

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengendalian Intern

Pengendalian intern adalah istilah yang umum dan sangat banyak digunakan dalam segala kegiatan dalam perusahaan maupun masyarakat umum. Pengendalian intern ialah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil satuan usaha lainnya, yang dirancang untuk mendapatkan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam hal-hal berikut: keandalan pelaporan keuangan, kesesuaian dengan undang-undang, dan peraturan yang berlaku, efektifitas dan efisiensi operasi (Haripratiwi, 2006).

Sedangkan Mulyadi (2002) menyebutkan bahwa sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Pengertian pengendalian intern menurut *Committee Of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO)* yang dikutip oleh Elrafa menyebutkan bahwa pengendalian intern adalah suatu proses, yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil lainnya dari sebuah entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan/jaminan

yang wajar berkaitan dengan pencapaian tujuan dalam kategori efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa PI merupakan suatu proses dalam organisasi yang diterapkan dalam perusahaan untuk mengendalikan semua kegiatan dalam perusahaan dalam hal mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Masih menurut COSO (1992:16-18) dalam Fadillah (2011) menjelaskan komponen PI, meliputi:

- a. Lingkungan pengendalian (*control environment*) semua tindakan, kebijakan dan prosedur yang mencerminkan sikap secara keseluruhan manajemen puncak, direktur dan pemilik suatu entitas terhadap pengendalian intern dan pentingnya pengendalian dalam perusahaan
- b. Penaksiran risiko (*risk assessment*) merupakan proses mengidentifikasi, menaksir, mengelola dan mengendalikan situasi atau kejadian-kejadian potensial yang akan terjadi untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan organisasi tercapai
- c. Aktivitas pengendalian (*control activity*) semua kebijakan dan prosedur yang dilaksanakan untuk menghadapi risiko dalam pencapaian tujuan entitas.
- d. Informasi dan komunikasi (*information and communication*) Tujuan terselenggarakan sistem informasi dan komunikasi adalah untuk

mengidentifikasi, mencatat, memproses dan melaporkan transaksi entitas dan untuk memelihara akuntabilitas organisasi.

- e. Pemantauan (*monitoring*). Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu.

2. Teknologi Informasi

Menurut Mc Keown (2001) dalam Ahira (2010) teknologi informasi adalah seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan untuk menggunakan informasi tersebut dalam segala bentuknya. Sedangkan menurut Martin (1999) masih dalam Ahira (2010) teknologi informasi tidak hanya sebagai pada teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.

Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam sebuah organisasi sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif, informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya (Zahra, 2009).

Tingkat ketergantungan organisasi dengan teknologi informasi semakin meningkat, bahkan untuk sebagian organisasi teknologi informasi menjadi nyawa keberlangsungan organisasi atau perusahaan tersebut, maka dari itu untuk mencapai perusahaan yang *good governance* peran teknologi menjadi sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan.

Dalam perusahaan teknologi informasi yang digunakan dalam aktivitas perusahaan meliputi dua dimensi yaitu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Manfaat atau penggunaan SIA dan SIM dalam organisasi antara lain untuk (a) membuat laporan eksternal, (b) mendukung aktivitas rutin, (c) mendukung pengambilan keputusan, (d) perencanaan dan pengendalian, dan (e) menerapkan pengendalian intern (Rama *et.al*, 2008).

Selain itu ada dua komponen yang sangat penting dalam teknologi informasi yaitu (1) *Firmware* (Perangkat Tegar) merupakan perangkat lunak yang sengaja ditanamkan secara semi permanen. contoh dari *firmware* terdapat pada BIOS, CISCO access point, router, dll instruksi2 yang ada di *firmware* tersimpan secara permanen pada ROM dan (2) *Infoware* merupakan komponen yang memiliki fungsi untuk memberikan informasi berupa petunjuk atau yang lainnya kepada user atau pengguna. contoh dari *infoware* ialah user manual, SOP, dan Cyber-Law. Setelah semua Komponen yang ada dalam teknologi informasi dapat bekerja secara maksimal dan sesuai dengan fungsinya maka teknologi informasi tersebut dapat diaplikasikan dalam berbagai bidang kehidupan.

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Parasuraman *et al.*,1988), dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Hal

tersebut secara sederhana dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tersebut memiliki memori atas organisasi tersebut (*customer retention*). Dengan adanya *customer retention* maka akan terjadi *re-buying*, dimana organisasi akan memperoleh peningkatan penjualan dan laba keuntungan Perusahaan.

3. *Total Quality Management*

Total quality management (TQM) atau Manajemen Mutu Keseluruhan adalah suatu konsep manajemen yang telah dikembangkan dari berbagai praktek manajemen serta usaha peningkatan dan pengembangan produktivitas.

Khim dan Larry (1998) dalam Suprantiningrum (2003) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu filosofi yang menekankan pada peningkatan proses pemanufakturan secara berkelanjutan dengan mengeliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, mengembangkan ketrampilan dan mengurangi biaya produksi.

Young *et al.* (1988) dalam Suprantiningrum (2003) menunjuk aspek tersebut sebagai proses pengawasan, suatu pendekatan dimana kualitas produk ditentukan oleh karyawan yang bekerja di pabrik.

Tresna (1995) yang menjelaskan bahwa TQM merupakan suatu filosofi, suatu konsep dengan seperangkat prinsip-prinsip panduan yang merupakan dasar bagi suatu organisasi yang ingin secara terus menerus melakukan

perbaikan dan penyempurnaan, pada bagian *shopfloor* untuk perusahaan manufaktur, atau dalam operasi pelayanan kepada konsumen untuk usaha jasa.

Pendekatan TQM dilakukan berdasarkan enam konsep dasar, yaitu: (1) suatu manajemen yang mempunyai komitmen dan terlibat penuh untuk memberi dukungan organisasi dari atas kebawah, (2) suatu focus terus-menerus kepada konsumen internal dan eksternal, (3) melibatkan dan memberdayakan seluruh SDM organisasi secara efektif, (4) perbaikan terus menerus dari seluruh proses bisnis dan proses produksi, (5) melibatkan para pemasok (*supplier*) sebagai mitra kerja, (6) menentukan sistem pengukuran untuk semua proses (Budi I dalam Suprانتiningrum, 2003).

Sedangkan menurut *International Organization for Standardization* (ISO) dalam Natha (2008) TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. TQM lebih memberdayakan atau lebih menekankan keterlibatan karyawan, yang merupakan sumber yang sangat bernilai bagi organisasi.

Menurut Tenner dan Detoro (1993:32) dalam Fadillah (2011), TQM memiliki tiga falsafah dasar yang dapat ditarik sebagai titik pertemuan dari berbagai pendapat tentang TQM, adalah sebagai berikut:

- a. Berfokus pada kepuasan pelanggan (*Customer Focus*) dengan pembentukan fokus pada pelanggan meliputi tiga aktivitas utama, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi pelanggan.
 - 2) Mengerti atau memenuhi harapan-harapan pelanggan.
 - 3) Tersedianya mekanisme untuk mendengar suara pelanggan.
- b. Pemberdayaan dan Pelibatan Karyawan (*Employee Empowerment and Invoivement*) Persaingan saat ini karyawan dituntut untuk memiliki keahlian dan pengetahuan yang tinggi. Maka dari itu perusahaan perlu melakukan beberapa hal agar karyawan dapat bekerja secara optimal yaitu :
- 1) Membangun kesejajaran (*alignment*), melalui:
 - 2) Membangun kemampuan (*capability*) dengan sasaran pada:
 - 3) Membangun kepercayaan (*trust*),
- c. Peningkatan kualitas secara berkelanjutan (*continuous improvement*)
Dalam implementasinya perbaikan proses tersebut dijalankan berdasarkan roda Deming yaitu *plan, do, check* dan *action* (siklus PDCA) yang memutar rodanya terus menerus untuk mencegah terulangnya kerusakan. Siklus tersebut dijabarkan ke dalam enam kegiatan yang saling berkaitan satu sama lainnya (Tenner dan Detoro, 1993:110-121), yaitu:
- 1) Menetapkan masalah (*define problem*).
 - 2) Mengidentifikasi dan proses dokumentasi (*identify and document process*).
 - 3) Mengukur kinerja (*measure performance*).

- 4) Mengerti tentang berbagai masalah/mengapa (*understanding/ why*), yaitu dengan cara membedakan kasus-kasus biasa, kasus-kasus khusus, dan kemampuan untuk menganalisisnya.
- 5) Mengembangkan dan tes ide-ide (*develop and test ideas*).
- 6) Evaluasi dan implementasi pemecahan masalah (*implement solution and evaluate*).

4. *Good Governance* dan Prinsip – Prinsipnya

Good governance adalah tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha/berkarya. *Good Governance* juga dimaksudkan sebagai suatu kemampuan manajerial untuk mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan cara-cara terbuka, transparan, akuntabel, *equitable*, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Widyananda, 2008).

Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI) dalam Arifin (2003) mendefinisikan *corporate governance* sebagai “seperangkat peraturan yang menetapkan hubungan antara pemegang saham, pengurus, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya sehubungan dengan hak-hak dan kewajiban mereka”. Tujuan *corporate governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi pihak-pihak pemegang kepentingan.

Badjuri dan Trihapsari (2004), dalam pemerintahan yang baik atau *good governance* ditandai dengan tiga pilar utama yang merupakan elemen dasar

yang saling berkaitan. Ketiga elemen dasar tersebut adalah partisipasi, transparansi dan akuntabilitas.

Tujuan *good governance* menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) (1999:34) dalam Fadillah (2011) yaitu (1) untuk mengurangi kesenjangan antara pihak-pihak yang memiliki berkepentingan dalam suatu perusahaan, (2) meningkatkan kepercayaan bagi investor dalam melakukan investasi, (3) mengurangi biaya modal, (4) menyakinkan kepada semua pihak atas komitmen legal dalam pengelolaan perusahaan, (5) penciptaan nilai bagi perusahaan termasuk hubungan antara para stakeholders. Dalam penerapan *good governance* diperlukan prinsip-prinsip yang dijadikan pedoman agar penerapan tersebut berjalan seperti yang diinginkan. Adapun prinsip-prinsip *good governance* menurut Putusan Bank Indonesia No,8/4/PBI/2006 dalam Umam (2009) yaitu :

a. *Pertanggungjawaban (Responsibility)*

Kesesuaian di dalam pengelolaan bank terhadap peraturan undang-undang yang berlaku dan prinsip-prinsip bank yang sehat.

b. *Pertanggungjelasan (Accountability)*

Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban rapat umum pemegang saham, komisaris atau dewan pengawas dan direksi serta pemilik modal sehingga pengelolaan bank terlaksana secara efektif dan efisien.

c. Keadilan (*Fairness*)

Perilaku yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjamin bahwa bank dikelola secara prudent untuk kepentingan stakeholder secara fair dan menghindarkan terjadinya praktik korporasi yang merugikan.

d. Keterbukaan (*Transparancy*)

Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan.

e. Kemandirian (*Independency*)

Kadaan dimana bank dikelola secara profesional tanpa bantuan kepentingan dan tekanan dari pihak yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip organisasi yang sehat.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. *Pengendalian Intern dan Good Governance*

Fadillah (2011) dalam penelitiannya membuktikan bahwa penerapan PI berpengaruh positif terhadap penerapan *Good Governance*. Segala komponen dalam pengendalian intern jika diterapkan pada LAZ, kinerja LAZ itu sendiri dapat dinilai dengan lebih maksimal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadillah, (2011) membuktikan bahwa implementasi pengendalian intern berpengaruh

secara langsung dan secara tidak langsung terhadap penerapan good governance. Secara riil jika Pengendalian Intern diterapkan pada LAZ dengan baik maka akan tercipta akuntabilitas dan transparansi yang maksimal untuk menuju pada tata kelola (*good governance*) yang baik pula. Dari uraian tersebut penurunan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H₁: Implementasi Pengendalian Intern berpengaruh positif terhadap penerapan *Good Governance* pada LAZ.

2. Teknologi Informasi dan *Good Governance*

Mulyadi (1997) mengatakan bahwa teknologi maju, khususnya teknologi informasi, akan menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Dengan aplikasi teknologi maka organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari system tradisional ke sistem manajemen kontemporer.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup adanya (a) pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik dan (b) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negeri ini (Hamzah, 2009 dalam Winidyaningrum dan Rahmawati, 2010).

Penelitian Cohen *et al.* (2007) dalam Winidyaningrum dan Rahmawati (2010) menemukan bahwa sistem/teknologi informasi yang dimiliki pemerintah daerah di kotamadya-kotamadya Yunani merupakan

alat yang sangat berguna untuk menilai fungsionalitas sebuah sistem dan tingkat kesesuaian dengan lingkungan organisasional. Pemanfaatan informasi yang baik akan memperbaiki hubungan antara LAZ dengan masyarakat dan potensi zakat di Indonesia kemungkinan besar akan mengalami peningkatan.

Semakin baik pemanfaatan teknologi informasi LAZ maka penerapan *good governance* seharusnya juga semakin baik karena dengan memanfaatkan teknologi informasi maka akan lebih efektif dan efisien dalam segala hal yang berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan dalam LAZ. Berdasarkan uraian diduga bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance*. maka penurunan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₂: Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance* pada LAZ.

3. *Total Quality Management* dan *Good Governance*

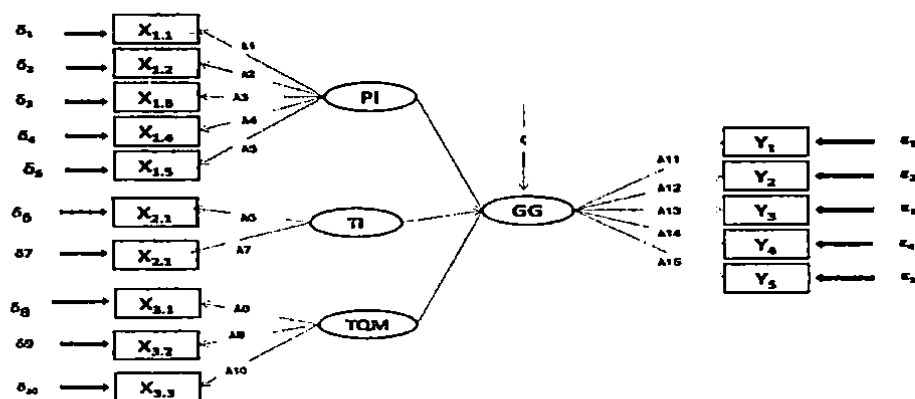
Total Quality Management diterapkan agar dapat mewujudkan LAZ yang kredibel, dan diharapkan dengan perbaikan yang secara berkesinambungan ini LAZ dapat mencapai tujuan yaitu untuk meningkatkan dana zakat, infak dan shodaqoh, serta dapat mendistribusikan dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan serta memberikan pelayanan sebaik mungkin yang akan mendapat feedback dari masyarakat yaitu dengan semakin meningkatnya minat masyarakat

untuk membayar zakat di LAZ. Semakin baik penerapan total quality management maka semakin baik pula *good governance* pada LAZ karena dengan total quality management diterapkan maka LAZ akan lebih unggul dan dapat bersaing mendapatkan kepercayaan yang penuh dari masyarakat dan *good governance* juga akan semakin baik pula.

Untuk mendukung penelitian terdahulu yang meyakini bahwa implementasi *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap penerapan *good governance* (Fadillah, 2011), penurunan hipotesis penelitian ini adalah :

H₃: Implementasi *total quality management* berpengaruh positif terhadap penerapan *good governance* pada LAZ.

C. Model Penelitian



GAMBAR 2.1
Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel Penelitian