

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi Akuntansi

Didalam suatu perusahaan diperlukan adanya informasi akuntansi supaya transaksi keuangan dapat menghasilkan data yang akurat, tepat, dan cepat agar perusahaan bias mengetahuinya. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai sistem informasi akuntansi, kita perlu tahu pengertian sistem informasi itu sendiri. Sistem informasi akuntansi berfungsi untuk melayani berbagai kebutuhan informasi dari berbagai tingkatan manajemen dalam pengambilan keputusan. Aturan umum yang berlaku adalah semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia bagi para pembuat keputusan, maka semakin baik keputusan yang dihasilkan.

2.1.1 Pengertian Sistem

Menurut Mulyadi (2016 : 2) "Suatu sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu". Sedangkan menurut pendapat Azhar Susanto (2013 : 22) "Sistem adalah kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu".

Romney (2014 : 3) mendefinisikan sistem (*system*) adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Sedangkan menurut Gelinas (2012 : 13), sistem adalah sekumpulan elemen yang saling bergantung yang bersama – sama mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem juga dikatakan sebagai kumpulan dari bagian yang saling terintegrasi satu dengan yang lain'

Menurut pernyataan Hall (2011 : 5), sistem adalah sebuah kelompok dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan atau subsistem untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, menurut O'Brien (2013: 26), sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, dengan batasan yang jelas, dan bekerja sama menuju tujuan tertentu dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* yang merupakan fungsi dasar dalam proses transformasi yang teratur.

Dari definisi tersebut dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut :

- a. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur.
Unsur-Unsur sistem terdiri dari subsistem yang kecil, yang terdiri pula dari kelompok unsur yang membentuk subsistem tersebut.
- b. Unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan.
- c. Unsur-unsur sistem berhubungan erat satu dengan yang lainnya dan sifat serta kerja sama antar unsur sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu.
- d. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem. Setiap sistem mempunyai tujuan tertentu.
- e. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

2.1.2 Pengertian Informasi

Jogianto (2009 : 11) menyatakan bahwa suatu informasi dikatakan bernilai bila informasi lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Menurut Krismaji (2002 : 15) "informasi adalah data yang telah diorganisasikan dan memiliki kegunaan dan manfaat".

Menurut Romney (2014), informasi (*information*) adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana peranannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi. Beda lagi menurut Wilkinson (2000 : 5) mendefinisikan informasi sebagai berikut :

"Information is knowledge that is meaningful and usefull for achieving desired objectives, expressed differently its data that have been transformed and made more valuable by processing" Arti pengertian diatas adalah pengetahuan yang bermanfaat untuk mencapai tujuan dan hasil dari suatu proses pengolahan data.

Gelinas (2012 : 18), berpendapat bahwa informasi didefinisikan sebagai data yang disajikan dalam bentuk yang membantu dalam aktivitas pengambilan keputusan. Informasi tersebut mempunyai nilai kepada pengambil keputusan karena mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengetahuan akan area tertentu yang menjadi perhatian. Menurut Hall (2013: 10), informasi sering diartikan sebagai data yang diolah dimana informasi tersebut ditentukan oleh efeknya terhadap pengguna, bukan dari bentuk fisiknya. Karakteristik informasi yang berguna

menurut Hall (2013:12) adalah *relevance*, *timeliness*, *accuracy*, *completeness* dan *summarization*. Penjelasan dari karakteristik informasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Relevance* (Relevan)

Relevan dapat berarti sesuai dengan hal yang dimaksud atau diperlukan. Oleh karena itu, isi dari sebuah laporan atau dokumen harus menyajikan suatu tujuan yaitu memenuhi kebutuhan pengguna informasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus menyajikan data yang relevan dalam laporannya.

b. *Timeliness* (Tepat Waktu)

Informasi yang berguna adalah informasi yang digunakan tepat pada waktunya.

c. *Accuracy* (Akurat)

Informasi harus bebas dari kesalahan yang bersifat material. Material dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang bersifat penting dan dapat mengakibatkan perubahan atas pertimbangan seseorang yang meletakkan kepercayaan terhadap informasi tersebut.

d. *Completeness* (Kelengkapan)

Informasi yang disajikan untuk pengambilan keputusan harus lengkap, dalam arti tidak ada informasi penting yang terlewatkan atau hilang. Sebagai contoh, suatu laporan harus menyediakan semua perhitungan yang diperlukan dan menyajikan pesan yang jelas dan tegas (tidak ambigu).

e. *Summarization* (Keringkasan)

Informasi harus dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Manajer pada tingkat yang lebih rendah umumnya memerlukan informasi yang rinci sedangkan pada tingkat manajemen puncak cenderung memerlukan informasi yang ringkas.

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data yang melalui beberapa proses sehingga dapat membantu para pengguna dalam membuat dan mengambil keputusan. Informasi yang dihasilkan dapat dikatakan bermanfaat bagi para penggunanya jika informasi tersebut relevan, tepat waktu, akurat, dan lengkap sehingga hasil keputusan yang diambil untuk memecahkan suatu masalah merupakan suatu keputusan yang tepat.

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2013: 565) sistem informasi merupakan sekumpulan orang, prosedur, dan sumber daya yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah

organisasi. Selain itu, menurut Gelinas (2012 : 15) sistem informasi adalah sebuah sistem buatan manusia yang secara umum terdiri dari sekumpulan yang terintegrasi dari komponen berbasis komputer dan susunan komponen manual untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dan untuk menyediakan hasil informasi kepada pengguna.

Menurut Satzinger, (2005), sistem informasi adalah sekumpulan dari komponen yang saling berinteraksi yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai *output* informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis. Sedangkan Menurut Stair (2010 : 10), komponen dalam sistem informasi adalah sebagai berikut :

- a. *Input* adalah aktivitas mengumpulkan dan memperoleh data mentah.
- b. *Processing* adalah mengkonversi atau mentransformasikan data menjadi *output* yang bermanfaat.
- c. *Output* adalah hasil dari informasi yang bermanfaat, biasanya dalam bentuk dokumen dan laporan
- d. *Feedback* adalah *output* yang digunakan untuk membuat perubahan pada *input* atau aktivitas pemrosesan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal dari sekumpulan komponen berbasis komputer dan komponen manual yang saling berinteraksi yang bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mengelola data sehingga menghasilkan informasi yang berguna bagi pengguna.

2.1.4 Pengertian Akuntansi

3. Dewi Anggadini (2009 ; 2) mengutipkan pendapat para ahli dari "*American Institute Of Certified Public Accountants*" bahwa Akuntansi adalah seni pencatatan, penggolongan dan peringkasan, transaksi dan kejadian yang bersifat keuangan dengan cara yang berdaya guna dan dalam bentuk satuan uang dan pengintegrasian hasil proses tersebut. Horngren Bamber (1999 : 4) "Akuntansi adalah sistem informasi yang mengukur aktivitas bisnis, pemrosesan informasi menjadi laporan keuangan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada para pembuat pengambil keputusan".
4. Menurut Romney (2014:11), akuntansi adalah proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data serta proses pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi. Sedangkan menurut Kieso (2011), akuntansi adalah mengidentifikasi,

mencatat, dan mengkomunikasikan kegiatan ekonomi suatu organisasi kepada para pengguna yang berkepentingan. Warren Reeve (2008), akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang memberikan laporan kepada pengguna mengenai kegiatan ekonomi dan kondisi dari sebuah bisnis.

5. Dalam Warren Reeve (2008:15) menjelaskan bahwa *"Financial accounting is primarily concerned with the recording and reporting of economic data and activities for a business. Although such reports provide useful information for managers, they are the primary reports for owners, creditors, governmental agencies, and the public"*. Artinya : Akuntansi keuangan adalah pencatatan dan pelaporan data serta kegiatan ekonomi perusahaan. Walaupun laporan tersebut menghasilkan informasi yang berguna bagi manajer, namun hal itu merupakan laporan utama bagi pemilik(owner), kreditor, lembaga pemerintah dan masyarakat umum.
6. Jadi dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah mengidentifikasi, mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengkomunikasikan informasi mengenai kegiatan ekonomi suatu organisasi dan kondisi dari sebuah bisnis kepada pengguna yang berkepentingan.

2.1.5 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

- 1) Menurut Romney (2014:11), Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sedangkan menurut Kieso (2011), sistem informasi akuntansi adalah mengumpulkan dan memproses data – data transaksi dan mengkomunikasikan informasi keuangan untuk pengambilan keputusan.
- 2) Menurut Grande (2011), *"Accounting Information Systems (AIS) are a tool which, when incorporated into the field of Information and Technology systems (IT), were designed to help in the management and control of topics related to firms' economic-financial area."* Dapat diartikan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sebuah alat yang ketika digabungkan ke dalam bidang teknologi informasi (TI), dapat membantu dalam pengelolaan dan pengendalian topik-topik yang terkait dengan bidang ekonomi-keuangan perusahaan.

- 3) Menurut Gelinas (2012 : 16), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah spesialisasi subsistem dari sistem informasi untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi yang berhubungan dengan aspek keuangan dari kejadian bisnis. Selain itu, menurut Hall (2013: 8), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah subsistem dari proses keuangan dan transaksi non keuangan yang secara langsung mempengaruhi pengolahan transaksi keuangan.
- 4) Krismiaji (2015:5) berpendapat bahwa Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.
- 5) Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan manusia, seperangkat alat, dan sumber modal dalam suatu organisasi yang berpengaruh dalam pengolahan data akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan. Informasi tersebut berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan manajemen serta pengawasan dan pengendalian perusahaan.

2.1.1.5 Unsur-Unsur Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat beberapa unsur pokok Sistem informasi akuntansi, menurut Azhar Susanto (2003:12) dalam bukunya "Sistem Informasi Akuntansi" adalah sebagai berikut :

- a. Sumber Daya Manusia (SDM) Sumber daya manusia merupakan potensi manusia atas peranannya untuk melaksanakan suatu sistem didalam suatu perusahaan
- b. Alat Alat merupakan semua sarana dan prasarana yang digunakan dalam menjalankan pelaksanaan suatu sistem informasi akuntansi didalam suatu perusahaan
- c. Metode, yang terdiri dari:
 - 1) Organisasi Organisasi merupakan wadah kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama dalam koordinasi suatu bangunan sistem. Organisasi berarti penentu pengelompokan dan pengaturan dari berbagai aktivitas yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan.
 - 2) Prosedur Prosedur merupakan suatu urutan dari suatu pekerjaan tata usaha yang biasanya melibatkan beberapa petugas yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan yang seragam dari transaksi yang berulang-ulang didalam perusahaan.
 - 3) Formulir Formulir merupakan alat bantu yang berupa daftar isian yang berfungsi

- 4) sebagai alat bukti atas terjadinya transaksi d. Pencatatan Pencatatan merupakan pengumpulan dan pengelompokan data, biasanya dicatat didalam suatu buku catatan untuk memudahkan proses pengolahan data selanjutnya.
- d. Pelaporan – pelaporan merupakan keluaran dari suatu system pengolahan data yang melibatkan koordinasi manusia, alat dan metode didalam suatu perusahaan.

Unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh Barry E.Cushing dan diterjemahkan oleh Kosasih (2007 : 23) adalah :

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang digunakan dalam suatu perusahaan untuk mengolah data akuntansi adalah karyawan yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup dibidangnya, artinya karyawan itu mempunyai keahlian dan keterampilan dalam menunjang suatu sistem informasi akuntansi yang ada pada perusahaan

b. Alat

Alat dapat berupa benda atau mesin yang membantu sumber daya manusia dalam aktivitasnya menghasilkan suatu informasi. Jenis alat yang sering digunakan dalam perusahaan adalah komputer dan mesin tik.

c. Catatan

Data dihasilkan dari catatan berupa jurnal-jurnal, buku besar, dan buku tambahan data juga dihasilkan dari formulir-formulir yang digunakan sebagai bukti tertulis dari transaksi.

d. Laporan

Hasil akhir dari sistem informasi akuntansi adalah informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi manajemen.

e. Formulir

Formulir merupakan unsur pokok dalam sistem informasi akuntansi yang dapat digunakan untuk mencatat transaksi sehingga merupakan bukti tertulis.

Contoh dari formulir yaitu, faktur penjualan, bukti kas keluar, formulir ini dapat

digunakan untuk melakukan pencatatan lebih lanjut kedalam jurnal maupun buku besar.

f. Prosedur

Prosedur merupakan gambaran yang mencakup seluruh jalannya kegiatan mulai dari saat dimulainya aktivitas sampai pada saat berakhirnya aktivitas tersebut, sehingga dengan adanya prosedur diharapkan dapat terlaksananya pekerjaan dengan efektif, efisien dan ekonomis.

2.1.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groonros (1990 : 27) dalam Atik (2005 : 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.7 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tingkat output, kebijakan dan prosedur dari perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Bungkaes (2013 : 148) Efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009 : 59) Efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target akan tercapai.

Masruri (2014 : 11) berpendapat bahwa, Efektivitas merupakan ukuran seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan dan sejauh mana perusahaan menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Makmur (2011 : 5) Efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan, semakin rendah

tingkat kesalahan yang terjadi, tentu akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang dibebankan setiap orang.

Aspek-aspek efektivitas menurut pendapat Muasaroh (2010 : 13) antara lain :

1. Aspek tugas atau fungsi yaitu lembaga perusahaan dikatakan efektif jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran dapat dikatakan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Aspek rencana atau program adalah dengan rencana pembelajaran yang terprogram, apabila seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
3. Aspek ketentuan dan peraturan, dengan efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.
4. Aspek tujuan atau kondisi ideal yaitu suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

Pengendalian intern yang efektif selalu terikat dengan komponen - komponen pengendalian. Menurut Makmur (2011:7-9) dalam menentukan efektivitas perusahaan dapat diukur melalui indikator - indikator berikut :

1. Ketepatan waktu
suatu yang dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu aktivitas perusahaan. Penggunaan waktu yang tepat menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
2. Ketepatan perhitungan biaya
Ketepatan dalam menentukan satuan - satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas dalam artian tidak mengalami kekurangan dan kelebihan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran
Ketepatan dalam pengukuran yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan yang terbaik bukan hal yang mudah, manajemen harus menemukan pilihan yang terbaik diantara yang baik.

5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir dapat melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya dalam memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama berorientasi kepada jangka panjang.

8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengendalian internal dapat dinilai dari sejauh mana manajemen melaksanakan pengendalian internal dapat dinilai dari sejauh mana manajemen melaksanakan aktivitas pengelolaan keuangan perusahaan dengan ketepatan sasaran, perintah, biaya, dan waktu serta mengawasi kinerja karyawan agar tujuan pengendalian internal didalam perusahaan menjadi jelas. Efektivitas dalam perusahaan adalah sebagai suatu informasi dalam menilai tingkat keberhasilan manajemen melaksanakan rencana yang telah tersusun sesuai tujuan perusahaan dengan waktu yang seefisien mungkin.

2.2 Pengendalian Internal Pendapatan

2.2.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan rencana dan metode yang dilakukan oleh pihak intern perusahaan untuk mengendalikan pendapatan yang diperoleh dari aktivitas yang dilakukannya dalam suatu periode, dimana akan menghasilkan laporan keuangan yang

handal mengenai pendapatan, efektif dan efisien serta tetap menaati peraturan-peraturan yang berlaku dalam memperoleh pendapatannya.

Menurut Jones (2009 : 132), pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh entitas seperti dewan direksi, manajemen dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan terkait dengan pencapaian sasaran seperti: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Hery (2015:159) berpendapat bahwa pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Demikian juga pengendalian internal dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Sedangkan menurut Mulyadi (2016 : 129) Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian, dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Ely (2010 : 312) menyatakan "Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan, yaitu :

- a. Keandalan pelaporan keuangan
- b. Menjaga kekayaan dan catatan organisasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
- d. Efektivitas dan efisiensi operasi (Pengendalian intern bagi suatu perusahaan adalah suatu keharusan)."

Menurut Institut Akuntan Publik Indonesia dalam Standar Profesional Akuntan Publik (2011 : SA319. part6), pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini :

- a. Keandalan pelaporan keuangan.
- b. Efektifitas dan efisiensi operasi.
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Menurut Kieso (2011 : 300), pengendalian internal terdiri dari semua metode terkait dan pengukuran yang diadopsi dalam sebuah organisasi untuk menjaga aset-asetnya, meningkatkan kehandalan dalam pencatatan akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi, dan memastikan bahwa organisasi mematuhi hukum dan peraturan yang ada.

Menurut Romney (2012 : 204), pengendalian internal adalah proses yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan mereka yang di bawah arahnya untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan pengendalian yang ingin dicapai, antara lain :

- a. Melindungi aset, termasuk mencegah atau mendeteksi, secara tepat waktu, akuisisi tidak sah, penggunaan, atau disposisi asset bahan perusahaan.
- b. Memelihara catatan secara rinci untuk secara akurat dan adil mencerminkan aset perusahaan.
- c. Menyediakan informasi yang akurat dan dapat diandalkan.
- d. Memberikan jaminan yang wajar bahwa pelaporan keuangan yang disusun sesuai dengan *Generally Accepted Accounting Principle (GAAP)* atau *International Financial Reporting Standarts (IFRS)*.
- e. Mempromosikan dan meningkatkan efisiensi operasional, termasuk membuat penerimaan perusahaan yakin dan pengeluaran yang dibuat sesuai dengan manajemen dan kewenangan direksi.
- f. Mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajerial yang ditentukan.
- g. Mematuhi hukum dan peraturan

2.2.2 Unsur-unsur Pengendalian Internal

Suatu pengendalian internal yang baik dan memadai perlu adanya unsur-unsur yang berhubungan secara langsung dengan tujuan pengendalian tersebut. Unsur-unsur ini merupakan cara perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Unsur-unsur pengendalian internal yang dikemukakan oleh Beasley (2003;274) terdiri dari 5 unsur yaitu :

- a. *Control Environment*
- b. *Risk Assesment*
- c. *Control Activities*
- d. *Information and Communication*
- e. *Monitoring*

Unsur-unsur di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personil organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua unsur pengendalian internal yang lain yang membentuk disiplin dan struktur serta mencerminkan sikap dan tindakan para pemilik dan manajer perusahaan mengenai pentingnya pengendalian internal perusahaan. Efektifitas unsur pengendalian intern sangat ditentukan oleh atmosfer yang diciptakan lingkungan pengendalian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan pengendalian terdiri dari :

- 1) *Integrity and ethical value*
- 2) *Commitment to competence*
- 3) *Board of director/audit committee participation*
- 4) *Managements philosophy and operating style*
- 5) *Oeganizational structure*
- 6) *Assigment of authority and responsibility*
- 7) *Human resources policies and practies*

Berbagai faktor yang mempengaruhi lingkungan pengendalian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) **Integritas dan Nilai-Nilai Etika**

Efektifitas struktur pengendalian intern bersumber dari dalam diri orang yang mendesain dan melaksanakannya. Struktur pengendalian intern yang memadai harus dijalankan oleh orang-orang yang menjunjung tinggi integritas dan memiliki nilai-nilai etika, agar tujuan pengendalian intern dapat terwujud, manajemen harus menjunjung tinggi integritas artinya harus mampu mewujudkan apa yang dikatakan atau apa yang telah menjadi komitmennya dan menjalankan aktivitas bisnisnya dengan mengacu pada nilai-nilai etika.

2) **Komitmen Terhadap Kompetensi**

Kompetensi merupakan pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dari pekerjaan seseorang. Komitmen terhadap kompetensi mencakup pertimbangan manajemen dari tingkatan-tingkatan tersebut sehingga menghasilkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

3) **Dewan Komisaris atau Komite Audit**

Dewan komisaris adalah wakil dari pemegang saham dalam perusahaan perseroan terbatas, yang berfungsi mengawasi pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan oleh manajemen. Dewan ini berfungsi mengawasi pengelolaan perusahaan yang dilaksanakan oleh manajemen. Dengan demikian dewan komisaris yang aktif menjalankan fungsinya dapat menegakkan konsentrasi pengendalian internal yang terlalu banyak di tangan manajemen.

4) **Falsafah Manajemen dan Gaya Operasi**

Melalui kegiatannya manajemen menyediakan petunjuk-petunjuk yang jelas untuk melakukan pengendalian internal.

5) **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi suatu satuan usaha membatasi garis tanggungjawab dan wewenang yang ada. Ini biasanya juga menghubungkan garis arus komunikasi.

- 6) **Pelimpahan Wewenang dan tanggung Jawab**
Pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas bertujuan memberi kemudahan dalam pertanggungjawaban konsumsi sumber daya organisasi agar tujuan organisasi tercapai. Pembebanan wewenang yang terlalu berlebihan akan menimbulkan ketidakberesan dalam pelaksanaan wewenang tersebut.
- 7) **Kebijakan dan Prosedur Kepegawaian**
Aspek paling penting dalam sistem pengendalian adalah karyawan. Jika karyawan kompeten dan dapat dipercaya, pengendalian lain boleh tidak ada dan laporan keuangan yang andal tetap akan dihasilkan.
- c. **Aktivitas Pengendalian**
Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang secara umum aktivitas pengendalian dikategorikan, yaitu :
- *Review* kerja
 - Proses infomasi
 - Pengendalian fisik
 - Pemisahan fungsi
- d. **Informasi dan Komunikasi**
Tujuan dari adanya sistem informasi dan komunikasi akuntansi adalah untuk memulai, menyimpan, memproses dan melaporkan adanya suatu transaksi dan untuk mempertahankan akuntabilitas dari asset-asset yang terkait.
- e. **Pemantauan**
Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kinerja struktur pengendalian internal yang berkaitan dengan penilaian efektifitas rancangan dan operasi struktur pengendalian internal secara periodik dan terus-menerus oleh manajemen untuk melihat apakah telah dilaksanakan dengan semestinya dan telah diperbaiki sesuai keadaan.

1. Tujuan Pengendalian Internal Pendapatan

Tujuan pengendalian internal pendapatan menurut Beasley (2003 : 324) adalah :

- a. Pendapatan tercatat adalah untuk pendapatan aktual yang dilakukan kepada pelanggan non fiktif (keberadaan);
- b. Pendapatan yang ada telah dicatat (kelengkapan);
- c. Pendapatan yang tercatat adalah untuk jumlah barang yang dikirim dan ditagih dan dicatat dengan benar (akurasi);
- d. Transaksi pendapatan diklasifikasikan dengan pantas (klasifikasi);
- e. Pendapatan dicatat pada waktu yang tepat (tepat waktu).

Transaksi pendapatan dimasukkan dengan pantas dalam berkas induk dan diikhtisarkan dengan benar (posting dan pengikhtisaran). Berdasarkan uraian tersebut tujuan pengendalian internal pendapatan merupakan perluasan dari tujuan pengendalian internal secara umum yaitu meningkatkan kegiatan operasi yang efektif dan efisien, keandalan laporan keuangan, kesesuaian hukum, dan peraturan perundang-undangan.

2.3 Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, bahwa pengertian Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit). Rumah Sakit adalah institusi kesehatan professional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli lainnya. Di dalam Rumah Sakit terdapat banyak aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan (Wulandari 2012).

Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi bagian dari tugas serta fungsi Rumah Sakit, yaitu:

- a. Memberi pelayanan medis
- b. Memberi pelayanan penunjang medis
- c. Memberi pelayanan kedokteran kehakiman
- d. Memberi pelayanan medis khusus
- e. Memberi pelayanan rujukan kesehatan
- f. Memberi pelayanan kedokteran gigi
- g. Memberi pelayanan social
- h. Memberi penyuluhan Kesehatan

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan Tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Peraturan Pengurus Yayasan Panti Rapih Nomor I.A Tahun 2021 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Rumah Sakit Panti Rini, Tentang Tugas dan Fungsi Rumah Sakit yaitu;

1. Memberikan layanan rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, dan penunjang nonmedis, sesuai dengan ketersediaan sumber daya ataupun prosedur pelayanan/aturan main yang berlaku di dalam pemberian serta layanan Rumah Sakit;
2. Berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten dan jajarannya untuk bersama – sama mewujudkan Visi Kementerian Kesehatan (Indonesia Sehat) serta Visi dan Misi Kesehatan Kabupaten, termasuk di dalam perencanaan sumber daya dan pemanfaatannya maupun mengevaluasi semua kegiatan pelayanan yang ada di Rumah Sakit;
3. Rumah Sakit memiliki fungsi umum maupun fungsi sosial di dalam menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat (rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, layanan umum dan penunjang medis) sesuai aturan yang berlaku;
4. Rumah Sakit menjunjung tinggi nilai kemanusiaan, sehingga mereka diharapkan mampu meningkatkan sikap profesionalisme di bidang layanan kesehatan masyarakat yang didasarkan kepada pengetahuan, ketrampilan serta sikap moral

yang menjunjung tinggi etika profesi sesuai aturan atau prosedur pelayanan rujukan yang berlaku.

Menurut (Muninjaya, 2004) menjelaskan Rumah Sakit merupakan suatu tempat yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

2.4 Pengertian Rawat Inap

Rawat inap adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan kedokteran intensif (*hospitalization*) yang diselenggarakan oleh rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit bersalin. Menurut Azwar (1996:73) Rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruang tempat pasien dirawat dan pasien tersebut harus mendapatkan perawatan intensif oleh dokter dan tenaga kesehatan lain yang merawatnya.

Rawat inap adalah pelayan pasien untuk observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan upaya pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di rumah sakit (Gemala Hatta, 2009). Sedangkan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri No. 01 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum Di Kabupaten Wonogiri, Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan kepada pasien untuk observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan atau kesehatan lainnya dengan menempati tempat tidur. Pelayanan jasa kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Panti Rini Kota Yogyakarta, terdiri atas :

1. VVIP, terdiri dari 2 kamar.
2. VIP, terdiri dari 11 kamar.
3. Kelas I, terdiri dari 5 kamar.
4. Kelas II, terdiri dari 13 kamar.
5. Kelas III, terdiri dari 13 kamar.

Prosedur pelayanan obat rawat inap menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional adalah :

1. Peserta mendapatkan pelayanan medis dan/atau tindakan medis di Fasilitas Kesehatan.
2. Dokter menuliskan resep obat sesuai dengan indikasi medis.
3. Peserta mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau apotek jejaring rumah sakit dengan membawa identitas dan bukti pelayanan yang diperlukan.
4. Apoteker melakukan verifikasi resep dan bukti pendukung lain.
5. Apoteker melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan meyerahkan obat kepada Peserta disertai dengan pemberian informasi obat.
6. Peserta menandatangani bukti penerimaan obat.

2.5 Pengertian Rawat Jalan

Rawat Jalan adalah rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian di apotik, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Sederhananya, rawat jalan adalah jenis pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan ini tidak hanya diberikan di rumah sakit atau klinik, melainkan juga di rumah pasien (*home care*) dan rumah perawatan (*nursing homes*). Pelayanan rawat jalan melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Namun, tugas instalasi rawat jalan dalam memberikan pelayanan dan penunjang medik tidak dapat dibatasi dengan pendekatan tersebut, tetapi dengan pelayanan kesehatan terbaik yang memiliki *contact personal* cukup tinggi. Diharapkan pelayanan ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Mutu pelayanan unit rawat jalan dapat memberikan persepsi tentang kualitas fasilitas kesehatan secara menyeluruh. Sebab, indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah dari kepuasan pasien itu sendiri.

Dikutip dari buku *Loyalitas Pasien* susunan Yolanda Anastasia Sihombing (2022), prinsip-prinsip pelayanan rawat jalan yang baik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- Fasilitas fisik rumah sakit yang memadai.
- Jam praktek yang tepat, terdapat pelayanan 24 jam dan sistem rujukan yang baik.
- Penjadwalan kunjungan efisien untuk memperpendek waktu tunggu.
- Tarif yang terjangkau oleh sasaran.
- Kualitas pelayanan oleh dokter dan perawat dilakukan dengan ramah, penuh perhatian terhadap kebutuhan pasien dan perasaannya.