

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah sebagai penegasan atas batas-batas logis penelitian dan menjadi petunjuk bagi peneliti untuk memperhitungkan apa yang relevan dan apa yang tidak relevan untuk kemudian dikaji dalam penelitiannya, atau sampai batas mana penelitian akan dilakukan dan asumsi yang mendasari penelitian tersebut dilakukan. Tinjauan pustaka dapat dijadikan sebagai alas dalam membuat penelitian, dimana dalam penyusunan proposal dikemukakan teori-teori dan gagasan-gagasan yang dapat menunjang penelitian, terutama yang berhubungan dengan variabel yang menjadi permasalahan dalam suatu penelitian. Teori pada pandangan pustaka mencakup hubungan antara beberapa rancangan dalam menjelaskan permasalahan yang timbul dalam penelitian yang dilakukan. Selain itu, dengan kajian pustaka ini peneliti dapat mengemukakan secara menyeluruh yang signifikan dengan variabel permasalahan terjadi.

2.1.1 Sistem Informasi

2.1.1.1 Pengertian Sistem

Menurut (Steinbart dan Rommey 2015, p. 3), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Menurut (Dull dan Gellinas 2012, p. 11), sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung yang bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1.2 Pengertian Informasi

Menurut (Dull dan Gellinas 2012, p. 12), informasi merupakan data yang disajikan dalam suatu bentuk yang berguna terhadap aktifitas pengambilan keputusan.

Menurut (Steinbart dan Rommey 2015, p. 4), informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.

Menurut (Dull dan Gellinas 2012, p. 19), ada beberapa karakteristik informasi yang berkualitas, yaitu :

1. *Effectiveness* : Berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis yang di sampaikan dengan tepat waktu, benar, konsisten dan dapat digunakan.
2. *Efficiency* : Informasi yang berkaitan melalui penyediaan informasi secara optimal terhadap penggunaan sumber daya.
3. *Confidentiality* : Karakteristik informasi yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta validitas nya sesuai dengan nilai-nilai bisnis dan harapan.

4. *Integrity* : Karakteristik informasi yang berkaitan dengan perlindungan terhadap informasi yang sensitif dari pengungkapan yang tidak sah.
5. *Availability* : Suatu karakteristik informasi yang berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat diperlukan oleh proses bisnis baik sekarang, maupun di masa mendatang, hal ini juga menyangkut perlindungan sumber daya yang diperlukan dan kemampuan yang terkait.
6. *Compliance* : Yaitu karakteristik informasi yang berkaitan dengan mematuhi peraturan dan perjanjian kontrak dimana proses bisnis merupakan subjek nya berupa kriteria bisnis secara internal maupun eksternal.
7. *Reliability* : Karakteristik informasi yang berkaitan dengan penyediaan informasi yang tepat bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan menjalankan tanggung jawab serta tata kelola pemerintahan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diproses dalam bentuk yang lebih berguna dan bermakna bagi penerimanya selama pengambilan keputusan.

2.1.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut (John W. Satzinger, Robert B. Jackson, 2012, p. 4), Sistem informasi merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output dari setiap informasi yang dibutuhkan dalam proses bisnis serta aplikasi yang digunakan melalui perangkat lunak, database dan bahkan proses manual yang terkait.

Menurut (Reynolds dan Stair 2012), sistem Informasi adalah suatu sekumpulan elemen atau komponen berupa orang, prosedur, database dan alat yang saling terkait untuk memproses, menyimpan serta menghasilkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (*goal*).

Menurut (Dull dan Gellinas 2012, p. 12), Sistem Informasi adalah sistem yang di buat secara umum berdasarkan seperangkat komputer dan komponen manual yang dapat dikumpulkan, disimpan dan diolah untuk menyediakan output kepada user.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kombinasi modul yang terorganisir yang berasal dari komponen-komponen yang terkait dengan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), *people* dan jaringan, serta menghasilkan informasi untuk mencapai tujuan.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut (Dull dan Gellinas 2012, p. 13), sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan mengumpulkan, mengelolah, dan melaporkan informasi terkait dengan aspek keuangan akan kegiatan bisnis.

Menurut (Steinbart dan Rommey 2015, p. 10), sistem informasi akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengeloh data untuk menghasilkan suatu informasi untuk pengambilan keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan intruksi data perangkat lunak, insfastruktur teknologi informasi serta pengendalian internal dan ukuran keamanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu proses yang menyangkut transaksi keuangan dan non keuangan yang mempengaruhi transaksi keuangan dan terdapat pemrosesan data di dalamnya. Yaitu berupa sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan melaporkan informasi terkait dengan aspek keuangan akan kegiatan bisnis.

2.1.2.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut (Steinbart dan Rommey 2015), Tujuan Sistem Informasi Akuntansi ada tiga yaitu :

1. Untuk mendukung fungsi kepengurusan (*stewardship*) manajemen suatu organisasi atau perusahaan, karena manajemen bertanggung jawab untuk menginformasikan pengaturan dan penggunaan sumber daya organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.
2. Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen, karena sistem informasi memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk melakukan tanggung jawab pengambilan keputusan.
3. Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan hari demi hari.

2.1.2.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut (Steinbart dan Rommey 2015), fungsi Sistem Informasi Akuntansi ada tiga yaitu:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya dan personel. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan penjualan atau pembelian bahan baku yang sering diulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan dan mengevaluasi, aktivitas, sumber daya dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset data organisasi atau perusahaan.

2.1.3 Transformasi Digital

2.1.3.1 Pengertian Transformasi Digital

Menurut (Naveen Kumar, 2022), Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk melibatkan pelanggan dengan lebih baik, meningkatkan proses, dan memanfaatkan orang untuk hasil yang lebih baik.

Menurut (Vial, 2019), Transformasi digital adalah proses yang bertujuan untuk meningkatkan entitas dengan memicu perubahan signifikan pada propertinya melalui kombinasi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan konektivitas.

Menurut (Barry Libert, 2016), Transformasi digital adalah perubahan yang dibangun di atas fondasi teknologi digital, mengantarkan perubahan unik dalam operasi bisnis, proses bisnis dan penciptaan nilai.

Menurut (Benjamin & Eliot, 1993), Transformasi digital adalah proses sosiokultural dalam mengadaptasi perusahaan dengan bentuk organisasi baru dan keahlian yang dibutuhkan agar tetap dapat bertahan dan relevan dalam lanskap digital. Ini melampaui konsepsi sebelumnya seperti perubahan yang dimungkinkan melalui teknologi informasi (TI).

Dari pengertian transformasi digital menurut beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa transformasi digital adalah sebuah proses yang bertujuan untuk meningkatkan entitas bisnis di mana perusahaan merespons perubahan yang terjadi di lingkungan mereka dengan menggunakan teknologi digital untuk mengubah proses penciptaan nilai mereka dengan menyelaraskan budaya, orang-orang yang terlibat di dalam perusahaan, struktur organisasi yang jelas serta rincian dan

gambaran tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di dalam setiap divisinya.

2.1.3.2 Jenis- Jenis Transformasi digital

1. Transformasi digital proses bisnis

Transformasi digital proses bisnis memfokuskan pada peningkatan efisiensi dan produktivitas melalui otomatisasi proses bisnis dan pemrosesan data lebih cepat.

2. Transformasi digital model bisnis

Transformasi digital model bisnis memfokuskan pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan model bisnis dan memperluas pasar.

3. Transformasi digital domain bisnis

Transformasi digital domain bisnis memfokuskan pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan domain bisnis dan memperkuat posisi kompetitif

4. Transformasi digital organisasi atau budaya

Transformasi digital organisasi atau budaya memfokuskan pada perubahan cara kerja dan budaya dalam organisasi untuk meningkatkan kolaborasi dan inovasi.

2.1.3.3 Faktor-faktor Terjadinya Transformasi Digital

Faktor pendorong terjadinya transformasi digital menurut (Osmundsen, 2018), terdapat faktor-faktor yang dapat menyebabkan suatu perusahaan/organisasi untuk melakukan transformasi digital antara lain,

1. Perubahan regulasi.

2. Perubahan lanskap persaingan.
3. Pergeseran/perubahan ke bentuk digital dari industri.
4. Perubahan perilaku dan harapan konsumen.

Sedangkan menurut ahli lain terdapat beberapa faktor dalam terjadinya transformasi digital, seperti yang dijelaskan Berthold (2019) ada 5 hal mendasar kenapa perusahaan/organisasi harus beralih ke transformasi digital, sebagai berikut:

1. *Increasing customer demands*, kebutuhan pelanggan yang cepat sekali berubah menuntut kita untuk memikirkan kembali cara berjualan dan melayani pelanggan. Menjadikan alasan *Customer Centric* yang dipilih.
2. *Higher procurement competence*, seiring dengan digitalisasi, proses pengadaan Business to Business (B2B) telah berubah. Pelanggan memperluas kompetensi pengadaan mereka. Sebagai contoh, penggunaan Internet dan applications telah meningkat secara signifikan dalam fase pengadaan informasi
3. *Growing competition*, pertumbuhan pemain digital baru, baik dalam industri yang sejenis maupun industri yang tidak sejenis semakin membuat kompetisi semakin ketat
4. *Fast pace*, meningkatnya persaingan menyebabkan variasi dan kompleksitas produk yang lebih besar sedangkan siklus hidup produk menjadi lebih pendek pada saat bersamaan. Tuntutan akan kecepatan, fleksibilitas dan transparansi perusahaan dan rantai pasokan semakin meningkat.

5. *New technologies*, kemajuan teknologi baru berkembang pesat. Suatu industri dapat menjadi industri yang sangat *high technology* dari yang sebelumnya sangat tradisional.

Dengan transformasi digital yang dimanfaatkan dengan tepat akan membuat proses bisnis lebih efektif dan efisien yang akan menimbulkan pendapatan lebih meningkat bagi jalannya usaha.

2.1.3.4 Dimensi Transformasi Digital

Menurut (naveen kumar, 2022) Transformasi digital dapat diklarifikasikan menjadi 3 perspektif seperti berikut :

1. **Bisnis**

Mengembangkan strategi digital komprehensif yang selaras dengan strategi bisnis secara keseluruhan. Kunci keunggulan dalam transformasi digital adalah dengan jelas mendefinisikan tantangan dan terus meningkat.

Kunci keunggulan dalam transformasi digital adalah jelas mendefinisikan tantangan dan terus meningkat. Selanjutnya, ini termasuk integrasi strategi digital dengan perencanaan operasional, dan pembelajaran untuk menyampaikan koherensi organisasi.

2. **Teknologi**

Dimensi ini mengukur kemampuan organisasi untuk membangun, memelihara dan terus mengubah lingkungan teknologi yang selaras dengan mendukung dan mencapai tujuannya. Kami mencapai keunggulan dengan mengejar strategi teknologi progresif yang selaras secara dinamis dengan tujuan bisnis.

Kami mencapai keunggulan dengan mengejar strategi teknologi progresif yang selaras secara dinamis dengan tujuan bisnis. Tata kelola teknologi yang lebih adaptif yang memberikan tujuan tersebut, kemandirian yang kuat yang mengantisipasi ancaman di masa depan dan manajemen data yang terdefinisi dengan jelas sebagai dasar analitik yang memberikan wawasan dari mana keunggulan kompetitif diperoleh hingga dicapai dengan skala yang tepat.

3. Operasi

Dimensi ini menilai kinerja kegiatan sehari-hari organisasi yang mendorong pelaksanaan strategi mereka. Keunggulan operasi dicapai dengan mengintegrasikan proses cerdas dengan manajemen perusahaan yang gesit untuk terus mendorong tindakan yang tepat waktu dan hemat biaya berdasarkan wawasan dan analitik waktu nyata.

2.1.3.5 Tujuan Transformasi Digital

1. Efisiensi bisnis

Transformasi digital membantu mempercepat dan mempermudah proses bisnis, seperti otomatisasi proses, pemrosesan data, dan kolaborasi antar tim.

2. Pengalaman Pelanggan yang baik

Meningkatkan pengalaman pelanggan lebih baik. Transformasi digital dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan, membuat proses bisnis lebih cepat, mudah dan efisien dan memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang tepat waktu dan sesuai harapan.

3. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas

Transformasi digital dapat mempengaruhi dan produktivitas dengan otomatis pemrosesan data lebih cepat dan kolaborasi antar tim lebih efisien.

2.1.3.6 Keuntungan menggunakan Transformasi Digital

1. Peningkatan efisiensi

Teknologi digital dapat meringankan operasi, mengotomatiskan tugas berulang, mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas.

2. Pengalaman pelanggan yang ditingkatkan

Saluran digital menyediakan cara baru untuk berinteraksi dengan pelanggan, mempersonalisasi pengalaman, dan menghasilkan nilai.

3. Inovasi yang meningkat

Dengan bantuan teknologi digital, perusahaan dapat menguji produk, layanan, dan model bisnis baru serta bereaksi cepat terhadap kondisi pasar.

4. Ketangkasan yang lebih besar

Teknologi digital dapat membantu perusahaan merespons kebutuhan pelanggan dan perubahan pasar dengan lebih cepat, serta beradaptasi dengan peluang atau tantangan baru.

5. Peningkatan pengambilan keputusan berbasis data

Teknologi digital menghasilkan data dalam jumlah besar, yang dapat dianalisis untuk mendapatkan wawasan tentang perilaku pelanggan, tren pasar dan efisiensi operasional

2.1.3.7 Kekurangan Transformasi Digital

1. Tantangan implementasi

Transformasi digital membutuhkan investasi yang besar dalam teknologi, serta perubahan dalam struktur, proses, dan budaya organisasi.

2. Resistensi terhadap perubahan

Karyawan mungkin menolak teknologi atau cara kerja baru, yang dapat menghambat adopsi dan membatasi manfaat transformasi digital.

3. Risiko keamanan siber

Teknologi digital dapat menciptakan risiko keamanan siber baru, seperti pelanggaran data atau serangan siber.

4. Potensi kehilangan pekerjaan

Transformasi digital dapat menyederhanakan tugas yang sebelumnya dilakukan oleh manusia, yang dapat menyebabkan hilangnya pekerjaan atau kebutuhan akan keterampilan baru.

2.1.4 Kinerja Perusahaan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Perusahaan

Di dalam penelitian ini, kinerja akan menjadi topik utama. Oleh karena itu, perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai apa yang dimaksud dengan kinerja. Terkait dengan pengertian kinerja, terdapat beberapa pendapat dari para tokoh, antara lain yaitu pendapat yang diungkapkan oleh (Moehariono, 2012), Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran,

tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Pendapat yang lain mengenai definisi kinerja juga diungkapkan oleh para ahli yang menyatakan :

Menurut (Indra Bastian, 2015), Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (strategic planning) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Menurut (Veithzal Rivai, et al 2018), Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan definisi di atas, ada dua hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil akhir dari Semua tindakan yang diambil oleh perusahaan yang akan disesuaikan dengan kriteria yang telah ditentukan. Kedua, kinerja juga mencerminkan prestasi organisasi.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja :

1. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai

sehingga mengakibatkan kepuasan efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut (Mahmudi, 2015), kinerja perusahaan atau organisasi tidak semata-mata dipengaruhi oleh kinerja individual atau kinerja tim saja, namun dipengaruhi oleh faktor yang lebih luas dan kompleks, misalnya faktor lingkungan baik internal maupun eksternal, faktor lain yang mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi adalah kepemimpinan, struktur organisasi, strategi pilihan, dukungan

teknologi atau sistem informasi manajemen dan sistem informasi akuntansi yang baik untuk pengambilan keputusan, kultur perusahaan dan proses perusahaan.

Menurut (Simanjuntak, 2011) Kinerja perusahaan adalah agregasi atau akumulasi kinerja semua unit-unit organisasi, yang sama dengan penjumlahan kinerja semua orang atau individu yang bekerja di perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan aktivitas bisnis yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dari waktu ke waktu sesuai dengan standar yang di tetapkan. Pengukuran kinerja, secara teratur membayar dividen kepada pemegang saham tanpa hambatan atau krisis keuangan.

2.1.4.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan

Dalam kaitannya dengan pengukuran kinerja sebuah perusahaan, terdapat beberapa istilah yang biasa digunakan, antara lain yaitu pengukuran kinerja (*performance measurement*), ukuran kinerja (*performance measure*), metrik kinerja (*performance metric*). Istilah-istilah tersebut seringkali digunakan secara bergantian, namun demikian untuk menghindarkan kebingungan pemahaman diantara istilah-istilah tersebut, maka perlu diberikan penjelasan mengenai masing-masing perbedaannya.

Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai proses pengkuantifikasian efisiensi dan efektivitas dari tindakan yang lalu. Ukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai sebuah parameter yang digunakan untuk mengkuantifikasi efisiensi dan/atau efektivitas dari tindakan yang lalu. Metrik kinerja adalah definisi dari cakupan, isi dan bagian-bagian komponen dari sebuah ukuran kinerja yang berbasis luas (Neely et al., 2002).

(Neely et al., 2002), juga mengungkapkan bahwa sebuah sistem pengukuran kinerja memungkinkan keputusan yang diinformasikan untuk dibuat dan tindakan untuk diambil karena ini mengkuantifikasikan efisiensi dan

efektivitas dari tindakan yang lalu melalui akuisisi, perbandingan, penyortasian, analisis, dan interpretasi dari data yang layak.

Pengukuran kinerja perusahaan menggunakan *Balanced scorecard* (BSC) metode pengukuran hasil kerja yang digunakan perusahaan yang di adopsi dari (Kaplan and Norton, 1996). Responden diminta untuk mengevaluasi empat dimensi kinerja yaitu Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, Perspektif internal bisnis, Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, menggunakan lima skala Likert, mulai dari 1 [“Sangat tidak setuju”], 2 [“Tidak setuju”], 3 [“Netral”], 4 [“Setuju”] hingga 5 [“sangat setuju”].

2.1.4.3 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang dan organisasi. Pengukuran kinerja ini merupakan hal yang penting untuk dilakukan karena hasil pengukuran suatu kinerja berpengaruh pada pengambilan keputusan dan kebijakan manajemen terkait dengan pencapaian visi dan misi organisasi atau perusahaan.

Hasil pengukuran kinerja juga memberikan informasi atas pencapaian atau prestasi perusahaan dalam menjalankan strategi perusahaan. Apabila dari hasil pengukuran hasil kinerja tersebut perusahaan mengalami kendala dalam menjalankan strategi yang ditetapkan perusahaan sebelumnya, perusahaan dapat memperbaiki berbagai sisi dari kinerja perusahaan yang diukur.

Menurut (Gaspersz, 2005) Tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data, yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat dan akan memberikan informasi yang akurat bagi penggunaan data tersebut. Berdasarkan tujuan pengukuran kinerja, maka suatu metode pengukuran kinerja

harus dapat menyelaraskan tujuan organisasi perusahaan secara keseluruhan (goal congruence).

Menurut (Gaspersz, 2005) Suatu pengukuran kinerja akan menghasilkan data, dan data yang telah dianalisis akan memberikan informasi yang berguna bagi peningkatan pengetahuan para manajer dalam mengambil keputusan atau tindakan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Sedangkan menurut (Tangkilisan, 2007) tujuan pengukuran kinerja perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Untuk memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi.
2. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati
3. Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya.
4. Untuk memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan metode pengukuran yang telah disepakati.
5. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja perusahaan.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu proses kegiatan perusahaan.
8. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.

9. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi manfaat pengukuran kinerja adalah memperoleh informasi yang akurat dan valid tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi.

Manfaat pengukuran kinerja menurut (Mulyadi, 2001) adalah sebagai berikut :

1. Mengelola operasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, pemberhentian dan mutasi.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan 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. Dalam pengukuran kinerja, diperlukan alat ukur yang tepat untuk mengukur kinerja. Sistem pengukuran kinerja yang efektif adalah sistem pengukuran yang dapat memudahkan manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik adalah :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang

dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan kepada pelanggan.

2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of wates*).
4. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi *reward* atas perilaku yang diharapkan.

2.1.4.4 Syarat – Syarat Pengukuran Kinerja Yang Berkualitas

(Veithzal Rivai, Mansy Ramly, Thoby Mutis, 2018: 24), mengungkapkan beberapa syarat sebuah pengukuran kinerja perusahaan dikatakan berkualitas, yaitu:

1. Input (potensi)

Input merupakan sumber daya yang digunakan untuk pelaksanaan suatu kebijakan, program, dan aktivitas (Mardiasmo, 2009: 5). *Input* yang dimaksud sebagai syarat pengukuran kinerja yang berkualitas tersebut diperoleh dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut.

- a. *Who?*

Pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui siapa sajakah pihak yang harus dinilai dan siapakah pula pihak yang akan melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan tersebut.

b. *What?*

Pertanyaan ini mencakup hal-hal yang berhubungan dengan objek atau materi yang dinilai, antar lain meliputi hasil kerja, kemampuan sikap, motivasi kerja. Selain itu, pertanyaan ini juga mencakup dimensi waktu yang menunjukkan kinerja yang dicapai pada saat ini (*current performance*), dan potensi yang dapat dikembangkan pada waktu yang akan datang.

c. *Why?*

Pertanyaan ini untuk menjelaskan mengenai tujuan dari pengukuran kinerja itu sendiri, yang meliputi empat hal berikut.

- 1) Memelihara potensi kerja
- 2) Menentukan kebutuhan pelatihan
- 3) Dasar untuk pengembangan karir
- 4) Dasar untuk promosi jabatan.

d. *When?*

Pertanyaan ini merujuk pada waktu pelaksanaan pengukuran kinerja itu sendiri. Waktu pengukuran kinerja ini bias dilakukan secara periodik seperti setiap bulan, triwulan, atau setiap tahun, bisa juga dilakukan secara terus menerus pada setiap hari kerja.

e. *Where?*

Pertanyaan ini merujuk pada di manakah akan dilakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja pada dasarnya dapat dilakukan

di tempat kerja atau perusahaan itu sendiri, bisa pula di luar perusahaan, yaitu melalui konsultan.

f. *How?*

Pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui metode apa yang dipilih perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja.

2. *Process* (pelaksanaan)

Dalam *fase* pelaksanaan ini perlu dilakukan konsultasi dengan sebanyak mungkin individu dan kelompok untuk menjamin seluruh aspek dari pengukuran telah terhubung sehingga dapat berjalan dengan baik. Proses ini dapat dilakukan dengan melakukan *briefing* (penjelasan singkat) ataupun dengan pelatihan.

3. *Output* (hasil)

Output merupakan hasil yang dicapai dari suatu program, aktivitas, dan kebijakan (Mardiasmo, 2009: 5). Agar pengukuran kinerja perusahaan yang dilakukan berkualitas, maka syarat selanjutnya yang harus dipenuhi adalah mengenai output dari pengukuran kinerja itu sendiri, antara lain yaitu kejelasan hasil penilaian dan keberhasilan pengukuran kinerja sebagai peningkat kualitas kinerja.

2.1.4.5 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*

Balanced scorecard adalah kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang berasal dari strategi perusahaan dibuat untuk mengatasi masalah kelemahan pada sistem pengukuran kinerja eksekutif yang tidak hanya

fokus pada indikator kinerja utama dalam perspektif tidak hanya secara *finansial*, tetapi juga mengukur kinerja dari perspektif *non-finansial* meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Balanced Scorecard dikatakan berimbang karena menunjukkan keseimbangan antara kinerja keuangan dan non-keuangan, kinerja jangka pendek dan jangka panjang, serta kinerja yang bersifat internal dan eksternal. Sedangkan *Scorecard* adalah peta yang digunakan untuk mencatat hasil kinerja seseorang atau lembaga. *Scorecard* juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang ingin dicapai individu atau organisasi di masa depan. Empat Perspektif dalam Balanced Scorecard, yaitu :

1. Perspektif keuangan

Balanced scorecard tetap menggunakan perspektif keuangan karena ukuran keuangan sangat penting dalam meringkas kosekuensi tindakan yang diambil secara ekonomis yang sudah diambil. Pengukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan strategi memberikan peningkatan mendasar. Tujuan keuangan berhubungan profitabilitas, yang diukur misalnya oleh laba operasi, return on investment (ROI), return on equity (ROE), return on capital employed (ROCE), nilai tambah ekonomis (Rudianto, 2013).

Oleh karena itu, menurut (Kaplan and Norton, 2000) perusahaan harus menetapkan tujuan strategis dengan kemampuan perusahaan perusahaan di bidang keuangan untuk berkembang dengan tahap-tahap berikut ini :

a. Tahap *Growth*

Perusahaan yang sedang bertumbuh berada pada awal siklus hidup perusahaan. Perusahaan ini menghasilkan produk dan jasa yang memiliki potensi pertumbuhan. Untuk memanfaatkan potensi ini, perusahaan harus melibatkan sumber daya yang cukup banyak untuk mengembangkan dan meningkatkan berbagai produk dan jasa baru.

b. Tahap *Sustain*

Sebagian besar perusahaan mungkin berada pada tahap bertahan, situasi di mana bisnis masih memiliki daya tarik penanam investasi dan investasi ulang, tetapi diharapkan mampu menghasilkan pengembalian modal yang cukup tinggi.

c. Tahap *Harvest*

Perusahaan akan mencapai tahap kedewasaan dalam siklus hidupnya, tahap di mana perusahaan ingin “memuai” investasi yang dibuat pada dua tahap sebelumnya. Bisnis tidak lagi membutuhkan investasi yang besar, cukup untuk pemeliharaan perakatan dan kapabilitas, bukan perluasan atau berbagai kapabilitas baru. Tujuannya adalah memaksimalkan arus kas kembali ke korporasi. Tujuan keuangan keseluruhan untuk bisnis pada tahap memuai adalah arus kas operasi dan penghematan berbagai kebutuhan modal kerja.

Menurut (Kaplan and Norton, 2000) Ada 3 indikator keuangan yang dapat mendorong penetapan strategi bisnis:

a. Bauran dan pertumbuhan pendapatan

- b. Pengurangan biaya atau peningkatan produktivitas
- c. Strategi pemanfaatan aktiva/investasi

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan dalam Balanced Scorecard mengidentifikasi bagaimana pelanggan dengan segmen pasar yang telah dipilih oleh perusahaan untuk bersaing dengan competitor. Segmen yang telah dipilih ini mencerminkan keberadaan pelanggan tersebut sebagai sumber pendapatan.

Menurut (Rudianto, 2013) Perspektif ini biasanya terdiri atas beberapa ukuran utama dan ukuran generic keberhasilan perusahaan dari strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan dengan baik. Ukuran tersebut terdiri atas :

a. Kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

b. Retensi pelanggan

Tingkat kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang mungkin seperti perusahaan berhasil mempertahankan pelanggan lama.

c. Akuisisi pelanggan baru

Kemampuan perusahaan demi memperoleh dan menarik pelanggan baru dalam pasar.

d. Pangsa pasar

Meningkatkan segmen sasaran menggambarkan seberapa besar penjualan yang dikuasai oleh perusahaan dalam segmen tertentu.

e. Profitabilitas pelanggan

Sistem biaya berdasarkan aktivitas memungkinkan perusahaan mengukur profitabilitas pelanggan secara perorangan maupun keseluruhan (Kaplan and Norton, 2000).

3. Perspektif internal

Dalam perspektif ini, perusahaan melakukan pengukuran terhadap semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, baik oleh manajer maupun karyawan demi menciptakan produk yang dapat memberikan kepuasan tertentu bagi pelanggan dan juga para pemegang saham. Dalam hal ini, perusahaan berfokus pada tiga proses bisnis utama yaitu (Rudianto, 2013)

a. Proses Inovasi

Dalam proses inovasi, unit bisnis meneliti kebutuhan pelanggan yang sedang berkembang atau yang masih tersembunyi, dan kemudian menciptakan produk atau jasa yang akan memenuhi kebutuhan tersebut. Secara garis besar, proses inovasi dapat dibagi menjadi dua yaitu pengukuran proses inovasi yang bersifat penelitian dasar dan terapan, serta pengukuran terhadap proses pengembangan produk.

b. Proses Operasi

Proses operasi, yaitu langkah utama kedua dalam rantai nilai internal generic, adalah tempat dimana produk dan jasa diproduksi dan

disampaikan kepada pelanggan. Proses ini secara historis telah menjadi fokus sebagian besar sistem pengukuran kinerja perusahaan. Pada proses operasi operasi yang dilakukan oleh masing-masing organisasi bisnis, lebih dititik beratkan pada efisiensi proses, konsistensi, dan ketetapan waktu dari barang serta jasa yang diberikan kepada pelanggan.

c. Pelayanan purna jual

Langkah utama ketiga dalam rantai nilai internal adalah layanan kepada pelanggan setelah penjualan atau penyampaian produk dan jasa. Tahap terakhir dalam pengukuran proses bisnis internal adalah pengukuran terhadap pelayanan purna jual kepada pelanggan. Karena pelayanan purna jual akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif ini mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang. Tiga sumber utama pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan adalah manusia, system, dan prosedur perusahaan.

Menurut (Rudianto, 2013) terdapat 3 dimensi penting yang harus diperhatikan untuk melakukan pengukuran yaitu :

a. Kompetensi karyawan

Pengukuran terhadap kemampuan karyawan dilakukan atas tiga hal pokok, yaitu pengukuran terhadap kepuasan karyawan, pengukuran

terhadap perputaran karyawan dalam perusahaan, dan pengukuran terhadap produktivitas karyawan.

b. Infrastruktur teknologi informasi

Peningkatan kualitas karyawan dan produktivitas karyawan juga di pengaruhi oleh dukungan dari system informasi yang dimiliki perusahaan. Semakin mudah informasi diperoleh, semakin baik kinerja karyawan. Pengukuran terhadap akses sistem informasi yang dimiliki perusahaan dapat dilakukan dengan mengukur persentase ketersediaan informasi yang diperlukan oleh karyawan mengenai pelanggannya.

c. Budaya Organisasi

Motivasi, wewenang, dan pembatasan wewenang meskipun karyawan sudah dibekali dengan akses informasi yang begitu luas tetapi apabila karyawan tidak memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerjanya, maka semua itu akan sia-sia saja.

2.1.4.6 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan

Menurut (Tangkilisan, 2007) kinerja organisasi dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu eksternal dan internal.

Kinerja organisasi secara lebih lanjut dapat diuraikan dengan kedua faktor diatas, adalah sebagai berikut :

1. Faktor eksternal

a. Faktor politik

Faktor yang berhubungan dengan keseimbangan, kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.

b. Faktor ekonomi

Faktor perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor suatu sistem ekonomi yang lebih besar.

c. Faktor sosial

Orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi

2. Faktor internal

a. Tujuan organisasi

Sesuatu yang ingin dicapai dan diproduksi oleh suatu organisasi.

b. Struktur organisasi

Sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.

c. Sumber daya manusia

Kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan beberapa referensi penelitian terdahulu sebagai studi empiris. Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian atau sebagai dasar bahwa variabel-variabel yang diteliti saat ini oleh penulis memang didukung oleh penelitian sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan dan berhubungan dengan transformasi digital. Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Penelitian terdahulu juga digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini, selain itu penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal sebagai perbandingan agar diketahui persamaan dan perbedaan dari penelitian.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Kurniawan et al., 2021)	Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia	Transformasi digital terdapat pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.
2.	(Sudaryanti et al., 2018)	Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di BEI	penggunaan mobile banking berpengaruh negatif terhadap kinerja perusahaan (ROA)

3.	(Mayasari et al., 2021)	Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Bank	jumlah transaksi internet dan jumlah transaksi mobile banking menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap ROA bank (Kinerja Keuangan bank)
4.	(Kustina et al., 2020)	Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia	Penerapan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan Indonesia
5.	(Ariana, 2016)	Strategi Transformasi Digital BCA Dalam Rangka Memenuhi Kebutuhan Nasabah Terkait Dengan Kinerja Perusahaan Periode 2019-2021	Penerapan transformasi digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan.
6.	(Lia, 2022)	Dampak Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia	Layanan mobile banking mempengaruhi efektifitas kinerja
7.	(Alfatihah & Sundari, 2021)	Pengaruh Transaksi Perbankan Elektronik (Electronic banking) Terhadap Kinerja Keuangan Entitas Publik Perbankan	penerapan internet banking dan mobile banking berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja keuangan (ROA)
8.	(Rebecca, 2018)	Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di BEI	Layanan internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (ROE)

9.	(Samsu et al., 2020)	Analisis Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT. Bank Negara Indonesia Tbk	Penggunaan Mobile Banking berpengaruh signifikan positif, antara mobile banking dan pendapatan (Kinerja keuangan)
10.	(Cahyono, 2021)	Analisi Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Perusahaan Di PT Bank Central Asia, TBK.	.transaksi melalui mobile banking tidak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan (operating profit)
11.	(Andrean Agasva & Budiantoro, 2020)	Pengaruh Good Corporate Governance dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bei 2014-2017)	Variabel komisaris independen, kepemilikan asing, kepemilikan majerial dan ukuran perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan
12.	(Hama et al., 2021)	Pengaruh Sistem Informasi Dan Sistem Pengendalian Internasional terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Koperasi Di Kecamatan Payangan)	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sedangkan struktur pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.
13.	(Faisal, 2019)	Pengaruh Tata Kelola Risiko Terhadap Kinerja Perusahaan Perbankan	luas pengungkapan tata kelola berpengaruh positif terhadap kinerja bank, baik kinerja akuntansi maupun kinerja pasar, jumlah komite risiko hanya berpengaruh positif terhadap kinerja pasar. komite risiko memiliki pengaruh positif terhadap kinerja bank

14.	(Dalimunthe et al., 2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT BNI Syariah Cabang Medan	Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.
15.	(Andrean Agasva & Budiantoro, 2020)	Pengaruh Political Connections Terhadap Kinerja Perusahaan.	Proporsi direktur independen yang memiliki ikatan politik berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Sumber : Hasil Olah Data beberapa penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel 2.1 menunjukkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya memfokuskan pada aspek kinerja sebagai isu permasalahan, meskipun terdapat beberapa perbedaan pada variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah transformasi digital yang menunjuk perbandingan yang sesuai dengan penelitian sebelumnya. Terdapat juga variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu namun tidak diteliti dan juga tempat untuk penelitian yang berbeda.

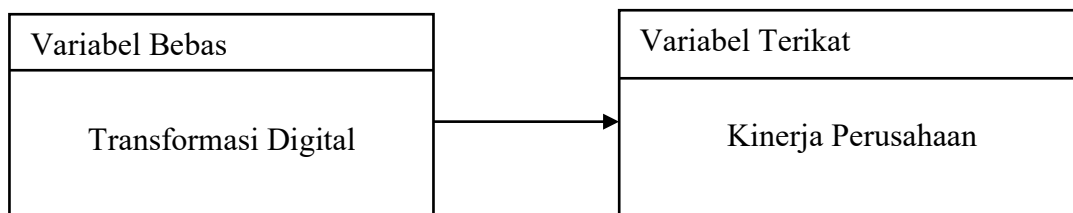
2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam sub bab ini akan menggambarkan hubungan dari transformasi digital terhadap kinerja perusahaan yang akan menjadi model rumusan masalah dan menjadi hasil penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018), mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Maka, kerangka pemikiran haruslah menggambarkan secara jelas keterikatan

hubungan antar variabel yang diteliti berdasarkan teori-teori atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2.3.1 Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Perusahaan

Transformasi digital merupakan sebagai alat strategis utama bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan kinerja. Perusahaan yang mampu mengembangkan inovasi digital diharapkan menjadi perusahaan yang dapat bersaing pada era saat ini. Oleh karena itu, menurut (Kurniawan et al., 2021) Transformasi digital terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, maka semakin besar perusahaan menerapkan transformasi digital semakin positif perubahan terhadap kinerja perusahaan. Hal yang sama juga di kemukakan oleh (Ariana, 2016), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2018), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Penolakan atau penerimaan hipotesis tergantung dari hasil-hasil analisis terhadap data yang diperoleh. Berdasarkan uraian pada kerangka

pemikiran dan paradigma penelitian, maka penulis mengambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H : Terdapat pengaruh transformasi digital terhadap kinerja perusahaan.