

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Pada bab kajian pustaka ini, dikemukakan teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Dalam bab ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan topik penelitian.

##### **2.1.1 Teknologi Informasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi dapat memberikan kesempatan dan mendukung perusahaan untuk mampu lebih berkompetensi dalam era globalisasi. Teknologi muncul sebagai akibat semakin maraknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan bisnis dan lain-lain, sehingga perusahaan mencari terobosan terbaru dengan memanfaatkan teknologi. Menurut Kadir (2018: 14) teknologi informasi secara garis besar yaitu sebagai berikut:

“Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian: perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan keyboard. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut”.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson et al dalam Wijana (2017: 45):

“Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan”.

Menurut Jogiyanto (2018: 6) pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku karyawan teknologi dengan tugasnya, pengukurannya, berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan”. Sedangkan, Jurnal dan Supomo (2017: 54) berpendapat bahwa

“Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya”.

Menurut Jogiyanto (2018: 78), pemanfaatan teknologi informasi pada sebagian besar perusahaan saat ini bukan lagi menjadi barang langka yang sulit ditemukan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Teknologi informasi sangat dibutuhkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya, namun pengadaan Teknologi informasi membutuhkan investasi yang besar. Investasi Teknologi informasi yang sudah dikeluarkan perusahaan harus dapat dijalankan dengan maksimal. Teknologi informasi pada organisasi tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh bagian Teknologi informasi saja, tetapi harus dikelola (*govern*) secara profesional. Pengelolaan Teknologi informasi yang profesional disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*).

Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi. Dengan kata lain, teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Saat ini kemajuan teknologi informasi berkembang sangat pesat. Setiap saat informasi dapat disampaikan atau diakses dengan berbagai media yang berperan baik untuk personal maupun organisasi.

#### **2.1.1.2 Peran Teknologi Informasi**

Peranan teknologi informasi pada masa sekarang tidak hanya dipergunakan untuk bagi organisasi, melainkan juga untuk kebutuhan perorangan. Bagi organisasi, teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif, sedangkan bagi perorangan maka teknologi ini dapat digunakan untuk mencapai keunggulan pribadi, termasuk untuk mencari pekerjaan. Teknologi informasi bisa dikatakan telah merasuk ke segala bidang dan berbagai

lapisan masyarakat. Menurut Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni (2005:22-29) peranan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi informasi dalam Dunia Perbankan.

Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya sistem seperti ini juga dilengkapi dengan mesin-mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*), yang memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa harus tergantung oleh jam kerja bank.

2. Teknologi Informasi dalam Dunia Pendidikan

Teknologi informasi dapat melahirkan fitur-fitur baru dalam dunia pendidikan, sistem pengajaran berbasis multimedia (teknologi, teks, gambar suara, dan video) dapat menyajikan materi pelajaran yang lebih menarik, tidak monoton, dan memudahkan penyampaian

3. Teknologi informasi dalam Perdagangan Electronis

Teknologi dalam perdagangan elektronik sangat pesat pada saat ini, dan berpengaruh dalam setiap aspek kehidupan, baik bersosial maupun perdagangan.

### **2.1.1.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi kini semakin marak diperbincangkan karena diyakini dapat memberi keunggulan bersaing. Berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam perusahaan, keunggulan kompetitif mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas informasi dan kontrol kinerja perusahaan. Teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh banyak organisasi sebagai kekuatan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dewasa ini. Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar.

Abdul Kadir (2018: 15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan juga tanggapan. Terdapat banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan.

#### **2.1.1.4 Komponen Teknologi Informasi**

Dalam memanfaatkan TI diperlukan peralatan/perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi. Menurut Sutarman (2019: 14) komponen Teknologi Informasi adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat keras) Kumpulan peralatan seperti *processor*, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut.
2. *Software* (Perangkat lunak) Kumpulan program-program computer yang memungkinkan *hardware* memproses data.
3. *Database* (Basis data) Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya.

4. *Network* (fasilitas jaringan dan komunikasi) Sebuah system yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber diantara komputer-komputer yang berbeda.
5. *People* adalah Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan outputnya.

Berdasarkan uraian diatas teknologi informasi dapat diukur melalui komponen teknologi informasi, dapat dinyatakan bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari perangkat keras komputer (*hardware*), Perangkat lunak komputer (*software*), Jaringan, dan programmer sebagai satu kesatuan yang saling ketergantungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

#### **2.1.1.5 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi**

Sutarman (2019: 18) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*) yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.
2. Mengolah (*Processing*)
  - (1) Mengkomplikasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan sebagainya.
  - (2) Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.
  - (3) Data processing, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi. Information processing, suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

- (4) Multimedia system, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).
3. Menghasilkan (*Generating*) menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna.
  4. Menyimpan (*Storage*) merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya.
  5. Mencari kembali (*Retrival*) menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.
  6. Transmisi (*Transmission*) mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

Sutarman (2019: 17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memecahkan masalah,
2. Untuk membuka kreativitas.
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

#### **2.1.1.6 Manfaat Teknologi Informasi (TI) di Perusahaan**

Teknologi kini semakin marak diperbincangkan karena diyakini dapat memberi keunggulan bersaing. Berkaitan dengan pemanfaatan TI dalam perusahaan, keunggulan kompetitif mengacu pada penggunaan TI untuk meningkatkan kualitas informasi dan kontrol kinerja perusahaan. Teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh banyak organisasi sebagai kekuatan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat ini.

Terdapat banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan. Sutarman (2019:13)

mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun pengelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompleksitas dari tugas manajemen;
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi);
3. Perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat;
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

#### **2.1.1.7 Keuntungan dari Penerapan Teknologi Informasi**

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2019:19) adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

### 2.1.1.9 Pengelompokan Teknologi Informasi

Menurut Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni (2013:5) pengelompokan teknologi informasi sebagai berikut:

1. Teknologi masukan (*input technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukan data ke dalam sistem komputer. Peranti masukan yang lazim dijumpai dalam sistem komputer berupa *keyboard* dan *mouse*.
2. Mesin pemroses (*processing machine*) lebih dikenal dengan sebutan CPU (*Central Processing Unit*), mikroprosesor, atau prosesor. Contoh prosesor yang terkenal saat ini, antara lain adalah Pentium dan PowerPC. Sesuai dengan namanya, CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengolahan data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan tersebut.
3. Teknologi penyimpanan, dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal dan penyimpan eksternal. Memori internal berfungsi sebagai pengingat sementara baik basis data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya dilaksanakan oleh CPU. Dua contoh memori internal yaitu ROM dan RAM. ROM (*Ready-OnlyMemory*) adalah memori yang hanya bisa dibaca, sedangkan RAM (*Random Acces Memory*) adalah memori yang isinya bisa diperbaharui. Penyimpanan Eksternal adalah segala peranti yang berfungsi untuk menyimpan data secara permanen. *Hardisk* dan disket merupakan contoh penyimpan eksternal.
4. Teknologi keluaran (*Output technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan segala peranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Layar atau monitor dan printer merupakan peranti yang biasa digunakan sebagai peranti keluaran.
5. Teknologi Perangkat Lunak (*software*) atau dikenal juga dengan sebutan program adalah deretan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan

tindakan sesuai yang dikehendaki pembuatnya. Sebagai contoh *Microsoft Word* merupakan contoh perangkat lunak pengolahan kata, yaitu perangkat lunak yang berguna untuk membuat dokumen, sedangkan *Adoabe Pothoshop* adalah perangkat lunak yang berguna untuk mengolah gambar.

6. Teknologi komunikasi (*Communication technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh.

#### **2.1.1.10 Dimensi Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Menurut Thomson et al (1991; 1994) dalam wijana (2007; 109) pengukuran pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan
2. Frekuensi pemanfaatan
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan

Penjelasan pengukuran pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan

Menurut adi hamsah (2009) menjelaskan bahwa Minat (*attention*) atau intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan teknologi sistem informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi.

## 2. Frekuensi Pemanfaatan

Menurut Siti Taufik Muntianah, dkk (2012), Pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya'. Hal ini diperkuat dengan pendapat Argo Wikanjati dalam kamus bahasa Indonesia (2012), beliau menyebutkan bahwa frekuensi adalah Jumlah kejadian yang lengkap atau fungsi muncul dalam suatu waktu; dalam bidang elektronik, biasanya mengacu pada banyaknya gelombang yang diulangi per detik, diukur dalam hertz; banyaknya subjek dalam suatu kategori'.

## 3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan

Perangkat lunak aplikasi merupakan program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu.

### **2.1.1.11 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk dalam Diana (2018):

#### 1. Faktor Sosial (*Social Factor*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat di mana seorang individu menganggap bahwa orang lain yang meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan dari rekan kerja, atasan, dan organisasi

#### 2. Perasaan Individu (*Affect*)

Affect (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah senang dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan teknologi informasi atau tidak

#### 3. Kompleksitas (*Complexity*)

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan.

#### 4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*)

Kesesuaian tugas dengan teknologi informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan individu-individu dalam memproses input menjadi output. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi

#### 5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*)

Konsekuensi jangka panjang dapat diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang, seperti peningkatan karier dan peningkatan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting. Untuk beberapa individu, motivasi untuk menggunakan teknologi informasi tidak hanya dapat dihubungkan dengan pemenuhan kebutuhan saat ini namun juga dengan rencana mereka pada masa yang akan datang.

#### 6. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektifitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

## **2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Azhar Susanto (2013: 14), mendefinisikan kualitas sistem informasi akuntansi sebagai 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*, *procedur*, *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.

#### **2.1.2.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi merupakan dasar untuk mendapatkan informasi-informasi yang tepat dan cepat. Tepat artinya data benar-benar berguna dan dapat dipercaya kebenarannya. Sedangkan cepat berarti informasi akuntansi dapat membuat perusahaan mampu beroperasi secara efektif dan efisien karena kegiatan akuntansi pada perusahaan atau organisasi menjadi lebih cepat dan mudah, serta menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Akuntansi merupakan salah satu sistem informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk memudahkan aktivitas pengambilan keputusan berdasarkan data-data dan transaksi keuangan yang terjadi dalam perusahaan. Sistem informasi akuntansi memegang peranan yang cukup vital dalam perusahaan. Agar keputusan yang diambil oleh perusahaan benar-benar tepat, maka sistem informasi akuntansi dalam perusahaan tersebut juga harus benar-benar tepat.

Dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi juga harus memperhatikan kualitas dari sistem itu sendiri, yang mana kualitas Sistem Informasi Akuntansi menurut Fasihat (2015) merupakan tingkat baik buruknya kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang

diatur untuk mengubah data menjadi informasi keuangan yang dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

Menurut Dita dan Putra (2016) Informasi yang disediakan oleh SIA harus memperhatikan tingkah laku manusia penerimanya. SIA juga dioperasikan oleh manusia dalam organisasi. Tingkah laku manusia yang mengoperasikan SIA tersebut harus diperhatikan bila tidak menginginkan SIA gagal dalam pengembangan dan penggunaannya.

Oleh karena itu faktor manusia sangat menentukan dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi tersebut. Menurut Romney dan Steinbart (2016:13) sistem informasi akuntansi di suatu perusahaan memainkan peranan penting dalam membantu mengadopsi dan mengelola posisi strategis karena dalam pencapaian paling layak antar aktivitas di perusahaan yaitu harus mengumpulkan data setiap aktivitas. Hal ini juga penting bahwa sistem informasi mengumpulkan dan mengintegrasikan data keuangan dan nonkeuangan mengenai aktifitas organisasi.

Sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji (2015:4) adalah Sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis". Kemudian Menurut Azhar Susanto (2013:72) menyebutkan bahwa:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Pendapat lain dikemukakan oleh Mulyadi (2016:10), ia menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi sebagai Sekelompok elemen yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Definisi di atas dapat diartikan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan.

### **2.1.2.3 Jenis-Jenis Informasi Akuntansi**

Terdapat enam komponen sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2018:11) yaitu:

1. Para pengguna yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data yang berisikan tentang organisasi serta kegiatan bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, yang di dalamnya termasuk komputer, perangkat perifer, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam mengolah sistem informasi akuntansi.
6. Pengendalian internal dan prosedur keamanan guna melindungi sistem informasi akuntansi.

### **2.1.2.4 Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan akan memberikan atau menghasilkan informasi-informasi yang berkualitas serta akan memberikan manfaat bagi pihak manajemen khususnya pemakai-pemakai informasi lainnya dalam pengambilan keputusan. Fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat

waktu, relevan, akurat, dapat dipercaya, dan lengkap secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna.

Beberapa fungsi sistem informasi akuntansi dari para ahli salah satunya menurut Azhar Susanto (2013:8) menjelaskan bahwa terdapat tiga fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. “Mendukung aktivitas sehari-hari
2. Mendukung proses pengambilan keputusan
3. Membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelolaan perusahaan”.

Penjelasan fungsi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto adalah sebagai berikut:

1. Mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan.

Suatu perusahaan agar tetap bisa eksis perubahan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis yang peristiwanya disebut sebagai transaksi seperti melakukan pembelian, penyimpanan, proses produksi dan penjualan. Transaksi akuntansi untuk diolah oleh sistem pengolahan transaksi (SPT) yang merupakan bagian atau sub dari sistem informasi akuntansi, data-data yang bukan merupakan data transaksi akuntansi dan data transaksi lainnya yang tidak ditangani oleh sistem informasi lainnya yang ada di perusahaan dengan adanya sistem informasi akuntansi dapat melancarkan operasi yang dijalankan perusahaan.

2. Mendukung proses pengambilan keputusan.

Tujuan yang sama pentingnya dari sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan.

3. Membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelolaan perusahaan.

#### **2.1.2.5 Ciri-Ciri Kualitas Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:40), informasi yang berkualitas apabila informasi tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian akurasi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda apabila pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka data tersebut disebut akurat.
2. Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu yang ada di berbagai tingkatan dan bagian dalam organisasi.
3. Format artinya sisi tampilan informasi akuntansi berupa penyajian informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh perusahaan mudah dipahami ketika digunakan.
4. Isi artinya semua yang ada atau terkandung dalam suatu laporan keuangan yang diperlukan oleh perusahaan sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka kesimpulan kualitas informasi akuntansi adalah data yang telah diolah melalui suatu proses menjadi suatu bentuk yang lebih bernilai dan berguna bagi yang menerimanya serta dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan baik pada saat ini maupun dimasa yang akan mendatang dan sangat penting bagi pihak yang berkepentingan dalam membuat keputusan, informasi akuntansi inilah yang nantinya yang akan digunakan dalam menentukan pilihan dan memutuskan tindakan apa yang akan diambil nantinya.

### **2.1.2.6 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**

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 kedalam 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. Pemroses**

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 system.

### **2.1.2.7 Unsur-Unsur Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Romney & Steinbart (2018:11) mengatakan keenam komponen sistem informasi akuntansi diatas memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting, yaitu sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan yang dilakukan organisasi, sumber daya, serta personil dari organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti misalnya melakukan penjualan dan pembelian bahan baku dengan proses yang sering dilakukan berulang.

2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya, dan personil organisasi.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk melindungi aset dan data organisasi.

#### **2.1.2.8 Unsur-Unsur Sistem Informasi Akuntansi**

Agar informasi yang dihasilkan oleh pengolahan data akuntansi benar-benar menghasilkan informasi keuangan yang berguna, berkualitas dan dapat dipercaya sesuai dengan tujuan sistem informasi akuntansi maka tidak lepas dari unsur-unsur sistem informasi akuntansi. Adapun unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang dijelaskan oleh Azhar Susanto (2013:12) adalah 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 prasarana 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 sistem 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 sistem pengolahan data akuntansi yang telah melibatkan koordinasi manusia, alat dan metode dalam suatu perusahaan.

### **2.1.2.9 Manfaat Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Romney & Steinbart (2018:11) Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan manfaat serta menambah nilai untuk organisasi dengan:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk atau layanan
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Berbagi pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya (*supply chains*).
5. Memperbaiki struktur pengendalian internal.
6. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk pengambilan keputusan.

### **2.1.2.10 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Puspitawati dkk (2014:13), menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur dengan:

#### *1. Accuracy*

Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, dan informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias, ataupun menyesatkan, akurat dapat diartikan bahwa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya. Berdasarkan penjelasan diatas akurat merupakan penyajian informasi yang mencerminkan keadaan sebenarnya, dan bebas dari kesalahan material tidak bias dan tidak menyesatkan.

#### *2. Tepat waktu*

Tepat waktu artinya informasi harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi ada nilainya, apabila informasi terlambat datang sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan hal tersebut dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas maka tepat waktu dapat diartikan informasi akuntansi tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan untuk pengambilan keputusan perusahaan.

#### *3. Relevan*

Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi yang disampaikan harus dapat bermanfaat bagi pemakainya. Berdasarkan penjelasan diatas maka relevan dapat diartikan informasi yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan, dan bermanfaat bagi pemakainya ataupun bagi perusahaan itu sendiri.

#### *4. Lengkap*

Lengkap artinya informasi yang diberikan harus lengkap secara keseluruhan dalam arti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka lengkap dapat diartikan informasi yang diberikan lengkap dan menyeluruh secara keseluruhan dan tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut

Menurut Romney dan Steinbart dialih bahasakan oleh Kikin dan Novia (2018:653) kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usefulness*) Sistem informasi akuntansi yang berkualitas diharapkan dapat menghasilkan output informasi yang akan membantu manajemen dan pengguna dalam membuat keputusan (*Information output should help management and userd make decisions*).
2. Ekonomi (*Economy*) Manfaat sistem diharapkan harus melebihi biaya (*System benefit should exceed the cost*).
3. Keandalan (*Reliability*) Sistem harus memproses data secara akurat dan lengkap (*System should process data accurately and completely*).
4. Ketersediaan (*Availability*) Pengguna harus dapat mengakses sistem pada kenyamanan mereka (*Users should be able to access the system at their convenience*).
5. Pelayanan (*Customer service*) Sistem informasi akuntansi yang berkualitas diharapkan memberi pelayanan yang efisien terhadap pengguna (*An information system that makes it possible to provide efficient service to users*).

### **2.1.3 Kinerja Perusahaan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Perusahaan**

Menurut Mangkunegara (2013:8) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi

tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan dalam satu periode waktu (Fahmi, 2014:127). Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran atau kondisi perusahaan yang mana kondisi tersebut merupakan hasil dari kegiatan manajemen.

Kinerja perusahaan dapat diukur dengan menggunakan alat-alat analisis keuangan. Informasi yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan diambil dari laporan keuangan atau laporan lainnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui baik buruknya suatu perusahaan yang nantinya akan mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Kinerja perusahaan atau *companies performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh perusahaan dalam suatu periode tertentu. Pengukuran dan penilaian kinerja keuangan saling berhubungan satu sama lain. Pengukuran kinerja (performing measurement) merupakan tolak ukur dari efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi.

### **2.1.3.2 Pengertian Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja**

Menurut Mardiasmo (dalam Arisudhana, 2014) sistem pengukuran kinerja sektor publik merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non-finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendali organisasi karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment*.

Pengukuran kinerja sebagai tolak ukur bagi manajemen perusahaan untuk melihat apakah kinerja dalam suatu perusahaan sudah baik dari segi keuangan maupun non keuangan. Manajemen melakukan evaluasi untuk perbaikan atas kegiatan operasional perusahaan dalam periode tertentu. Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan pada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

Penilaian kinerja merupakan hasil dari kegiatan atau kinerja setiap karyawan dengan standar kualitas, kuantitas, maupun kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Penilaian kinerja harus dilakukan untuk mengetahui seberapa baik prestasi yang telah dicapai oleh setiap karyawan. Penilaian tersebut penting dan berguna untuk perusahaan dalam mengambil keputusan serta menetapkan suatu kebijakan untuk periode selanjutnya.

### **2.1.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja**

Menurut Fahmi (2014) Tujuan pokok dari pengukuran kinerja adalah untuk memberikan motivasi kepada karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan sebagai standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar dapat mencapai hasil yang diinginkan. Adapun tujuan umum pengukuran kinerja yaitu:

1. Untuk melihat kondisi serta menentukan kontribusi dari suatu perusahaan terhadap organisasi secara keseluruhan.
2. Sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja setiap manajemen.
3. Memberikan motivasi masing-masing manajemen untuk menjalankan divisinya secara konsisten sehingga sesuai dengan tujuan perusahaan.

### **2.1.3.4 Manfaat Pengukuran Kinerja**

Menurut Fahmi (2014) ada beberapa manfaat dari pengukuran kinerja perusahaan bagi manajemen diantaranya:

1. Mengelola operasi perusahaan secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimal.
2. Membantu manajer dalam mengambil setiap keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, transfer, dan pemberhentian.

3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, perkembangan karyawan, dan untuk menyediakan kriteria seleksi serta evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi setiap karyawan mengenai bagaimana penilaian atasan mereka terhadap kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

## **2.1.4 Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard***

### **2.1.4.1 Pengertian *Balanced Scorecard***

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat telah merubah pola persaingan perusahaan dari industrial competition menjadi information competition, dimana telah mengubah acuan yang dipakai untuk mengukur kinerja suatu perusahaan. Alat ukur kinerja tradisional yang memfokuskan pada pengukuran keuangan tentunya harus bergeser menyesuaikan dengan tuntutan agar memberikan arah yang lebih baik bagi perusahaan. Hanya dengan menggunakan ukuran keuangan saja, belum dapat menggambarkan kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Mulyadi dalam Syamsul Bahri (2014) bahwa *Balanced Scorecard* merupakan seperangkat peralatan manajemen yang digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipat gandakan kinerja keuangan yang mencakup empat perspektif yaitu: keuangan, konsumen, proses bisnis/intern, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Selanjutnya *Balanced Scorecard* menurut Rudianto (2013:235) adalah kerangka kerja untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan daristrategi perusahaan, yaitu ukuran kinerja keuangan masa lalu dan memperkenalkanpendorong kinerja keuangan masa depan, yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Balanced Scorecard* adalah system manajemen strategic yang menerjemahkan misi dan strategi suatu organisasi dalam tujuan dan ukuran operasional. Tujuan dan ukuran dikembangkan untuk empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dan ukuran untuk keempat perspektif tersebut dihubungkan dengan serentetan hipotesis sebab dan akibat sehingga menghasilkan tes *table strategy* dan memberikan *feedback* bagi para manajer

#### **2.1.4.2 Keunggulan Balanced Scorecard**

Keunggulan pendekatan *Balanced Scorecard* dalam sistem perencanaan strategi adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik komprehensif, koheren, seimbang, terukur (Mulyadi dalam Syamsul Bahri,2014).

##### **1. Komprehensif**

*Balanced Scorecard* memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategi, dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan, meluas ke tiga perspektif yang lain: customers, proses bisnis/intern, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

##### **2. Koheren**

*Balanced Scorecard* mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat (causal relationship) di antara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Setiap sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif nonkeuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

##### **3. Seimbang**

Keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan oleh system perencanaan strategik penting untuk menghasilkan kinerja keuangan berjangka panjang.

#### 4. Terukur

Keterukuran sasaran strategi yang dihasilkan oleh system perencanaan strategik menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran strategic yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Semua sasaran strategi ditentukan oleh ukurannya, baik untuk sasaran strategi di perspektif keuangan maupun sasaran strategi di perspektif nonkeuangan.

##### **2.1.4.3 Perumusan Sasaran Strategi Empat Perspektif dengan *Balanced Scorecard***

Menurut (Rudianto, 2013:239) *Balanced Scorecard* merupakan suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan yang diciptakan untuk mengatasi problem tentang kelemahan system pengukuran kinerja eksekutif yang tidak hanya berfokus pada ukuran kinerja dalam perspektif keuangan saja tetapi juga mengukur kinerja dalam perspektif non keuangan yang meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dari aspek pendorong kinerja perusahaan tersebut diturunkan dari proses penerjemahan strategi perusahaan yang dilaksanakan secara eksplisit dan ketat ke dalam berbagai tujuan serta ukuran yang nyata.

Sebagai kerangka kerja, *Balanced Scorecard* disebut balanced (berimbang) karena adanya keseimbangan antara kinerja keuangan dan non keuangan, kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang, serta kinerja yang bersifat internal dan kinerja yang bersifat eksternal. Sedangkan *Scorecard* (kartu skor) adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor kinerja seseorang atau lembaga. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh seseorang atau kinerja organisasi di masa depan. Ukuran-ukuran kinerja yang diuraikan dalam empat perspektif tidak berdiri sendiri dalam penerapannya. Ukuran kinerja satu mempengaruhi ukuran kinerja lainnya, baik yang ada dalam satu perspektif maupun perspektif yang berbeda.

#### **1. Perspektif keuangan**

*Balanced Scorecard* tetap menggunakan perspektif keuangan, karena ukuran keuangan sangat penting dalam memberikan ringkasan konsekuensi tindakan ekonomis yang sudah diambil. Ukuran kinerja keuangan memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi, dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. Tujuan keuangan biasanya berhubungan dengan profitabilitas, yang diukur misalnya oleh laba operasi, *return on investment* (ROI), *return on equity* (ROE), *return on capital employed* (ROCE), nilai tambah ekonomis (*economic value added*). Pada saat perusahaan melakukan pengukuran secara finansial, maka hal pertama yang harus dilakukan adalah mendeteksi keberadaan industri yang dimilikinya. Pengukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar.

## **2. Perspektif Pelanggan**

Perspektif customer dalam *Balanced Scorecard* mengidentifikasi bagaimana kondisi customer dengan segmen pasar yang telah dipilih oleh perusahaan untuk bersaing dengan competitor. Segmen yang telah dipilih ini mencerminkan keberadaan customer tersebut sebagai sumber pendapatan. Dalam perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, para manajer mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar di mana unit bisnis tersebut akan bersaing dan berbagai ukuran kinerja unit bisnis dalam segmen sasaran. Perspektif ini biasanya terdiri atas beberapa ukuran utama dan ukuran generic keberhasilan perusahaan dari strategi yang dirumuskan dan dilaksanakan dengan baik. Ukuran utama tersebut terdiri atas:

- 1) Kepuasan pelanggan, yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- 2) Retensi pelanggan, yaitu tingkat kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggannya yang mungkin seperti seberapa perusahaan berhasil mempertahankan pelanggan lama.

- 3) Akuisisi pelanggan baru, yaitu tingkat kemampuan perusahaan demi memperoleh dan menarik pelanggan baru dalam pasar.
- 4) Pangsa pasar yang meningkat disegmen sasaran menggambarkan seberapa besar penjualan yang dikuasai oleh perusahaan dalam segmen tertentu.
- 5) Profitabilitas pelanggan, sistem biaya berdasarkan aktivitas memungkinkan perusahaan mengukur profitabilitas pelanggan secara perorangan maupun keseluruhan.

Faktor pendorong keberhasilan pelanggan inti di segmen pasar tertentu merupakan factor yang penting, yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk berpindah atau tetap loyal kepada pemasoknya.

Untuk mencapai berbagai ukuran pencapaian dalam perspektif pelanggan tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh perusahaan karena merupakan unsure yang mempengaruhi, yaitu:

- a. Atribut Produk dan Jasa serta Fasilitasnya Berbagai hal yang melekat dalam produk yang dijual akan sangat berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- b. Hubungan Dengan Pelanggan Kemampuan perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan setelah mereka membeli produk dari perusahaan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
- c. Citra dan Reputasi Perusahaan Bayangan dan kesan yang dimiliki pelanggan terhadap perusahaan akan menentukan kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Dalam dimensi ini, termuat faktor-faktor yang membuat pelanggan merasa tertarik pada perusahaan seperti hasil promosi baik secara personal maupun lewat media masa atau elektronik ataupun ungkapan yang mudah diingat oleh pelanggan.

### **3. Perspektif Proses Bisnis 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 (*customer*) dan juga para pemegang saham. Dalam hal ini, perusahaan berfokus pada tiga proses bisnis utama yaitu

- 1) 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. Dalam proses penciptaan nilai tambah bagi pelanggan ini, proses inovasi merupakan salah satu proses yang kritis, di mana efisiensi dan efektivitas serta ketepatan waktu dari proses inovasi akan mendorong terjadinya efisiensi biaya pada proses penciptaan nilai tambah bagi pelanggan. Secara garis besar, proses inovasi dapat dibagi menjadi dua yaitu (1) pengukuran terhadap proses inovasi yang bersifat penelitian dasar dan terapan, serta (2) pengukuran terhadap proses pengembangan produk.
- 2) 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 focus sebagian besar system pengukuran kinerja perusahaan. Pada proses operasi yang dilakukan oleh masing-masing organisasi bisnis, lebih dititikberatkan pada efisiensi proses, konsistensi, dan ketepatan waktu dari barang serta jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pada proses operasi, pengukuran kinerja dilakukan terhadap tiga dimensi yaitu *time measurement*, *quality proses measurement*, dan *proses cost measurement*.
- 3) 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. Pengukuran ini menjadi bagian yang cukup penting dalam proses bisnis

internal, karena pelayanan purna jual akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal yang termasuk dalam aktivitas purna jual diantaranya adalah garansi dan aktivitas reparasi, perlakuan terhadap produk cacat atau rusak, proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan pada transaksi penjualan yang dilakukan secara credit.

Dalam perspektif proses bisnis internal, para eksekutif mengidentifikasi berbagai proses internal penting yang harus dikuasai dengan baik oleh perusahaan. Proses ini memungkinkan unit bisnis untuk memberikan proposisi nilai yang akan menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan dalam segmen pasar sasaran, serta memenuhi harapan keuntungan keuangan yang tinggi para pemegang saham. Ukuran proses bisnis internal berfokus pada berbagai proses internal yang akan berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan keuangan perusahaan.

#### **4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 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. Dalam perspektif ini, terdapat tiga dimensi penting yang harus diperhatikan untuk melakukan pengukuran yaitu

- 1) 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.
- 2) Infrastruktur Teknologi Informasi Peningkatan kualitas karyawan dan produktivitas karyawan juga dipengaruhi oleh dukungan dari system informasi yang dimiliki perusahaan. Semakin mudah informasi diperoleh, semakin baik kinerja karyawan. Pengukuran terhadap akses system informasi yang dimiliki perusahaan dapat dilakukan dengan mengukur

persentase ketersediaan informasi yang diperlukan oleh karyawan mengenai pelanggannya, persentase ketersediaan informasi mengenai biaya produksi, dan lain-lain.

3) 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. Jadi, perlu dilakukan berbagai usaha untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja. Pengukuran terhadap motivasi karyawan dapat dilakukan melalui beberapa dimensi, yaitu:

(1) Pengukuran terhadap sasaran yang diberikan kepada perusahaan dan diimplementasikan. Ini dilakukan melalui pengukuran berapa jumlah saran yang disampaikan oleh masing-masing karyawan kepada perusahaan, terutama pengukuran terhadap saran-saran yang mendukung peningkatan kualitas perusahaan, dan peningkatan income perusahaan serta berhasil diterapkan dalam periode tertentu.

(2) Pengukuran atas perbaikan dan peningkatan kinerja karyawan.

(3) Pengukuran dapat dilakukan dengan mendeteksi seberapa besar biaya yang terbuang akibat keterlambatan pengiriman, jumlah produk yang rusak, bahan sisa, dan kehadiran karyawan

(4) Pengukuran terhadap keterbatasan individu dalam organisasi.

(5) Terdiri dari dua hal, yaitu pengukuran terhadap keseluruhan prosedur yang berlaku dalam perusahaan demi peningkatan kinerja dan pengukuran terhadap kinerja tim. Pengukuran terhadap keseluruhan prosedur dalam rangka peningkatan kinerja melalui pengukuran persentase manajer dan karyawan yang menyadari pentingnya *Balanced Scorecard*. Hal ini, tentu saja dilakukan terhadap perusahaan yang telah mensosialisasikan *Balanced Scorecard*. Selain itu, juga dilakukan pengukuran terhadap

persentase unit bisnis yang telah berhasil dalam menyelaraskan kinerjanya dengan strategi perusahaan.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar acuan dalam penyusunan penelitian yang berupa teori-teori atau temuan-temuan hasil berbagai penelitian sebelumnya dengan permasalahan yang relevan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Adapun penelitian terdahulu mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan yang penulis jadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Rangkuman Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan dan persamaan
1	Sayyida (2013)	Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Terhadap kinerja Perusahaan	Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi yang diukur dengan variabel independen karakteristik sistem informasi akuntansi (dapat dipahami, relevan, dan keandalan) tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel kinerja perusahaan.	Persamaannya yaitu variabel dependennya kinerja perusahaan Y Perbedaan: Pada lokasi yaitu PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep penelitian penulis meneliti pada koperasi serba usaha adil Denpasar
2	Mahadinata, Wahyuni dan Periyanti (2016)	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Atas Sistem Informasi	kepercayaan atas sistem informasi akuntansi, dan kesesuaian tugas berpengaruh positif dan signifikan	Kesamaan membahas teknologi informasi X <sub>1</sub> Perbedaan:

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan dan persamaan
		Akuntansi, dan Kesesuaian Tugas Terhadap Kinerja Perusahaan	terhadap kinerja perusahaan	menggunakan metode analisis data yang berbeda yaitu menggunakan metode PLS.
3	Norman Alvi Tripambudi (2014)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi pada Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya terhadap Kualitas Sistem Informasi	Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi berpengaruh signifikan terhadap penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan dampaknya positif terhadap Kualitas Informasi	Persamaan: kualitas sistem informasi X <sub>2</sub> Perbedaannya pada variabel Budaya Organisasi Struktur Organisasi dan Dampaknya terhadap Kualitas Sistem Informasi. Sedangkan penulis menggunakan variabel pengaruh pemanfaatan teknologi informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi terhadap kinerja perusahaan.
4	Shamsudeen Ladan Shagari Akilah Abdullah Rafeah Mat Saat (2015)	<i>The influence of system quality and information quality on accounting information system (AIS) effectiveness in Nigeria Banks</i>	<i>The results of this study indicate that the quality of the system as a level of technical efficiency of the system, and there is a significant relationship between the quality of the system and user decision making directly and indirectly</i>	<i>variable equation the quality of accounting information systems X<sub>2</sub></i> <i>Perbedaan: there is No.</i>
5	Nur Zelna Mayasari (2015)	<i>The Influence Organizational Culture on The Quality Of Accounting Information System.</i>	<i>The results of this study describe the organizational culture of the quality of accounting information systems.</i>	<i>Previous studies conducted research on the process of business income or revenue at the Bandung City Revenue Office and Data Models that need to be designed in accordance with Regulation No. 20 of 2012. The difference between</i>

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan dan persamaan
				<i>variables with the author is that the writer adds the Organizational Structure variable.</i>
6	Yenni Carrolina, 2015	Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi serta Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi	Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi. Serta sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi pada perguruan tinggi kota Bandung.	Persamaan: Variable kualitas sistem informasi akuntansi $X_2$ Perbedaan: pengeruh budaya organisasi dan struktur organisasi
7	Bakri (2016)	<i>Effect Of The Use Of Information Technology And Organization Cultural Of The Quality Accounting Information System.</i>	<i>The quality of accounting information systems affect the quality of accounting</i>	<i>The difference is in the variable information quality and company performance, While the authors use the Organizational structure variable.S</i>
8	Yanti Mulyanti (2017)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Hasil penelitian ini mengatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan Sistem informasi yang baik membutuhkan pengendalian internal yang baik	Persamaan: Variable kualitas sistem informasi akuntansi $X_2$ Perbedaan: pengeruh teknologi informasi
9	Milisa Indriani (2018)	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dengan kualitas sistem informasi terhadap kinerja perusahaan sebagai variabel intervening	Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif	Persamaan pemanfaatan teknologi informasi $X_1$ Perbedaan: Tempat penelitian yang berbeda pada PT Bukit Welirang Indah sedangkan penulis penelitian

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan dan persamaan
			dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.	pada koperasi serba usaha adil denpasar.
10	Lia Indrayani 2021	Kinerja Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung	hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam pemanfaatan teknologi informasi pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung sudah cukup optimal dilihat dari terpenuhinya aspek dalam pengukuran kinerja seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, dan komunikasi, namun dalam aspek kemampuan belum berjalan dengan baik. Karena masih terdapat pegawai khususnya ASN yang kesulitan menggunakan teknologi informasi karena kemampuannya yang terbatas yang dipengaruhi oleh usia.	

Sumber: Data penelitian tahun 2013-2021 dari berbagai sumber

Berdasarkan Tabel 2.1, merupakan penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu acuan sekaligus dasar pijakan dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Perbedaan

posisi penelitian yang dilakukan saat ini yaitu menggunakan tiga variabel penelitian dengan variabel *independen* yaitu pemanfaatan teknologi informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi akuntansi yang hasilnya berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja perusahaan. Hasil pengamatan secara seksama dalam jurnal yang telah diteliti terlebih dahulu bahwa penelitian yang dilakukan sama sekali tidak menyangkut hasil karya ilmiah penelitian orang lain sehingga objek yang diteliti berbeda dan waktu penelitian berbeda.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan**

Menurut Retriana (2013:2) mengemukakan bahwa “Pemanfaatan TI merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan TI dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik”.

Menurut Ariesta (2013), Mendefinisikan teknologi informasi sebagai berikut “Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas, pengukurannya berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas aplikasi yang dijalankan”.

Milisa Indriani, Istutik (2018) mengemukakan bahwa “Pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan dengan kualitas sistem informasi akuntansi sebagai variabel *intervening*”. Objek dalam penelitian ini adalah PT Bukit Welirang Indah (Finna Golf & Country Club Resort) yang merupakan satu grup perusahaan dari SEKAR GROUP, dimana Finna Golf & Country Club Resort ini bergerak dibidang jasa yang berfokus pada bisnis Golf & Resort di Pandaan, Pasuruan. Perusahaan Finna Golf & Country Club Resort menggunakan aplikasi sistem

Rhapsody untuk mendukung kelancaran bisnis perusahaannya. Sistem Rhapsody ini merupakan sistem yang dipakai oleh seluruh karyawan Finna Golf & Country Club Resort terutama di bagian keuangan, restoran, perhotelan, reseptionis, Golf, Perawatan lapangan Golf, dan IT. Sistem Rhapsody ini mampu mengintegrasikan seluruh fungsi pelayanannhotel, mulai dari pemasaran dan reservasi, front office, banquet, point of sales, back office, finance & accounting dan logistik. Sistem ini dapat mempermudah pekerjaan finance & accountingkhususnya di bagian logistik yang meliputi: Purchasing, Receiving,Storekeeper dan Cost Controller yang mana strutur membuat pesanan barang atau order permintaan barang yang dibuat oleh bagian Storekeeper, setelah Purchase Requestion selesai dibuat selanjutnya diberikan ke Cost Control untuk di cek dan disign, selanjutnya setelah di verifikasi oleh Cost Control lalu diserahkan ke bagian Purchasing untuk dibuatkan Purchase Order, dengan struktur seperti itu proses transaksi yang terjadi akan terimput secara keseluruhan sehingga bagian finance & Acounting bisa melihat keseluruhan transksi tersebut. Sistem ini juga dapat memberikan full akses ke sistem manajemen hotel, yang mencakup kemampuan untuk men-create booking, menjalankan day book yang menampilkan semua kamar dalam tampilan sekilas, check in dan check out tamu dan mentransfer invoice tamu ke dalam debtors file, sistem ini juga menghubungkan dan melaporkan semua yang dibutuhkan Hotelier termasuk laporan rekonsiliasi bank, room cleaning, daftar tamu harian, daftar debitur, laporan booking yang akan datang dan sumber laporan bisnis lainnya.

### **2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan**

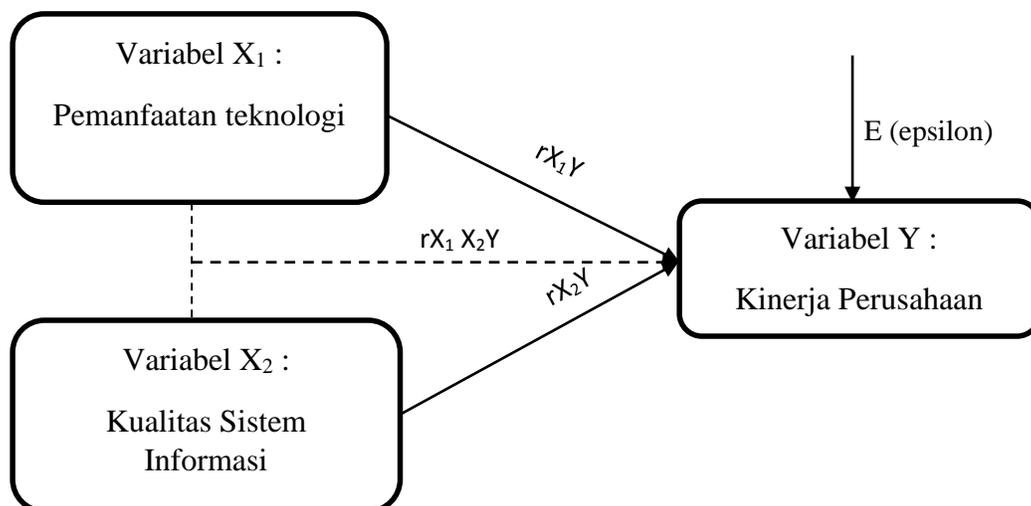
Norman Alvi Tri Pambudi (2014) menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap informasi akuntansi. Serta keberhasilan sistem informasi akuntansi diukur oleh kepuasan pengguna. Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa untuk suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan yang tujuan utama untuk memproses data akuntansi dari

berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh berbagai pengguna untuk mengurangi resiko saat membuat keputusan. Berbagai penelitian telah membuktikan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap informasi akuntansi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Norman Alvi Tri Pambudi (2014) dan Meiryani (2014).

### 2.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap kinerja Perusahaan

Efektivitas sistem informasi akuntansi berdampak pada kualitas pelaporan keuangan. Hal ini dinyatakan oleh Pornpandejwittaya dan Pairat (2013) dalam penelitiannya yang mengacu pada efektivitas sistem informasi akuntansi mengumpulkan, menyimpan, memproses data memasuki mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi akuntansi sehingga suatu organisasi dapat mencapai kualitas laporan keuangan. Sistem informasi akuntansi keuangan harus disiapkan berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Indonesia (GAAP) untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Azhar Susanto, 2013).

Berdasarkan argumen di atas, diduga adanya keterkaitan antara pemanfaatan teknologi informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan. Kemudian secara sistematis dapat digambarkan sebuah paradigma penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 sebagai berikut.



Keterangan:

-----> : *Simultan*  
—————> : *Parsial*

### **Gambar 0.1 Paradigma Penelitian**

## **2.3 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan Azhar Susanto (2013:6) Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya. Penulis mengasumsikan jawaban sementara (hipotesis) dalam penelitaian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap Kinerja Perusahaan.

H<sub>2</sub> : Terdapat Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan.

H<sub>3</sub> : Terdapat Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan.