
10.	Sri Purwati (2015) <a href="https://manajemen.uad.ac.id/jurnal/file/PENGARUH%20MOTIVASI%20KERJA%20PEGAWAI%20TERHADAP%20KINERJA.pdf">https://manajemen.uad.ac.id/jurnal/file/PENGARUH%20MOTIVASI%20KERJA%20PEGAWAI%20TERHADAP%20KINERJA.pdf</a>	Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai PT. Anindya Mitra Internasional Yogyakarta	Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Anindya Mitra Internasional Yogyakarta

11.	Syahmina Hamimi (2021)  <a href="https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3419/pdf">https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3419/pdf</a>	<i>Effect of Accounting Information Systems and Internal Control Systems on the Quality of Financial Reporting with Organizational Commitment as Moderating Variables at PT Mopoli Raya</i>	<i>The results of the study found that the accounting information systems effect on the quality of financial reporting. Internal control systems effect on the quality of financial reporting. Organizational commitment moderates effect of accounting information systems on the quality of financial reporting.</i>
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran (kerangka teoritis) adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor- faktor penting yang diketahui dalam suatu masalah tertentu (Erlina, 2019:33). Berikut ini adalah skema kerangka pemikiran dalam penelitian ini

### 2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Pegawai

Sistem informasi akuntansi adalah yang sifatnya berupa data keuangan. Sistem informasi akuntansi juga berperan sebagai pengaman harta kekayaan perusahaan. Dengan adanya unsur pengendalian atau pengecekan dalam sistem akuntansi, berbagai kecurangan, penyimpangan dan kesalahan dapat dihindarkan atau dilacak sehingga dapat diperbaiki.

Menurut Azhar Susanto (2018:31) bahwa:

*“Theory of Reasoned Action* mengatakan penggunaan komputer dipercaya dapat meningkatkan kinerja individu. Hal tersebut dibahas kembali dalam konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu pada dimensi Persepsi

Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Lebih lanjut dalam model TAM, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan ini akan mempengaruhi seorang pegawai untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang merupakan bagian dari suatu teknologi informasi yang mana pada akhirnya mempengaruhi kinerjanya sendiri.”

Menurut Khairaningrum Mulyanti (2020) bahwa: sistem informasi akuntansi telah didukung dengan komponen- komponen yang saling berhubungan untuk menghasilkan sistem yang mampu membantu pegawai menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Angky Febriansyah (2018) bahwa: jika sistem informasi akuntansi baik maka kinerja pegawai akan baik pula, sedangkan jika sistem informasi akuntansi buruk maka kinerja pegawai akan buruk pula.

Menurut Eny Parjanti (2014) bahwa: semakin baik sistem informasi disuatu organisasi, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dari Diah Bayu Lubis (2018), Adin Nugroho Jody (2020), Friska Septriyanda Patraini (2017), Anisa Septiani Capah (2020), menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **2.2.2 Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Pegawai**

Setiap perusahaan harus menggunakan sistem untuk mengatur kegiatan operasional perusahaan. Dengan menggunakan sistem yang baik, maka perusahaan bisa mencegah kecurangan-kecurangan yang akan terjadi. Salah satu sistem yang baik bagi perusahaan adalah sistem pengendalian internal.

Menurut James Hall dalam Fitriasaki (2012:57) bahwa:

“Komponen dalam pengendalian internal akan memberikan kontribusi baik dalam menciptakan suasana kerja sehingga dapat mendorong untuk meningkatkan kinerja pada masing-masing individu”.

Menurut Wardani (2020) bahwa: pengendalian internal yang terdapat dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, saran, dan komentar mengenai kegiatan yang di audit.

Menurut Sarita Permata Dewi (2012) bahwa: semakin baik pengendalian internal yang diterapkan maka akan mendorong pegawai tersebut untuk meningkatkan kinerjanya.

Menurut Ribuwati (2018) bahwa: bagi pegawai sistem pengendalian internal akan dapat mendorong kinerja, sehingga akan memperoleh hasil kerja yang maksimal.

Menurut Nydia Nordica Binilang (2017) bahwa: setiap peningkatan dan penurunan kinerja pegawai dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan pengendalian internal.

Berdasarkan hasil penelitian dari Diah Bayu Lubis (2018), Adin Nugroho Jody (2020), Friska Septriyanda Patraini (2017), Anisa Septiani Capah (2020), Satria Permata Dewi (2012), Ribuwati (2018), Nyndia Nordica Binilang (2017) menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### 2.2.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak, Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu.

Menurut Wibowo (2018:389) bahwa:

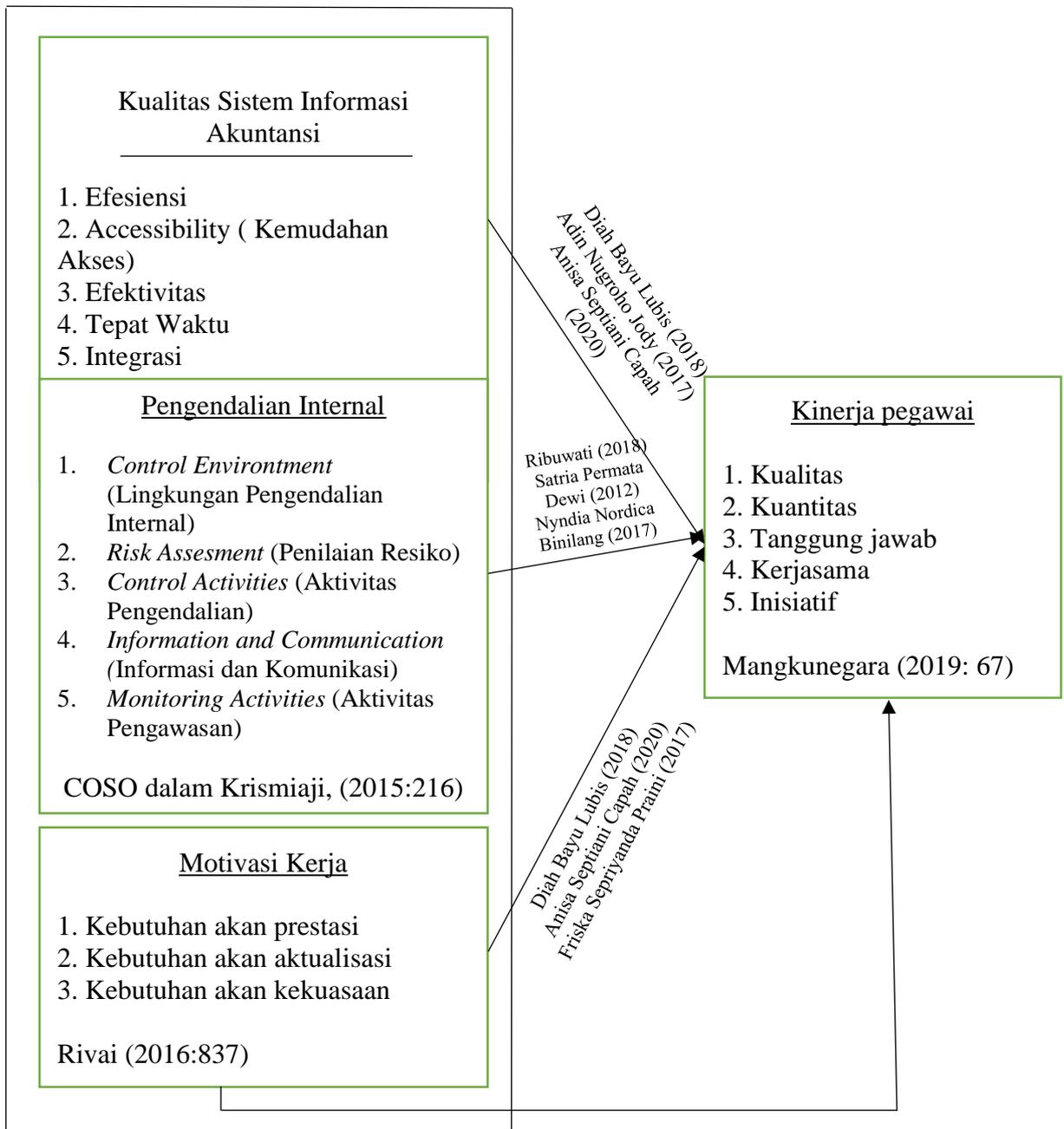
“Motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu – satunya faktor yang membentuk kinerja. Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain seperti lingkungan pekerjaan, rasa aman, penghargaan (reward), gaji dan lain – lain.”

Menurut Sedarmayanti (2017) bahwa: pimpinan perlu melakukan motivasi kerja yang nyata dan mengajarkan bagaimana arahan penekanan kepada prioritas pekerjaan sehingga kinerja pegawai meningkat.

Menurut Aldo Herlambang Gardjito (2014) bahwa: memotivasi untuk berprestasi dengan memberikan imbalan (di luar gaji) yang sesuai bila prestasi pegawai baik, sehingga bisa meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Ma'ruf Ummul Chair (2020) bahwa: dalam merealisasikan pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai mengharuskan pimpinan perusahaan harus lebih memperhatikan hak-hak pegawai, memimpin dengan baik, bersikap dengan ramah sehingga dengan demikian pegawai akan termotivasi lebih untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian dari Diah Bayu Lubis (2018), Adin Nugroho Jody (2020), Friska Septriyanda Patraini (2017), Anisa Septiani Capah (2020), Aldo Herlambang Gardito (2014), Ma'ruf Ummul Chair (2020), Sri Purwati (2015) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:64) bahwa:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris”

H1 : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai.

H2 : Pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja Pegawai

H3 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai.

H4 : Kualitas sistem informasi akuntansi, Pengendalian internal dan Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai.

