

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Perusahaan Jasa**

Perusahaan jasa adalah suatu entitas bisnis yang bergerak dalam penyediaan layanan atau jasa kepada pelanggan atau pihak lain. Berbeda dengan perusahaan manufaktur yang memproduksi barang fisik, perusahaan jasa menghasilkan nilai tambah melalui penyediaan layanan, keahlian, atau aktivitas intangible lainnya. Jasa-jasa ini dapat melibatkan berbagai bidang, seperti konsultasi, pendidikan, hiburan, perawatan kesehatan, keuangan, transportasi, teknologi informasi, dan banyak lagi (Dewanti, 2024:5). Sedangkan menurut Angelia, dkk (2023:201) Perusahaan jasa berfokus pada pemenuhan kebutuhan konsumen melalui penyediaan layanan yang bersifat non-fisik. Berbeda dengan perusahaan yang menghasilkan produk, perusahaan jasa menawarkan keahlian dan waktu untuk memberikan manfaat kepada pelanggan.

Perusahaan jasa memiliki begitu banyak karakteristik, Menurut Surachman (2024:38) terdapat 5 karakteristik utama sebagai berikut:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Tidak seperti barang, jasa adalah tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Sebaliknya, barang adalah benda, alat, atau benda. Oleh karena itu, jasa tidak dapat diraba, dicium, didengar, dirasa, atau dilihat sebelum dibeli dan dikonsumsi. Karena kriteria pencarian yang terbatas yakni atribut fisik yang dapat diperiksa pembeli sebelum melakukan pembelian, para pelanggan sangat tidak yakin saat membeli jasa. Sebelum jasa digunakan, biasanya tidak diketahui kualitas apa yang akan diterima pelanggan.

b. *Inseparability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Produksi barang biasa dilakukan terlebih dahulu, kemudian dijual, dan kemudian dikonsumsi. Sebaliknya, jasa biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, dan kemudian dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. *Variability/Heterogeneity* (Berubah-Ubah)

Karena jasa adalah output yang tidak standar, banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan, dan di mana mereka diproduksi, sehingga mereka bersifat variabel. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa dalam

proses produksi dan konsumsi jasa terdapat komponen manusia yang cenderung tidak dapat diprediksi dan tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

- d. *Perishability* (Tidak Tahan Lama) Tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak digunakan akan hilang atau berlalu begitu saja.
- e. *Lack of Ownership* merupakan perbedaan utama antara barang dan jasa. Ketika pelanggan membeli barang, mereka memiliki hak penuh untuk memanfaatkan dan menggunakan barang tersebut sepenuhnya. Mereka dapat dikonsumsi, disimpan, atau dijual. Namun, jika mereka membeli jasa, mereka mungkin hanya dapat mengakses staf untuk jangka waktu terbatas. Dilihat dari karakteristiknya perusahaan jasa dapat dikelompokkan ke dalam 5 jenis perusahaan jasa (Surachman, 2024:38), yaitu:

- a. Perusahaan Jasa Keuangan, seperti:
  - 1. Pegadaian, sebuah perusahaan jasa keuangan yang menawarkan pembiayaan, emas, dan layanan lainnya.
  - 2. Bank konvensional, yang menawarkan layanan simpan pinjam dengan suku bunga.
  - 3. Perusahaan asuransi, perusahaan yang membuat perjanjian resmi dengan klien untuk melindungi klien dari bahaya finansial
- b. Perusahaan jasa transportasi menawarkan penyewaan kendaraan atau layanan transportasi penumpang dan barang melalui darat, laut, dan udara.
- c. Perusahaan yang menyediakan layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan komunikasi melalui jaringan telekomunikasi dikenal sebagai perusahaan jasa telekomunikasi.
- d. Perusahaan jasa desain. Ada beberapa jenis layanan desain yang sesuai dengan keahlian, seperti desain fason, desain interior dan eksterior, dan sebagainya.
- e. Perusahaan jasa medis dan kesehatan. Perusahaan yang menawarkan pengobatan dan pelayanan medis dengan keterampilan khusus yang dimiliki dokter, perawat, bidan, dan lain-lain dikenal sebagai perusahaan jasa medis.

## **2.1.2 Penjualan**

### **1. Pengertian Penjualan**

Aktivitas penjualan merupakan komponen esensial yang melengkapi proses pembelian, sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran nilai ekonomis. Dengan demikian, pembelian dan penjualan saling terkait erat dalam fasilitasi transfer kepemilikan dan penyelesaian transaksi (Zebua, dkk, 2022:1304). Sedangkan menurut Sari, dkk (2023:107) Penjualan merupakan aktivitas komersial yang melibatkan pertukaran produk atau jasa dengan nilai tukar tertentu. Dalam melakukan penjualan diperlukan yang namanya strategi penjualan, terdapat beberapa strategi penjualan sebagai berikut:

- a. Pengembangan Strategi Penjualan Pengembangan Strategi Penjualan merupakan tahap awal dalam manajemen pemasaran yang berfokus pada perancangan taktik komprehensif untuk memasarkan produk atau jasa kepada konsumen. Proses ini melibatkan seleksi metode distribusi, penetapan target pasar yang spesifik, serta formulasi rencana aksi yang terukur.
- b. Segmentasi Pasar Segmentasi Pasar Segmentasi pasar adalah proses analisis pasar yang bertujuan untuk mengklasifikasikan konsumen potensial ke dalam kelompok-kelompok yang berbeda berdasarkan karakteristik yang relevan. Informasi yang diperoleh dari proses segmentasi ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait dengan pengembangan produk, penetapan harga, dan pemilihan saluran distribus.
- c. Menentukan Target Pelanggan merupakan langkah krusial dalam proses pengembangan strategi pemasaran. Tahap ini melibatkan evaluasi mendalam terhadap karakteristik demografis, psikologis, dan perilaku dari berbagai segmen pasar yang telah didefinisikan sebelumnya, dengan tujuan memilih segmen yang paling sesuai dengan profil pelanggan ideal produk atau jasa yang ditawarkan. Ini melibatkan analisis lebih lanjut tentang segmen-segmen yang telah dibuat dan pemilihan segmen yang paling cocok dengan produk atau layanan perusahaan
- d. Pengembangan Proposisi Nilai Pengembangan Proposisi Nilai adalah proses merumuskan pesan yang menarik untuk pelanggan yang menjelaskan manfaat produk atau layanan perusahaan dan mengapa mereka harus memilihnya. Ini

membantu dalam membedakan produk atau layanan dari pesaing dan memotivasi pelanggan untuk membeli.

- e. Posisi Produk atau Layanan Posisi Produk atau Layanan adalah gambaran tentang bagaimana perusahaan ingin produk atau layanan mereka dilihat oleh pelanggan dalam perbandingan dengan pesaing. Ini melibatkan faktor seperti harga, kualitas, keunggulan, dan nilai tambah lainnya yang ditawarkan.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Penjualan**

Menurut Zebua, dkk (2022:1304) faktor-faktor yang memengaruhi penjualan sebagai berikut:

- a. Pihak produsen mempengaruhi penjualan yaitu dalam menghasilkan barang dan menentukan harga diantaranya biaya bahan baku, biaya tenaga kerja dan harga.
- b. Pihak konsumen dapat mempengaruhi penjualan yaitu karena hal-hal sebagai berikut:
  1. Daya beli mempengaruhi penjualan yaitu karena apabila daya beli konsumen meningkat maka penjualan juga meningkat. Akan tetapi kenaikan daya beli akan menyebabkan perusahaan menaikkan harga barang-barang produksinya karena tenaga kerja perusahaan meminta kenaikan upah,. Sedangkan apabila daya beli konsumen menurun, maka penjualan akan menurun. Hal ini disebabkan harga tidak sebanding dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan.
  2. Selera konsumen yang mengalami perubahan dapat mempengaruhi penjualan karena apabila konsumen berubah kemungkinan konsumen tersebut akan pindah kepada produk lain akibatnya penjualan menurun.
- c. Faktor-faktor produsen dan konsumen yang mempengaruhi penjualan adalah:
  1. Adanya peraturan pemerintah yang menyangkut perdagangan, perpajakan, kebijakan moneter dan sebagainya.
  2. Peranan pedagang besar, misalnya menimbun barang dalam waktu tertentu sehingga mempengaruhi penjualan.

## **3. Jenis-Jenis Penjualan**

Menurut Passaribu (2018: 48), secara umum terdapat dua jenis penjualan yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Tetapi sebenarnya penjualan memiliki empat

jenis penjualan yaitu penjualan tunai, penjualan kredit, penjualan cicilan, dan penjualan konsinyasi. Biasanya masyarakat umum mendefinisikan arti dari penjualan kredit dan penjualan cicilan adalah sama tetapi sebenarnya hal tersebut berbeda. Berikut ini adalah jenis-jenis dari penjualan yaitu:

- a. Penjualan Tunai adalah penjualan barang dengan pembayaran *cash* atau langsung dibayar begitu barang diserahkan.
- b. Penjualan kredit adalah penjualan barang dengan pembayaran tempo atau menunda pembayaran.
- c. Penjualan cicilan adalah penjualan barang dagangan yang pembayarannya dilakukan secara bertahap dalam jumlah dan waktu yang telah ditentukan.
- d. Penjualan Konsinyasi (*consignment*) adalah barang yang dikapalkan tetapi kepemilikan tetap dipertahankan oleh penjual. Hal ini berarti bahwa produk diserahkan berdasarkan pembayaran tertangguh (*defferent-payment*) dan pada waktu produk dijual, maka penjual dibayar kembali oleh tertitip (*consignee*).

### **2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi**

#### **1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi memiliki pengertian masing-masing yang terdiri dari tiga elemen kata yaitu: sistem, informasi, dan akuntansi. Dimana setiap kata memiliki arti sendiri, dan apabila ketiga kata tersebut digabungkan akan menghasilkan sebuah definisi yang baru.

##### **a. Sistem**

Secara umum sistem merupakan suatu kesatuan terorganisir yang terdiri dari komponen-komponen saling berinteraksi, dirancang untuk mencapai tujuan spesifik. Interdependensi antar komponen inilah yang memungkinkan sistem berfungsi sebagai entitas yang utuh. Dalam berbagai disiplin ilmu, konsep sistem diterapkan, mulai dari sistem fisik hingga sistem abstrak seperti sistem sosial atau informasi (Poddala, dkk, 2023:3). Sedangkan menurut Muda (2017:32) sistem adalah gabungan dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk dapat mencapai suatu tujuan. Setiap sistem terdiri dari sub sistem yang lebih kecil yang membantu sistem utama. Tujuan dasar suatu sistem tergantung pada jenis sistem itu sendiri.

Menurut Sulistiyana & Hwihanus (2023:379) sistem memiliki ciri khas dan karakteristik tertentu, termasuk memiliki batas yang memisahkan antara sistem dan

lingkungannya, serta mengintegrasikan input, proses, output, serta tujuan atau sasaran yang diinginkan.

#### 1. Komponen Sistem

Setiap sistem terdiri dari berbagai komponen sistem, yang juga merupakan subsistem, dan dasar untuk komponen input serta catatan seperti log, buku pembantu, neraca saldo, peralatan, dan komponen lainnya yang digunakan untuk memproses laporan keuangan seperti neraca, sertifikat pendapatan, serta laporan perubahan modal dan modal ditahan.

#### 2. Batasan Sistem

Batas bekerja sebagai pembatas antara bagian-bagian sistem. Seperti halnya batas sistem, batasan ini menandai area yang memisahkan satu sistem dari sistem lainnya. Sistem yang dibatasi dapat dianggap sebagai satu unit terpisah.

#### 3. Lingkungan di Luar Sistem

Dibandingkan dengan batasan sistem, lingkungan di luar sistem dapat diidentifikasi. Lingkungan eksternal sistem mencakup semua hal di luar sistem yang mempengaruhi operasinya. Lingkungan eksternal sistem bisa menjadi menguntungkan atau merugikan bagi sistem, tergantung pada situasi.

#### b. Informasi

Menurut Muda (2017:32) informasi dapat dijelaskan sebagai data yang memiliki nilai guna, menerangkan suatu peristiwa, dan menjadi bermanfaat karena memiliki makna bagi pengguna. Informasi dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung perkembangan dan kelangsungan bisnis. Kurangnya akses terhadap informasi dapat menyebabkan kehilangan kontrol atas sumber daya dan akhirnya kekalahan dalam persaingan. Informasi dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, yang ditentukan oleh keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, kelengkapan, dan kemampuannya mengurangi ketidakpastian.

Menurut Poddala, dkk (2023:5) Informasi adalah data yang telah diolah, sehingga menghasilkan representasi yang bermakna dan fungsional bagi pengguna. Informasi berfungsi sebagai landasan dalam pengambilan keputusan, tindakan, dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu fenomena, serta diperoleh melalui rangkaian aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisis, dan penafsiran data. Informasi memiliki beberapa karakteristik penting, antara lain:

1. Relevansi, Informasi harus relevan dengan kebutuhan atau tujuan pengguna. Informasi yang tidak relevan tidak akan memberikan nilai atau manfaat yang signifikan.
2. Kualitas, Informasi yang baik harus akurat, dapat dipercaya, dan valid. Ini berarti informasi tersebut didasarkan pada sumber yang andal dan diproses dengan metode yang tepat.
3. Tepat waktu, Informasi yang bernilai tinggi disampaikan dalam waktu yang tepat. Informasi yang terlambat atau tidak tepat waktu dapat kehilangan relevansinya atau mengurangi nilai dan dampaknya.
4. Komprehensibilitas, Informasi harus disampaikan dalam bentuk yang dapat dimengerti oleh penerima informasi. Bahasa yang jelas dan penyajian yang efektif membantu memastikan informasi dapat dipahami dengan baik.
5. Signifikansi, Informasi yang signifikan memiliki potensi untuk memberikan pengaruh atau konsekuensi yang penting bagi pengambil keputusan atau penerima informasi.

c. Akuntansi

Akuntansi merupakan proses pencatatan, pelaporan dan penganalisisan yang memberikan informasi yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas dengan efisien serta mengevaluasi aktivitas organisasi. Informasi keuangan tersebut berguna untuk menyusun laporan keuangan. Laporan keuangan ini diharapkan bermanfaat dalam penilaian dan pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang terkait. Melalui laporan akuntansi, kita dapat memahami posisi keuangan sebuah organisasi beserta perubahannya. Proses akuntansi menghasilkan laporan keuangan yang sangat penting bagi pengguna informasi keuangan, baik internal maupun eksternal organisasi, termasuk pemerintah (Muda, 2017:35).

Menurut Susanti K. H (2023:16) akuntansi adalah proses pengidentifikasian data yang relevan, yang selanjutnya digunakan untuk memproses dan menganalisa serta mengolah data untuk dijadikan informasi. Informasi ekonomi yang dihasilkan oleh akuntansi berupa laporan keuangan sangat penting dalam menyelenggarakan kegiatan suatu entitas yang diharapkan berguna untuk kepentingan dan penilaian serta pengambilan keputusan bagi pihak yang memerlukan.

Dilihat dari informasi akuntansi yang dijadikan dasar pengambilan keputusan, maka peran akuntansi sangat penting bagi pihak internal dan eksternal. Terdapat 4 peran akuntansi yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan Informasi Keuangan Peran pertama akuntansi adalah sebagai penyedia informasi keuangan. Seluruh data terkait keuangan tercatat dalam sistem akuntansi, dengan tujuannya untuk memudahkan pengguna dalam mengukur kondisi perusahaan. Oleh karena itu, pengguna harus menyusun pembukuan dan memperbarui data secara rutin. Selain itu, informasi keuangan juga berfungsi untuk pengambilan keputusan yang tepat bagi kelangsungan jalannya perusahaan.
2. Identifikasi Data yang Relevan Untuk Pengambilan Keputusan Peran kedua akuntansi adalah sebagai alat identifikasi data yang relevan untuk pengambilan keputusan. Data atau informasi yang relevan terdiri dari seluruh transaksi dan kejadian terkait keuangan yang telah dilaksanakan dalam perusahaan. Transaksi atau peristiwa yang dimaksud adalah mengacu pada tindakan yang telah diselesaikan, seperti membeli barang dan lain sebagainya. Adapun kegiatan perencanaan pembelian suatu barang bukanlah merupakan sebuah transaksi, karena belum dilaksanakan. Dengan demikian, seluruh transaksi yang telah dilaksanakan dijadikan acuan sebagai transaksi akuntansi yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai alat untuk pengambilan keputusan.
3. Sumber Informasi Kepada Pemakai Laporan Peran ketiga akuntansi adalah sebagai sumber informasi kepada pemakai laporan. Laporan akuntansi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi yang beragam menghasilkan laporan yang berbeda bergantung siapa yang menggunakan laporan tersebut. Contohnya pada laporan keuangan, banyak pihak di luar perusahaan yang menggunakan informasi keuangan, seperti: pemegang saham, calon pemegang saham, kreditur, bank, pajak dan lain-lain. Pada umumnya pihak-pihak tersebut tidak berhak menerima informasi yang diminta, tetapi informasi yang mereka terima hanya terbatas pada laporan manajemen.
4. Alat Pengendali Keuangan Peran keempat akuntansi adalah sebagai alat pengendali keuangan. Melalui akuntansi, pengguna dapat mengetahui semua informasi yang dibutuhkan tentang pembiayaan melalui departemen akuntansi. Berdasarkan data tersebut, informasi apa saja yang diperoleh, sehingga

informasi-informasi tersebut secara tidak langsung menempatkan akuntansi sebagai alat pengendali keuangan. Melalui identifikasi informasi keuangan yang didapat, pengguna dapat melakukan evaluasi performa bisnis yang telah dilakukan selama ini.

d. Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Muda (2017:49) sistem informasi akuntansi merupakan komponen yang sangat penting dalam menyediakan beragam informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen. Sistem informasi akuntansi adalah suatu sub sistem dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi sebagai berikut:

1) Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat Keras (*Hardware*) adalah komponen fisik yang dapat melakukan berbagai tugas seperti pengumpulan, input, proses, penyimpanan, dan output data untuk menghasilkan informasi.

2) Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat Lunak (*Software*) adalah serangkaian program yang berfungsi untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Program-program ini terdiri dari serangkaian perintah komputer yang tersusun secara sistematis. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi dua kategori utama: perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*application software*).

3) Manusia (*Brainware*)

Manusia (*Brainware*) atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen kunci dalam sistem informasi bisnis, terutama dalam sistem informasi akuntansi. Bagian ini tidak dapat dipisahkan dari komponen lain dalam suatu sistem informasi dan bergantung pada perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan pada komunikasi antara SDM yang terlibat dalam suatu organisasi. *Brainware* dapat dikategorikan menjadi: 1) Manajer dan sistem informasi, 2) Analisis sistem, 3) Database administrator, 4) Ahli jaringan, 5) Programmer, 6) Operator, 7) Pustakawan.

4) Prosedur (*Procedure*)

Prosedur adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama. Aktivitas ini bergantung pada informasi yang diterima dan persepsi tentang informasi tersebut.

5) Basis Data (*Database*)

Basis Data (*Database*) adalah kumpulan data yang disimpan dalam media penyimpanan, baik dalam suatu perusahaan secara keseluruhan atau dalam komputer secara khusus.

6) Teknologi Jaringan Komunikasi (*Communication Network Technology*)

Teknologi Jaringan Komunikasi mengacu pada penggunaan media elektronik atau cahaya untuk mengirimkan data atau informasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Ini memfasilitasi komunikasi antara berbagai pihak dengan menggunakan infrastruktur seperti jaringan telekomunikasi, yang dapat berkonfigurasi dalam bentuk bintang, cincin, atau hirarki. Penguasaan teknologi ini membantu mengatasi hambatan geografis dan waktu, memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi produksi dan pengambilan keputusan.

## **2. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Muda (2017:51-52) adapun manfaat dari penggunaan SIA dikelompokkan ke dalam lima komponen utama, diantaranya:

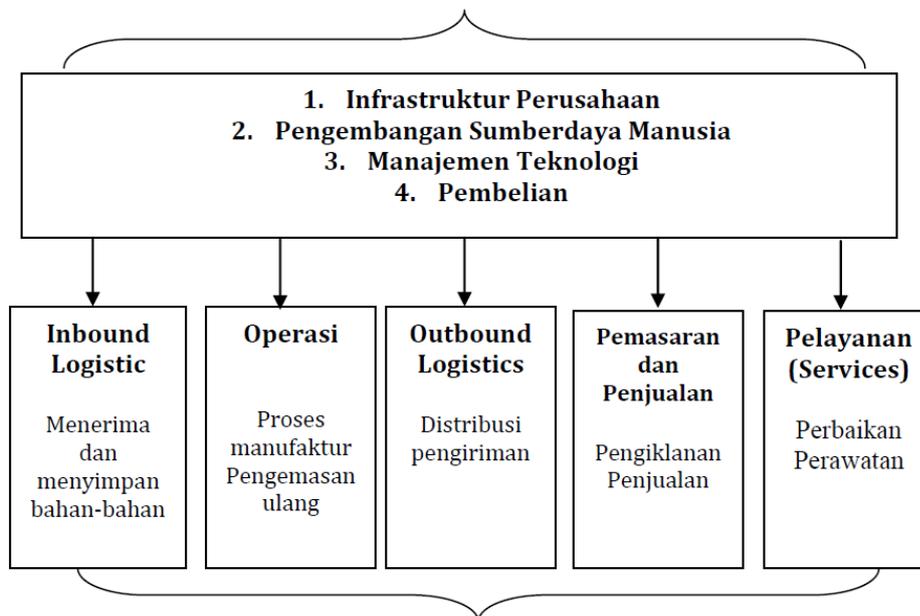
- a. Membuat Laporan Eksternal, Perusahaan menggunakan SIA untuk menghasilkan laporan-laporan khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi dari para investor, kreditor, dinas pajak, badan-badan pemerintah dan yang lain. Laporan-laporan ini mencakup laporan keuangan, SPT pajak, dan laporan yang diperlukan oleh badan-badan pemerintah yang mengatur perusahaan dalam industri perbankan dan utilitas.
- b. Mendukung Aktivitas Rutin, Para manager memerlukan suatu SIA untuk menangani aktivitas rutin sepanjang siklus operasi perusahaan itu. Contohnya antara lain menerima pesanan pelanggan, mengirimkan barang dan jasa, membuat faktur penagihan pelanggan dan menagih kas ke pelanggan, dan banyak paket piranti lunak akuntansi yang mendukung fungsi-fungsi rutin ini. Teknologi lain, seperti scanner untuk memindah kode produk, meningkatkan efisiensi dari proses bisnis.
- c. Mendukung Pengambilan Keputusan, Informasi juga diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tidak rutin pada semua tingkat dari suatu organisasi. Contohnya antara lain mengetahui produk-produk yang penjualannya bagus dan pelanggan mana yang paling banyak melakukan

pembelian. Informasi ini sangat penting untuk merencanakan produk baru, memutuskan produk-produk apa yang harus ada dipersediaan, dan memasarkan produk kepada para pelanggan. Permintaan akan data dalam suatu basis data.

- d. Perencanaan dan Pengendalian, Suatu sistem informasi juga diperlukan untuk aktivitas perencanaan dan pengendalian. Informasi mengenai anggaran dan biaya standar disimpan oleh sistem informasi, dan laporan dirancang untuk membandingkan angka anggaran dengan jumlah aktual. Menggunakan pemindai untuk mencatat barang yang dibeli dan dijual mengakibatkan terkumpulnya jumlah informasi yang sangat banyak dengan biaya yang rendah, memungkinkan pengguna untuk merencanakan dan mengendalikan dengan lebih terperinci. Sebagai contoh, analisis pendapatan dan beban bisa dilakukan di tingkatan produk secara individu. Data historis dapat di ambil dari basis data dan digunakan dalam lembar kerja (*spreadsheet*) atau program lain untuk meramalkan pertumbuhan dan arus kas. Para perencana dapat menggunakan data mining (penggalian data dengan menggunakan perangkat lunak untuk mencari penyimpanan yang besar dari data historis) untuk mengungkapkan tren jangka panjang dan polis hubungan data.
- e. Menerapkan Pengendalian Internal, Pengendalian internal mencakup kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset-aset perusahaan dari kerugian atau korupsi, dan untuk memelihara keakuratan data keuangan. Dimungkinkan untuk membangun pengendalian ke dalam suatu sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi untuk membantu mencapai tujuan ini.

### **3. Peran Sistem Informasi Akuntansi Rantai Nilai (*Value Chain*)**

Menurut Muda (2017:55-57) umumnya organisasi bertujuan menyediakan nilai untuk pelanggan. Hal tersebut membutuhkan pelaksanaan berbagai kegiatan yang berbeda-beda, dan dapat dikonseptualisasikan dalam bentuk rantai nilai (*value chain*). *Value chain* yang dikembangkan oleh M. Porter, menganalisis aktivitas-aktivitas rantai nilai secara rinci serta memberikan analisis mengenai bagaimana suatu organisasi melaksanakan aktivitasnya dan bagaimana aktivitas itu saling berintegrasi dan apa kepentingan setiap aktivitas itu, berikut ini adalah gambaran diagram rantai nilai.



**Gambar 2. 1. Rantai Nilai (*Value chain*)**

Sumber : Muda (2017:56)

Gambar yang disajikan tersebut menerangkan rantai nilai sebagai konseptualisasi aktivitas dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Rantai nilai organisasi ini terdiri atas lima aktivitas utama, yaitu sebagai berikut:

- a. *Inbound logistics*, terdiri dari penerimaan, penyimpanan, dan distribusi bahan-bahan masukan yang digunakan oleh organisasi untuk menghasilkan produk dan jasa yang dijualnya.
- b. Operasi (*operations*), merupakan aktivitas-aktivitas yang mengubah masukan menjadi jasa atau produk yang sudah jadi.
- c. *Outbond logistics*, merupakan aktivitas-aktivitas yang melibatkan distribusi produk yang sudah jadi ke para pelanggan.
- d. Pemasaran dan Penjualan, merupakan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan membantu para pelanggan untuk membeli jasa atau produk yang dihasilkan organisasi.
- e. Pelayanan (*service*), merupakan aktivitas yang memberikan dukungan pelayanan penjualan kepada para pelanggan. Organisasi juga melaksanakan berbagai aktivitas pendukung (*support activities*) yang memungkinkan kelima aktivitas utama tersebut dilaksanakan.

#### **4. Peran Sistem Informasi Akuntansi Menambah Nilai Organisasi**

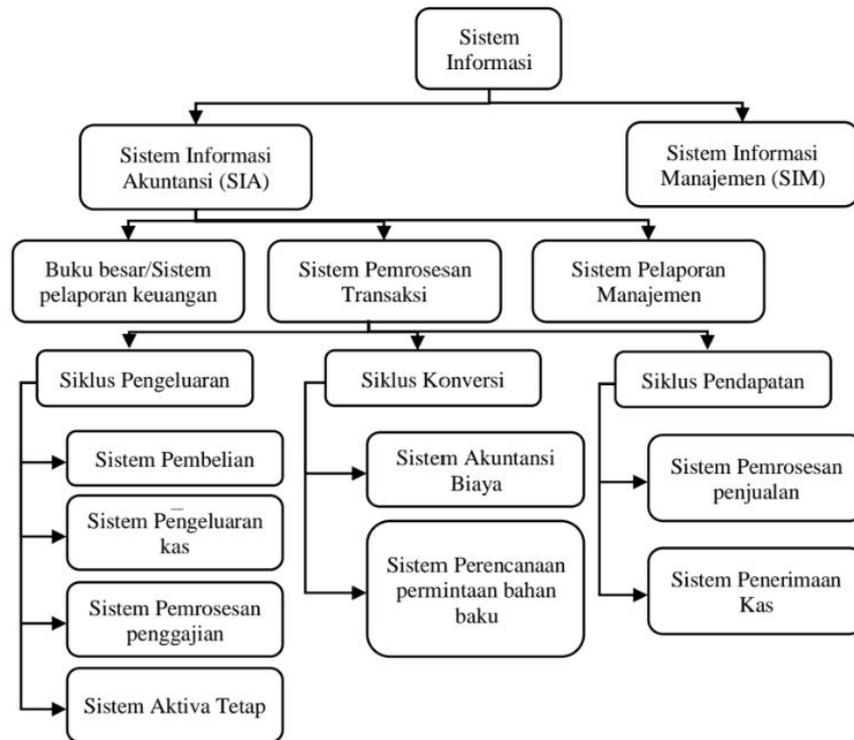
Menurut Muda (2017:57-58) Merancang Sistem Informasi Akuntansi yang tepat dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan. Tujuan merancang SIA tersebut dapat menghasilkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Jika sistem dan prosedur kerja ditata secara tepat maka produk yang dihasilkan lebih efisien, melalui SIA dapat dibuat SOP sehingga tidak ada pekerjaan yang menyimpang dan memudahkan pengendalian produksi oleh manajer.
- b. Sebuah pekerjaan yang dilakukan terencana sesuai prosedur dapat meningkatkan efisiensi. Perancangan SIA yang baik dapat membantu memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses, misalnya tersedia data dan informasi secara tepat waktu.
- c. Informasi yang diterima dengan tepat waktu dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Melalui SIA dapat dihasilkan informasi yang akurat sehingga pengambilan keputusan dengan informasi tepat waktu dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
- d. Merancang sistem informasi akuntansi secara baik dan utuh akan mempermudah proses alih pengetahuan dan pengalaman, terutama pada tingkat operator dan desainer. Semua kreativitas yang muncul dari penalaran pengetahuan akan meningkatkan keunggulan perusahaan.

#### **5. Flowchart Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Kurniawan (2020:4-5) dalam bukunya posisi sistem informasi dalam akuntansi dijelaskan sebagai fokus pada pencatatan transaksi keuangan dan non-keuangan. Transaksi ini merupakan aktivitas yang memengaruhi perusahaan dan dikelola oleh sistem informasi sebagai bagian dari tugasnya.

Transaksi keuangan merupakan kegiatan ekonomi yang mempengaruhi aktiva dan ekuitas perusahaan, dan yang dijamin kan dalam berbagai akun, serta diukur dalam berbagai ukuran keuangan. Transaksi non keuangan meliputi kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan lagi sistem informasi namun yang tidak memenuhi definisi dari transaksi keuangan. Selanjutnya sistem informasi dalam akuntansi disebut sebagai sistem informasi akuntansi atau disingkat SIA. Subsistem SIA memproses transaksi keuangan dan non keuangan baik langsung mempengaruhi transaksi keuangan.



**Gambar 2. 2 Flowchart Sistem Informasi Akuntansi**

Sumber : Kurniawan (2020:4)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terdiri atas tiga subsistem :

- a. Sistem pemrosesan transaksi merupakan bagian dari sistem yang menunjang kegiatan operasional sehari-hari perusahaan melalui penggunaan berbagai dokumen dan pesan kepada pengguna di semua bagian perusahaan.
- b. Sistem buku besar atau pelaporan keuangan adalah komponen dalam sistem yang menghasilkan beragam laporan keuangan, termasuk laba rugi, neraca, arus kas, pengembalian pajak, dan laporan lain yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan hukum.
- c. Sistem pelaporan manajemen adalah bagian dari sistem yang memberikan berbagai laporan keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan manajemen internal untuk pengambilan keputusan, seperti anggaran, laporan kinerja, dan laporan pertanggungjawaban.

## **2.1.4 Pengambilan Keputusan**

### **1. Pengertian Pengambilan Keputusan**

Menurut Mardiono & Hwihanus (2023:212) keputusan adalah hasil dari proses pemikiran atau diskusi mengenai pemilihan satu pilihan dari beberapa pilihan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Chaniago (2017:20) pengambilan keputusan melibatkan proses memilih solusi dari berbagai opsi untuk menyelesaikan suatu masalah. Hal ini melibatkan pemahaman yang mendalam terhadap masalah melalui analisis yang cermat, dengan tujuan mengidentifikasi inti dari masalah tersebut atau menentukan apakah itu sebenarnya bukan masalah. Kemudian, dengan menggunakan pengetahuan dan keahlian yang relevan, individu dapat merumuskan berbagai alternatif solusi yang didukung oleh data dan fakta yang akurat.

### **2. Fungsi dan Tujuan Pengambilan Keputusan**

Menurut Syaekhu Ahmad dan Suprianto (2021: 3) terdapat 2 Fungsi dan 2 tujuan pengambilan keputusan, sebagai berikut:

- a. Fungsi Pengambilan Keputusan sebagai suatu kelanjutan dari cara pemecahan masalah memiliki fungsi antara lain sebagai berikut:
  1. Pangkal permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, dan secara institusional maupun secara organisasional.
  2. Sesuatu yang bersifat futuristik, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang, di mana efeknya atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.
- b. Tujuan Pengambilan Keputusan dibedakan atas dua, yaitu sebagai berikut:
  1. Tujuan yang bersifat tunggal, tujuan pengambilan keputusan yang bersifat tunggal terjadi apabila keputusan yang dihasilkan hanya menyangkut satu masalah, artinya bahwa sekali diputuskan, tidak akan ada kaitannya dengan masalah lain.
  2. Tujuan yang bersifat ganda, tujuan pengambilan keputusan yang bersifat ganda terjadi apabila keputusan yang dihasilkan itu menyangkut lebih dari satu masalah, artinya bahwa satu keputusan yang diambil itu sekaligus

memecahkan dua masalah (atau lebih), yang bersifat kontradiktif atau yang bersifat tidak kontradiktif.

### **3. Unsur-Unsur Pengambilan Keputusan**

Agar pengambilan keputusan dapat lebih terarah, maka perlu diketahui unsur-unsur dari pengambilan keputusan tersebut. Menurut Syaekhu Ahmad dan Suprianto (2021:3) terdapat 4 unsur-unsur dari pengambilan keputusan itu adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan dari pengambilan keputusan.
- b. Identifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk memecahkan masalah
- c. Perhitungan mengenai faktor-faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya/di luar jangkauan manusia,
- d. Sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari suatu pengambilan keputusan.

Guna memudahkan pengambilan keputusan maka perlu dibuat tahap-tahap yang bisa mendorong terciptanya keputusan yang diinginkan. Adapun tahap-tahap tersebut adalah:

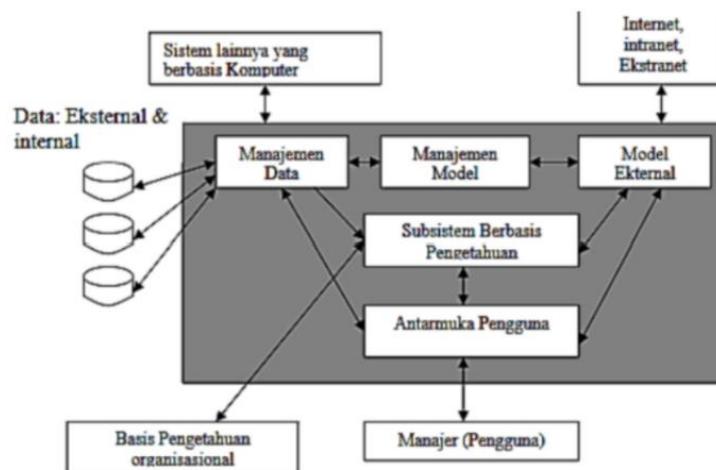
- a. Mendefinisikan masalah tersebut secara jelas dan gamblang. atau mudah untuk dimengerti.
- b. Membuat daftar masalah yang akan dimunculkan, dan menyusunnya secara prioritas dengan maksud agar adanya sistematika yang lebih terarah dan terkendali.
- c. Melakukan identifikasi dari setiap masalah tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan gambaran secara lebih tajam dan terarah secara lebih spesifik
- d. Memetakan setiap masalah tersebut berdasarkan kelompoknya. masing-masing yang kemudian selanjutnya dibarengi dengan menggunakan model atau alat uji yang akan dipakai.
- e. Memastikan kembali bahwa alat uji yang dipergunakan tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah yang berlaku pada umumnya.

### **4. Sistem Pendukung Keputusan**

Menurut Ardiansyah, dkk (2024:27) sistem pendukung keputusan dapat diartikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan dukungan

informasi dan analisis untuk membantu pengambil keputusan dalam memecahkan masalah atau membuat keputusan yang lebih baik. Sistem ini melibatkan penggunaan teknologi informasi, model matematis, dan data untuk menyajikan informasi yang relevan dan berguna dalam konteks pengambilan keputusan.

Sistem pendukung keputusan terdiri dari lima komponen yaitu subsistem manajemen data, subsistem manajemen model, subsistem antar muka pengguna, dan sub sistem manajemen berbasis pengetahuan. Sistem pendukung keputusan harus mencakup tiga komponen utama yaitu subsistem manajemen model, subsistem manajemen model, dan antarmuka pengguna (Saputra & Lusua, 2020:12).



**Gambar 2. 3. Komponen Sistem Pendukung Keputusan**

Sumber : Saputra & Lusua, 2020:12

Subsistem yang membangun sistem pendukung keputusan pada 2.3 dijelaskan sebagai berikut:

- a. Manajemen Data Subsistem manajemen data berisi data yang relevan untuk suatu situasi dan dikelola oleh Database Management System (DBMS), Subsistem ini dapat diin terkoneksi dengan data warehouse perusahaan yang relevan untuk pengam bilan keputusan.
- b. Manajemen Model Subsistem manajemen model merupakan paket perangkat lunak yang menyimpan pan model keuangan, statistik, ilmu manajemen, atau model kuantitatif lainnya yang memberikan kemampuan analitik yang tepat. Perangkat lunak ini sering disebut Model Based Management System (MBMS) dan dapat diimplemen tasikan pada sistem pengembangan web untuk berjalan pada server aplikasi.

- c. Antar Muka Pengguna Subsistem antarmuka pengguna merupakan dukungan komunikasi antara sistem dengan pengguna. Web browse menjadi salah satu antarmuka yang menampilkan dalam bentuk grafis dan interaktif dengan pengguna.
- d. Manajemen Berbasis Pengetahuan Subsistem manajemen berbasis pengetahuan bertindak sebagai komponen independen yang memberikan kemampuan intelektual memperbesar pengetahuan pengambil keputusan. Perusahaan memiliki sistem manajemen pengetahuan (knowledge management). Keterhubungan subsistem ini dengan sistem pendukung keputusan dapat melalui jaringan koneksi dengan web server. Sistem pendukung keputusan yang melibatkan manajemen pengetahuan merupakan sistem sistem pendukung keputusan yang cerdas (Intelligent Decision Support System) atau Knowledge Based Decision Support System (KB-DSS)

## **5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan**

Menurut Chaniago (2017:20) faktor yang dipakai sangat tidak berhubungan atau bukan substansial utama permasalahan tentu akan memunculkan permasalahan baru atau sebaliknya dengan kualitas hubungan faktor dengan keputusan sangat erat dan sangat substansial jelas akan memberikan keputusan yang ideal berkualitas. Faktor yang sangat mempengaruhi munculnya suatu keputusan tersebut adalah:

### **a. Posisi atau Kedudukan**

Posisi atau kedudukan sangat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan, para pemilik perusahaan sangat sering menghilangkan kaidah pengambilan keputusan yang benar disebabkan sang pemilik dengan posisinya membuat suatu keputusan dengan sepihak atas intuisi atau kepentingan sepihak yang juga sering diakui dan disetujui oleh para direksi dan karyawan sebagai wujud penghormatan dan penghargaan atau disebabkan kekhawatiran beda pendapat yang berujung pada ketidakpatuhan. Dalam hal penerimaan dari hasil pengambilan keputusan melalui faktor kedudukan lebih mudah diterima oleh orang – orang yang dibawah posisinya atau yang dibawah kedudukannya. Namun pada sisi positifnya masih ada sejarah pemimpin yang mampu memberikan keputusan yang baik didasari faktor kedudukannya.

b. Masalah

Masalah dalam pengambilan keputusan sangat berpengaruh, dalam manajemen strategi sangat jelas bahwa untuk masuk pada suatu keputusan atau solusi penyelesaian harus dimulai dengan mengetahui permasalahan-permasalahan melalui berbagai formula evaluasi yang melahirkan berbagai permasalahan yang akhirnya ditetapkan sebagai rujukan dalam menentukan keputusan penyelesaian. Demikian pula halnya dengan faktor masalah dengan pengambilan keputusan, masalah dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan atau antisipasi keakuratan kualitas keputusan yang dibuat. Bahkan diharapkan dari keputusan yang dibuat mampu melihat masalah yang akan muncul atau dampak masalah yang timbul bahkan masalah yang sekaligus dapat diselesaikan.

c. Situasi dan Kondisi

Situasi dan kondisi dalam pengambilan keputusan sangat rentan dengan kualitas keputusan yang dikeluarkan. Faktor situasi dan kondisi ini sangat memegang peranan terhadap keputusan, jika pengambil keputusan tidak mengindahkan faktor ini besar kemungkinan hasil keputusan yang dibuat akan sangat tidak berarti atau keputusan yang sangat lemah.

d. Tujuan

Tujuan dalam pengambilan keputusan sangat jelas menjadi sangat pokok sebab hasil keputusan yang tidak didasari oleh faktor tujuan adalah ngambang sebab keputusan tersebut tidak mempunyai arah dan sasaran yang dituju. Namun dalam berbagai keputusan yang pernah ada rata-rata menempatkan tujuan menjadi faktor utama baik tujuan yang mengarah pada hal negative atau positif organisasi maupun sebaliknya, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merujuk pada disiplin ilmu yang melalui proses pemikiran yang sistematis menghasilkan kesimpulan yang dapat diandalkan, didasarkan pada langkah-langkah logis dan dukungan dari fakta empiris. Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk memperkuat hasil analisis yang telah dilakukan. Dalam rangka mendukung atau menguatkan penelitian yang dilakukan di PT. Bumi Jasa Utama cabang Jakarta, beberapa studi terdahulu yang relevan telah diidentifikasi dan disajikan dalam tabel di bawah ini:

1. Khoirul Umam Harahap, “Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Penjualan (Studi Kasus pada PT. Syukur Jamin Mulia Deli Serdang)”(2019). Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Syukur Jamin Mulia sudah cukup baik, karena dapat menyajikan informasi yang cukup jelas. Dan data yang disajikan, atau dikeluarkan dan diterima diinput dengan bagus, dan alur bagan dari sistem tersebut juga membantu dalam proses pengolahan data yang dapat menyajikan informasi yang cukup jelas dan memudahkan pekerjaan agar lebih cepat. Namun memiliki kendala pada pengguna sistem informasi akuntansi penjualan tersebut. Dalam hal pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer sistem informasi akuntansi sangat mendukung dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat dari informasi yang disajikan oleh sistem informasi akuntansi tersebut cukup jelas sehingga mempermudah manajer dalam mengambil keputusan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.
2. Tenriwaru & Nilam Salam “Analisis Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Bumi Jasa Utama) “ (2021). *Contemporary Journal on Business and Accounting (CjBA)*, Universitas Muslim Indonesia. Berdasarkan analisis yang dilakukan atas hasil penelitian pada PT. Bumi Jasa Utama, maka dapat disimpulkan bahwa, kinerja sistem informasi akuntansi menunjukkan sistem informasi akuntansi pada perusahaan sudah digunakan dengan sebaik-baiknya. Hasil dari sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja yang baik berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pihak intern dan ekstern perusahaan. Faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu peningkatan kualitas pengguna atau pemakai sistem, peningkatan kualifikasi dari sistem tersebut, dan peningkatan kualitas dari perangkat kerja yang digunakan. Laporan keuangan disusun berdasarkan PSAK yang berlaku yang digunakan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan, Observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Moh. Abdul Abror “Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan yang Strategis Pada Julie`s Cafe & Resto Banyuwangi”

(2022). Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember. Berdasarkan peneliti yang dilakukan, dapat disimpulkan Sistem informasi akuntansi pada Julie's Café & Resto digunakan sebagai alat pendukung kegiatan operasional perusahaan pada proses pencatatan transaksi keuangan yang nantinya akan menghasilkan sebuah laporan keuangan. Julie's Café & Resto menggunakan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi dan manual. Sistem informasi akuntansi terkomputerisasi yang digunakan adalah sistem informasi yang telah terprogram, program yang digunakan adalah aplikasi MAJOO. Dalam proses pengambilan keputusan pihak Julie's Café & Resto sudah sesuai dengan peranan sistem informasi akuntansi, dengan adanya sistem informasi akuntansi hal-hal yang dihadapi sekarang maupun kedepannya sudah bisa terbaca. Dengan adanya sistem informasi akuntansi sangat membantu pihak manajemen dalam proses pengambilan keputusan pada Julie's Café & Resto. Sistem Informasi akuntansi pada Julie's Café & Resto berperan penting dapat memudahkan kinerja operasional perusahaan dan dapat terselesaikan dengan cepat, tepat, dan akurat.

**Tabel 2. 1. Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Khoirul Umam Harahap (2019)	Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Penjualan (Studi Kasus pada PT. Syukur Jamin Mulia Deli Serdang)	Metode penelitian, variable, dan teknik pengumpulan data(wawancara dan dokumentasi)	sistem informasi akuntansi penjualan pada PT. Syukur Jamin Mulia sudah cukup baik, karena dapat menyajikan informasi yang cukup jelas. Dan data yang disajikan, atau dikeluarkan dan diterima diinput dengan bagus, dan alur bagan dari sistem tersebut juga membantu dalam proses pengolahan data yang dapat menyajikan informasi yang cukup jelas dan memudahkan pekerjaan agar lebih cepat.
2	Tenriwaru & Nilam Salam (2021)	Analisis Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Bumi Jasa Utama)	Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Kinerja sistem informasi akuntansi menunjukkan sistem informasi akuntansi pada perusahaan sudah digunakan dengan sebaik-baiknya. Hasil dari sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja yang baik berpengaruh terhadap

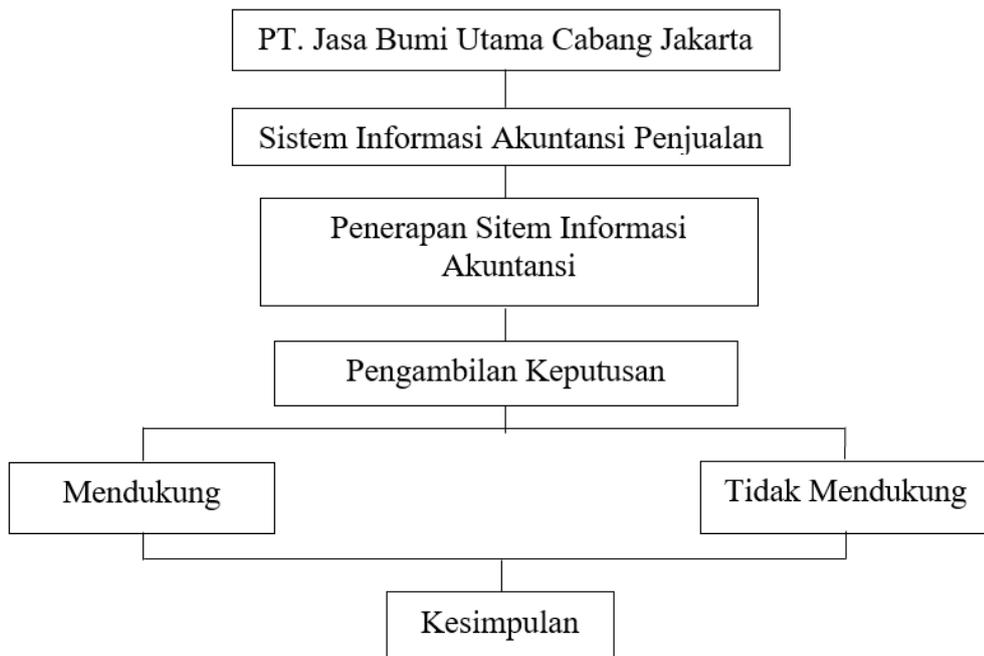
				pengambilan keputusan pihak intern dan ekstern perusahaan. Faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu peningkatan kualitas pengguna atau pemakai sistem, peningkatan kualifikasi dari sistem tersebut, dan peningkatan kualitas dari perangkat kerja yang digunakan
3	Moh. Abdul Abror (2022)	Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan yang Strategis Pada Julie`s Cafe & Resto Banyuwangi	Sistem Informasi Akuntansi, Pengambilan Keputusan yang Strategis	Dalam proses pengambilan keputusan pihak Julie`s Café & Resto sudah sesuai dengan peranan sistem informasi akuntansi, dengan adanya sistem informasi akuntansi hal-hal yang dihadapi sekarang maupun kedepannya sudah bisa terbaca. Dengan adanya sistem informasi akuntansi sangat membantu pihak manajemen dalam proses pengambilan keputusan pada Julie`s Café & Resto

Sumber : Penulis (2024)

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan representasi visual atau naratif yang mengilustrasikan hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Kerangka ini dibangun berdasarkan landasan teori, hasil penelitian sebelumnya, serta data empiris, dan berfungsi sebagai peta jalan bagi penelitian (Rudini & Rizal, 2023:74).

Berdasarkan uraian terkait sistem informasi akuntansi dalam mendukung pengambilan keputusan, serta beberapa penelitian sebelumnya, maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber : Penulis