

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

ASMAUL HUSNA



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ASMAUL HUSNA
A031181045**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

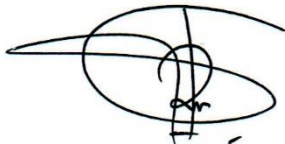
disusun dan diajukan oleh

**ASMAUL HUSNA
A031181045**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 9 Juni 2022

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA
NIP 196503201992032002

Pembimbing II



Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA
NIP 196811251994122002



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si. Y
NIP 19650371994031003

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ASMAUL HUSNA
A031181045

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **21 Juli 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Panitia Penguji

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA	Ketua	1..... 
Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA	Sekretaris	2..... 
Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	3..... 
Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si, CA., AseanCPA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si. ✓
NIP 19650371994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Asmaul Husna

NIM : A031181045

departemen/program Studi : Akuntansi/Strata 1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Rumah Sakit Di Kota Makassar

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 5 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,


Asmaul Husna

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir peneliti dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomo dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA selaku pembimbing pertama dan Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada seluruh Direktur rumah sakit tipe A dan tipe B karena telah memberikan izin sehingga dapat melakukan penelitian. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada kepala bidang pelayanan, kepala bidang penunjuang, dan kepala bidang administrasi keuangan selalu penanggung jawab dan pengumpulan kuesioner yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga bantuan yang diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir ucapan terima kasih kepada ayah (Makmur) dan ibu (Fitriyani) beserta keluarga besar dan sahabat peneliti yang telah memberikan bantuan dan motivasi selama proses penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-NYA atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar,

2022

Peneliti

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA RUMAH SAKIT DI KOTA MAKASSAR

THE INFLUENCE ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND SERVICE SYSTEMS TO ORGANIZATIONAL PERFORMANCE AT HOSPITALS IN THE CITY OF MAKASSAR

Asmaul Husna
Grace T. Pontoh
Aini Indrijawati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan pada rumah sakit dengan menggunakan pendekatan *contingency theory*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dengan membagikan kuesioner kepada 63 responden dengan sampel penelitian yaitu kepala bidang pelayanan, kepala bidang penunjang, dan kepala bidang administrasi keuangan pada rumah sakit tipe A dan tipe B di Kota Makassar. Kuesioner yang kembali sebanyak 57 responden, diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program komputer *SmartPLS*. Hasil penelitian ini dengan hipotesis pertama menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pelayanan memiliki peran dalam peningkatan Kinerja Organisasi pada Rumah Sakit Di Kota Makassar.

Kata kunci: Sitem Informasi Akuntansi, Sistem Pelayanan, Kinerja Organisasi

The research aims to analyze accounting information system and services systems in hospitals using a contingency theory approach. The research uses and primary data sources by distributing questionnaires to 63 respondents with research samples namely the head of service, head of support, and head of financial administration at type A and type B hospitals in Makassar City. The returned questionnaire was 57 respondents, processed using multiple linear regression analysis with the help of the smartPLS computer program. The results of this research with the first hypothesis indicate that the Accounting Information System has a significant effect on organizational performance. The second hypothesis shows that the Service System has a significant effect on organizational performance. So it can concluded that the Accounting Information System and Service System have a role in improving Organizational Performance at Hospital City.

Keywords: Accounting Information System, Service System, Organizational Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoretis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	10
2.1.1 <i>Contigency Theory</i>	10
2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi	11
2.1.3 Sistem pelayanan	14
2.1.4 Kinerja Organisasi	19
2.2 Tinjauan Empirik.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Organisasi	27
2.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu.....	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.6.1 Variabel Independen.....	33
3.6.2 Variabel Dependen	34
3.7 Instrumen Penelitian	34
3.8 Analisis Data	35
3.8.1 Statistik Deskriptif	36
3.8.2 Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36

3.8.2.1 Uji Validitas	36
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.8.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Karakteristik Responden	39
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Statistik Deskriptif	41
4.3.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	43
4.3.2.1 Validitas Konvergen(Convergent Validity).....	44
4.3.2.2 Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)	44
4.3.2.3 Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
4.3.3.1 R-Square(R^2).....	45
4.3.3.2 Relevansi Prediksi (Q^2).....	46
4.3.3.3 Uji Hipotesis.....	46
4.4 Pembahasan Hasil penelitian	47
4.4.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Organisasi	47
4.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
5.3 Keterbatasan Penelitian	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
2.2 Kerangka Konseptual.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Pengertian Kinerja Organisasi.....	19
3.1	Daftar Rumah Sakit.....	31
3.2	Prosedur Pengembangan Kuesioner	36
4.1	Ikhtisar Kategori Responden	40
4.2	Statistik Deskriptif X1	42
4.3	Statistik Deskriptif X2	43
4.4	Statistik Deskriptif Y	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata.....	59
2. Peta Teori	60
3. Kuesioner Penelitian	65
4. Hasil Uji Analisis Data	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Setiap usaha-usaha manajemen kinerja ditujukan dapat digunakan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi pada setiap organisasi (Aditma, 2017).

Kinerja merupakan gambaran tentang pencapaian atau target, pelaksanaan program, usaha, dan kebijakan yang dilakukan untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan dalam kelompok organisasi. Kinerja organisasi merupakan indikator yang penting baik bagi perusahaan maupun investor, kinerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur apakah organisasi berhasil mencapai hasil yang terbaik dari apa yang di cita-citakan organisasi tersebut. Kinerja juga menunjukkan kemampuan manajemen organisasi dalam mengelola modalnya (Aditma, 2017).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, dan peran serta tingkat motivasi

seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja (Hasibuan, 2005).

Kinerja Organisasi telah menjadi topik penting dalam literatur ekonomi dan bisnis serta mendapatkan minat yang signifikan dari akademisi dan praktisi, karena dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan meningkatkan keberlanjutan dan prospek masa depan mereka (Pontoh *et al.* 2022). Munculnya globalisasi mengakibatkan persaingan yang semakin ketat untuk menjadi yang terdepan dalam persaingan, perusahaan harus memiliki manajemen yang baik untuk mencapai tujuan utama perusahaan yaitu mencapai keuntungan yang maksimal secara efektif, efisien dan ekonomis, untuk mempertahankan konsep *going concern* organisasi, perlu disadari bahwa lingkungan bisnis akan terus berubah termasuk teknologi informasi. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang merupakan aplikasi berbasis komputer dari cara akuntansi konvensional ke cara komputerisasi yang kebanyakan orang tidak siap untuk atau merasa sangat sulit untuk beradaptasi (Awosejo *et al.* 2013).

Maharsi (2000) mengatakan bahwa kehadiran teknologi informasi memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, seperti dapat meringankan aktivitas bisnis yang kompleks dan menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji dalam konteks perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan manajemen.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem pengolahan data akuntansi yang dikoordinasikan dari manusia, alat, dan juga metode dalam suatu wadah organisasi yang terstruktur untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan dan informasi manajemen (Dalimunthe *et al.* 2019). Salah satu jenis sistem informasi yang diperlukan oleh organisasi yaitu sistem informasi akuntansi

yang mampu menangani kegiatan operasional organisasi sehari-hari agar menghasilkan informasi mengenai proses bisnis perusahaan yang diperlukan oleh manajemen dan pihak yang berhubungan dengan pengambilan keputusan. Tujuan dari penerapan sistem informasi akuntansi adalah mengefektifkan kinerja suatu perusahaan yang sudah ada, yang semula cukup baik menjadi lebih baik. Sistem informasi akuntansi membantu manajemen dalam merencanakan dan menjalankan kegiatan operasional perusahaan sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan (Diana, 2012).

Soudani (2012) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi sangat penting untuk semua organisasi. Sistem informasi akuntansi merupakan aktivitas pendukung yang dalam menjalankan aktivitas utama agar lebih efektif dan efisien. Sistem informasi akuntansi yang efektif dan efisien sangat diperlukan semua organisasi salah satunya yaitu rumah sakit. Efektif yaitu ketika sebuah hal dapat digunakan dan bermanfaat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisien yaitu ketika melakukan sesuatu tersebut dapat meminimalisir atau mengurangi penggunaan biaya yang ada sebelumnya. Rumah sakit memerlukan suatu sistem pengolahan data informasi yang mendukungnya, dengan sistem informasi akuntansi yang memadai diharapkan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pada rumah sakit tersebut.

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial di bidang klinis. Pengelolaan usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri yaitu selain sebagai unit bisnis, rumah sakit juga memiliki misi sosial. Misi rumah sakit tidak terlepas dari misi layanan sosial. Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang dibawanya (Wajirah, 2010).

Jumlah rumah sakit akan semakin bertambah, banyaknya jumlah rumah sakit akan menimbulkan persaingan yang lebih ketat, sehingga kunci meningkatkan daya saing yaitu memperbaiki sistem pelayanan rumah sakit tersebut. Perkembangan rumah sakit dapat dilihat dengan pasien yang menggunakan jasa rumah sakit ini seperti berobat, perawatan, dan penyembuhan, oleh karena itu perusahaan tidak hanya berfokus kepada keunggulan biaya saja dengan biaya murah namun pelayanan yang diberikan menjadi berkurang (Wijaya, 2000).

Di Indonesia sendiri, secara umum sistem pelayanan kesehatan masih memiliki banyak kerentanan yang tercermin dari kurangnya kinerja, yang dapat dilihat dari masih kurangnya kontrol atas dana alokasi khusus yang diberikan oleh kementerian, masih kurangnya fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh masyarakat, peralatan medis yang kurang memadai di beberapa rumah sakit daerah, kurangnya intensif keuangan untuk dokter, dan budaya risiko yang lemah. Terkhusus untuk pelayanan kesehatan di rumah sakit umum yang terdapat di Sulawesi Selatan adanya permasalahan terkait dengan pelayanan kesehatan yang kurang maksimal yang menyebabkan terlantarnya beberapa pasien karena kurangnya jumlah dokter spesialis (Pontoh *et al.* 2022).

Pelayanan kesehatan yang merata, bermutu, dan berorientasi kepada kepuasan pasien merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Hal ini berarti bahwa rumah sakit dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan kepuasan terhadap pasien, untuk memenuhi tuntutan tersebut tentu saja rumah sakit didukung oleh dana, sumber daya manusia yang bermutu, dan profesional serta peralatan yang memadai.

Rumah sakit sebagai salah satu jenis badan layanan umum (BLU) yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pada rumah sakit yang sudah ditetapkan sebagai rumah sakit BLU, ataupun yang belum BLU atau swasta memiliki tanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen, peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit agar dapat dirasakan oleh masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya tentang analisis kinerja rumah sakit. Misalnya Parmita (2015) melakukan pengukuran kinerja pada RSUD Madani Palu menggunakan *balance scorecard* dengan hasil penelitian secara keseluruhan 0,8. Skala penelitian tersebut bahwa RSUD Madani Palu termasuk dalam kategori baik meskipun kinerja masing-masing prespektif dari *balance scorecard* belum maksimal.

Putri *et al.* (2017) melakukan penelitian dengan menganalisis kinerja RSUD K.R.M.T Wongsoenogoro dengan pendekatan *balance scorecard*, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja RSUD K.R.M.T Wongsoenogoro dilihat dari empat prespektif *balance scorecard* masih buruk. Aspek yang masih kurang dalam prespektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu sikap positif karyawan, keharmonisan, dan belum ada survei kepuasan karyawan.

Permatasari (2017) melakukan penelitian tentang analisis kinerja RSI Hasanah Muhammadiyah Mojokerto dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard* dengan hasil penelitian bahwa kinerja pada RSI Hasanah Muhammadiyah Mojokerto secara keseluruhan berada dalam kategori cukup. Pada prespektif keuangan menunjukkan hasil kinerja yang baik, sedangkan pada prespektif pembelajaran dan pertumbuhan, prespektif proses bisnis internal, dan

prespektif pelanggan menunjukkan hasil kinerja yang cukup.

Salah satu rumah sakit yang ada dimakassar dengan hasil wawancara singkat yang telah dilakukan kepada salah satu tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit tersebut ternyata masih ada permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem informasi akuntansi seperti adanya kendala pada sistem yang eror pada saat pengiriman obat ke farmasi dan juga pendaftaran sistem BPJS non aktif selama satu jam, dan juga ada masalah pada saat pelayanan seperti pasien sering komplain pada saat antri, menunggu dokter dan menunggu obat.

Penelitian terdahulu mengenai sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh Mulyanti (2020), Rizaldi (2015), dan Parjanti *et al.*(2014) dengan hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi akuntansi terhadap kinerja. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu objek penelitiannya, seperti Mulyanti melakukan penelitian pada kinerja karyawan di PT *Iron Bird Logistics*, Rizaldi di CV Teguh Karya Utama Surabaya, dan Parjanti di 45 perusahaan komputer yang tergabung di dalam APKOMINDO kota Surakarta, sedangkan objek penelitian ini yaitu kinerja organisasi dalam hal ini yaitu rumah sakit yang ada di kota Makassar.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Churiyah (2007) dengan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit, Ardiansyah *et al.*(2017) dengan hasil penelitiannya yaitu secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu variabel penelitiannya karena penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan variabel

penelitian ini yaitu variabel sistem pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan terhadap kinerja rumah sakit yang ada di Kota Makassar khususnya rumah sakit tipe A dan tipe B.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi?
2. Apakah sistem pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja organisasi.
2. Pengaruh sistem pelayanan terhadap kinerja organisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis artinya hasil penelitian bermanfaat untuk penemuan konsep baru, pengembangan konsep yang sudah ada, penemuan teori baru, atau pengembangan teori sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan mampu memberikan pengembangan keilmuan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi organisasi

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah atau strategi organisasi dalam rangka membenahi dan meningkatkan sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan kinerja organisasi.

b. Bagi penulis

Meningkatkan kemampuan penulis dalam mengukur suatu sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan kinerja organisasi dan menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

c. Bagi akademik

Menambah referensi di perpustakaan Universitas Hasanuddin dan dapat dijadikan sebagai referensi atau pertimbangan bagi mahasiswa atau pembaca untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bermanfaat untuk mengetahui rangkaian masalah secara keseluruhan sehingga mampu memudahkan dalam penulisan penelitian. Sistematika penulisan akan dijelaskan sebagai berikut.

Bab 1 merupakan pendahuluan, bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 merupakan tinjauan pustaka. Dalam bab ini diuraikan tinjauan teori

dan konsep, tinjauan empirik, kerangka pemikiran, serta hipotesis dalam penelitian ini.

Bab 3 merupakan metodologi penelitian, bab ini menguraikan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab 4 merupakan hasil dan pembahasan, bab ini menjelaskan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penjelasan terkait pengaruh sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan terhadap kinerja organisasi.

Bab 5 merupakan penutup, bab ini berisikan kesimpulan dan saran serta keterbatasan dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Contingency Theory*

Contingency theory merupakan konsep yang ditemukan oleh Drazin dan Van de Ven pada tahun 1985. Teori ini mengajukan tiga pendekatan penting dalam riset *contingency*, yaitu seleksi (*selection*), interaksi (*interaction*), dan sistem (*system*). *Contingency theory* dalam arti luas menyatakan bahwa keefektifitasan organisasi merupakan suatu fungsi kesesuaian antara sistem dan lingkungan dimana suatu organisasi tersebut beroperasi (Duncan dan Moores, 1989).

Contingency theory merupakan alat pertama dan yang paling terkenal menjelaskan berbagai variasi dalam struktur organisasi (Priantinah, 2005). Priantinah (2005) mengatakan bahwa *contingency theory* adalah suatu hubungan antara struktur organisasi dan situasi dengan adanya efektivitas organisasi yang dihasilkan dari hubungan ini. Faktor *contingency* terdiri dari formalisasi organisasi dan informasi yang saling terkait dalam area fungsional organisasi, seperti keterkaitan organisasi dengan organisasi yang lain. Faktor *contingency* tersebut secara tidak langsung menciptakan kebutuhan-kebutuhan dalam integrasi informasi yang dibutuhkan untuk kordinasi dan pengendalian organisasi. *Contingency theory* mendukung terwujudnya efektivitas sistem informasi akuntansi (Nicolau, 2000).

Lingkungan merupakan salah satu variabel yang *contigen*, artinya bahwa dalam lingkungan itu sendiri dipengaruhi oleh kondisi ketidakpastian. Variabel yang *contigen* antara lain, lingkungan, karakteristik organisasi dan gaya pengambilan keputusan (Duncan dan Moores, 1989). Variabel-variabel tersebut

digunakan dalam mendesain sistem informasi akuntansi.

Pendekatan *Contingency Theory* mengidentifikasi bentuk-bentuk optimal pengendalian organisasi dibawah kondisi operasi yang berbeda dan mencoba untuk menjelaskan bagaimana prosedur operasi pengendalian organisasi tersebut. Tidak ada suatu sistem secara universal yang selalu tepat untuk dapat diterapkan pada setiap organisasi, tetapi hal ini tergantung pada faktor-faktor kondisi atau situasi yang ada dalam suatu organisasi (Otley, 1980).

Contingency Theory dalam sistem informasi akuntansi menggambarkan suatu upaya untuk mengidentifikasi kesesuaian sistem informasi akuntansi dalam kondisi yang tepat. Para praktisi sistem informasi akuntansi selalu mencoba menyesuaikan suatu sistem agar lebih berguna dalam setiap keadaan. Tingginya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan menandakan bahwa bermanfaat dan mudahnya suatu sistem informasi akuntansi, seseorang akan memanfaatkan sistem informasi akuntansi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Hall (2001) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang terdiri dari tiga subsistem yaitu sebagai berikut.

- 1) Sistem pemrosesan transaksi, yang mendukung operasi bisnis sehari-hari melalui berbagai dokumen dan pesan kepada pengguna dalam perusahaan.
- 2) Buku besar/sistem pelaporan keuangan yang menghasilkan laporan keuangan.
- 3) Sistem pelaporan manajemen, yang menyediakan manajemen internal dari berbagai laporan keuangan bertujuan khusus untuk pengambilan keputusan.

Neogy (2014) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi memproses

transaksi akuntansi dan memasok informasi untuk pengguna yang berkepentingan, yang digunakan untuk mengambil proses pengambilan keputusan yang efektif, untuk membantu manajemen untuk melakukan kegiatan bisnis dengan baik dan akhirnya untuk mengukur kinerja perusahaan. George dan William (2006) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi, informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan.

Romney dan Steinbart (2016) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambilan keputusan. Sistem ini meliputi orang, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Susanto (2013) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari subsistem/ bagian/ komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan yang menjadi informasi keuangan.

Beberapa pendapat yang telah dikemukakan, sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan dan menampilkan informasi akuntansi sehingga akuntan dan eksekutif perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat. Sistem informasi akuntansi menjadi hal yang penting dalam suatu perusahaan. Sistem informasi akuntansi membuat setiap proses-proses yang ada didalam organisasi menjadi lebih efektif, efisien dan terstruktur.

Susanto (2013) menjelaskan sistem informasi akuntansi memiliki fungsi secara umum adalah.

- 1) Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari.
- 2) Mendukung proses pengambilan keputusan.
- 3) Membantu pengelola perusahaan dalam melakukan tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

Hansen dan Mowen (2009) mengatakan pada dasarnya tujuan disusunnya sistem informasi akuntansi yaitu.

- 1) Untuk mendukung fungsi kepengurusan manajemen.
- 2) Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen.

Diana dan Setiawan (2011) mengatakan bahwa tujuan sistem informasi akuntansi berikut ini.

- 1) Mengamankan harta/kekayaan perusahaan.
- 2) Menghasilkan beragam informasi untuk pengambilan keputusan.
- 3) Menghasilkan informasi untuk pihak eksternal.
- 4) Menghasilkan informasi untuk penilaian kinerja karyawan atau divisi.
- 5) Menyediakan data masa lalu untuk kepentingan audit (pemeriksaan).
- 6) Menghasilkan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran perusahaan.
- 7) Menghasilkan informasi yang diperlukan dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Florentiana (2015) mengemukakan bahwa sistem Informasi Akuntansi terdiri dari lima komponen sebagai berikut.

- 1) Orang-orang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
- 2) Prosedur-prosedur, baik manual yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.

- 3) Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
- 4) Software yang dipakai untuk memproses data organisasi.
- 5) Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

Kelima komponen ini bersama-sama memungkinkan suatu sistem informasi akuntansi memenuhi tiga fungsi pentingnya dalam organisasi, sebagai berikut.

- 1) Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut, agar pihak manajemen, para pegawai, dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang (*review*) hal-hal yang sudah terjadi.
- 2) Mengubah data menjadi informasi yang berguna untuk pihak manajemen dalam membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- 3) Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan andal.

2.1.3 Sistem pelayanan

Amsyah (2003) mengatakan bahwa sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Dengan kata lain suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang

sama.

Moenir (2000) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Moenir (2000) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sianipar (1998) mengemukakan pengertian pelayanan yaitu cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak mengajukan permintaan sampai penyerahannya. Beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moenir, 2000). Dari pengertian tersebut dikatakan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lain. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada

masyarakat.

Moenir (2000) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor berikut ini.

- 1) Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana.
- 2) Adanya aturan yang memadai.
- 3) Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
- 4) Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- 5) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
- 6) Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Farmer (1997) mengatakan bahwa adatingga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

- 1) Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, ataupun di tes sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- 2) Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- 3) Inseparability, berarti produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan, kualitas tidak

direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Tilaar (2001) menyatakan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut.

1) Dedikasi dan disiplin

Memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seseorang haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis, sebab seseorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2) Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seseorang haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat.

3) Inovatif

Seseorang dikatakan unggul bukanlah seseorang yang puas dengan hasil yang telah dicapai, tetapi seseorang yang unggul selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru serta dapat menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan baru.

4) Tekun

Fokus pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai

dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5) Ulet

Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan, tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7) Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Notoadmodjo (2005) mengemukakan definisi upaya/pelayanan kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan UU RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 upaya/pelayanan kesehatan yaitu setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara danmeningkatkan derajat kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat.

Azhar (1980) mengemukakan definisi pelayanan kesehatan yaitu bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorangan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan.

2.1.4 Kinerja Organisasi

Tabel 2.1 Pengertian Kinerja Organisasi

No	Sumber	Pengertian
1	Hyde, 2008	Nilai dari keuntungan yang dihasilkan
2	Richard dan Jhonson, 2001	Hasil akhir dari kinerja keuangan, produk dan <i>shareolder return</i>
3	Quansah, Nancy, 2013	Hasil akhir organisasi yang diukur berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan
4	Byremo, C, 2015	Hasil akhir yang dicapai pada kinerja keuangan, kinerja pasar, kinerja operasional dan kinerja karyawan
5	Balsam <i>et al.</i> 2011	Tingkat pengembangan aset perusahaan dan pengambilan saham tahunan
6	Sarac <i>et al.</i> 2014	Penilaian atas tingkat aset dan perkembangan usaha

Etzioni (2008) menyatakan bahwa kinerja organisasi menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi merealisasikan tujuan akhirnya. Bastian (2005) juga mengatakan bahwa kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Berdasarkan pengertian tentang kinerja organisasi dari beberapa sumber yang telah dikemukakan dapat dilihat bahwa kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi untuk melaksanakan setiap tugas-tugas yang diberikan kepada organisasi untuk mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang telah ditentukan. Kinerja organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumber daya

guna mencapai tujuannya (Aditma, 2017).

Organisasi atau perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Sumardi, 1999). Jumaili (2005) mengajukan konsep evaluasi pemakai adalah suatu penilaian terhadap pemakai sesuatu barang atau jasa terhadap sikap atau kepercayaan mereka menggunakan suatu sistem tersebut. Dalam konteks penelitian sistem informasi akuntansi pemakai akan diberikan informasi yang diterapkan dalam perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.

Organisasi yang dimaksud dalam hal ini yaitu rumah sakit. Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik, bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti Kabupaten atau Kota. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan, karena masyarakat beranggapan sistem pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka.

Azwar (1996) menyatakan bahwa rumah sakit adalah tempat orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan. Berdasarkan kelasnya rumah sakit dibagi menjadi 4 tipe mulai dari A,B,C, dan D. Keempat kelas rumah sakit tersebut mempunyai spesifikasi dan kemampuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan, keempat rumah sakit dijelaskan berikut ini.

1. Rumah sakit tipe A

Rumah sakit kelas A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis secara luas. Rumah sakit kelas A ditetapkan sebagai tempat pelayanan rumah sakit rujukan tertinggi (top referral hospital) atau rumah sakit pusat. Misalnya rumah sakit yang ada di Makassar yaitu RSUD Dr. Wahidin.

2. Rumah sakit tipe B

Rumah sakit kelas B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspesialis terbatas. Rumah sakit tipe B didirikan di setiap ibukota provinsi yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Misalnya rumah sakit tipe B yang ada di Makassar yaitu RS Primaya Makassar.

3. Rumah sakit tipe C

Rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, dan pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit tipe C akan didirikan di setiap ibu kota kabupaten yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Misalnya salah satu rumah sakit yang ada di Makassar yaitu RS Mitra Husada.

4. Rumah sakit tipe D

Rumah sakit kelas D adalah rumah sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit tipe C. Kemampuan rumah sakit D hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Rumah sakit kelas D juga menampung pelayanan rujukan yang berasal dari puskesmas. Salah satu rumah sakit yang ada di kota Makassar yaitu RS Luramary.

Djojodibroto (1997) membagi rumah sakit menjadi beberapa macam yaitu

sebagai berikut ini.

1) Pemilik

Rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam, yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta.

2) Filosofi yang dianut

Rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam, yaitu rumah sakit yang tidak mencari keuntungan dan rumah sakit yang mencari keuntungan.

3) Jenis pelayanan yang diselenggarakan

Rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam, yaitu rumah sakit umum yang menyelenggarakan semua jenis pelayanan kesehatan dan rumah sakit khusus.

4) Lokasi rumah sakit

Rumah sakit dibedakan atas beberapa macam, tergantung dari pembagian sistem pemerintahan yang dianut, misalnya rumah sakit pusat jika lokasinya di ibukota negara, rumah sakit provinsi jika lokasinya di Ibu Kota Provinsi dan rumah sakit Kabupaten jika lokasinya di Ibu Kota Kabupaten.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik merupakan tinjauan peneliti terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan referensi untuk memahami fokus penelitian dengan hasil penelitian-penelitian. Beberapa orang telah melakukan penelitian berkaitan dengan variabel yang terdapat pada penelitian ini, sehingga menjadikan hal tersebut sebagai masukan dalam merancang serta melaksanakan penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Panggeso (2014) memiliki tujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan dan tingkat kepercayaan sistem informasi

akuntansi terhadap kinerja karyawan, metode yang digunakan yaitu metode sensus dan kuesioner menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan teknologi SIA dan kepercayaan teknologi SIA. Semakin efektif penerapan suatu sistem informasi akuntansi dan semakin baik kemampuan teknis yang dimiliki oleh pengguna sistem informasi akuntansi maka kinerja individual akan semakin meningkat.

Muliyanti (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi akuntansi dan kinerja karyawan PT *Iron Bird Logistics*. Sistem informasi akuntansi diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara terus menerus.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rizaldi (2015) mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem informasi akuntansi diterapkan dalam suatu perusahaan, maka semakin meningkat kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardianto *et al.* (2015) menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang

memiliki pengaruh lebih besar daripada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Churiyah (2007) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan berwujud terhadap kinerja rumah sakit. Analisis data yang digunakan yaitu uji t dan uji f. Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit.

2.3 Kerangka Pemikiran

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *contingency theory* yang memiliki pendekatan yaitu mengidentifikasi bentuk-bentuk optimal pengendalian organisasi dibawah kondisi operasi yang berbeda dan mencoba untuk menjelaskan bagaimana prosedur operasi pengendalian organisasi tersebut. Tidak ada suatu sistem secara universal yang selalu tepat untuk dapat diterapkan pada setiap organisasi, tetapi hal ini tergantung pada faktor-faktor kondisi atau situasi yang ada dalam suatu organisasi (Otley, 1980). Upaya untuk mengidentifikasi variabel *contingency* yang paling penting dan menilai dampaknya dalam sistem pengendalian dalam kondisi yang tepat (Faisal 2014).

Terdapat dua variabel independen yaitu sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan, dan satu variabel dependen yaitu kinerja organisasi. Setiap organisasi pasti memiliki tujuan, visi dan misi. Kinerja suatu organisasi merupakan akumulasi kinerja semua individu yang bekerja di dalamnya. Disinilah peran sumber daya manusia dibutuhkan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Pegawai yang melaksanakan kinerjanya secara efektif dan efisien maka hasilnya dapat mempengaruhi peningkatan prestasi kerja organisasi

sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan akan tercapai. Kinerja merupakan suatu prestasi atau dapat juga dikatakan sebagai tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam menjelaskan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode (Aditma, 2017).

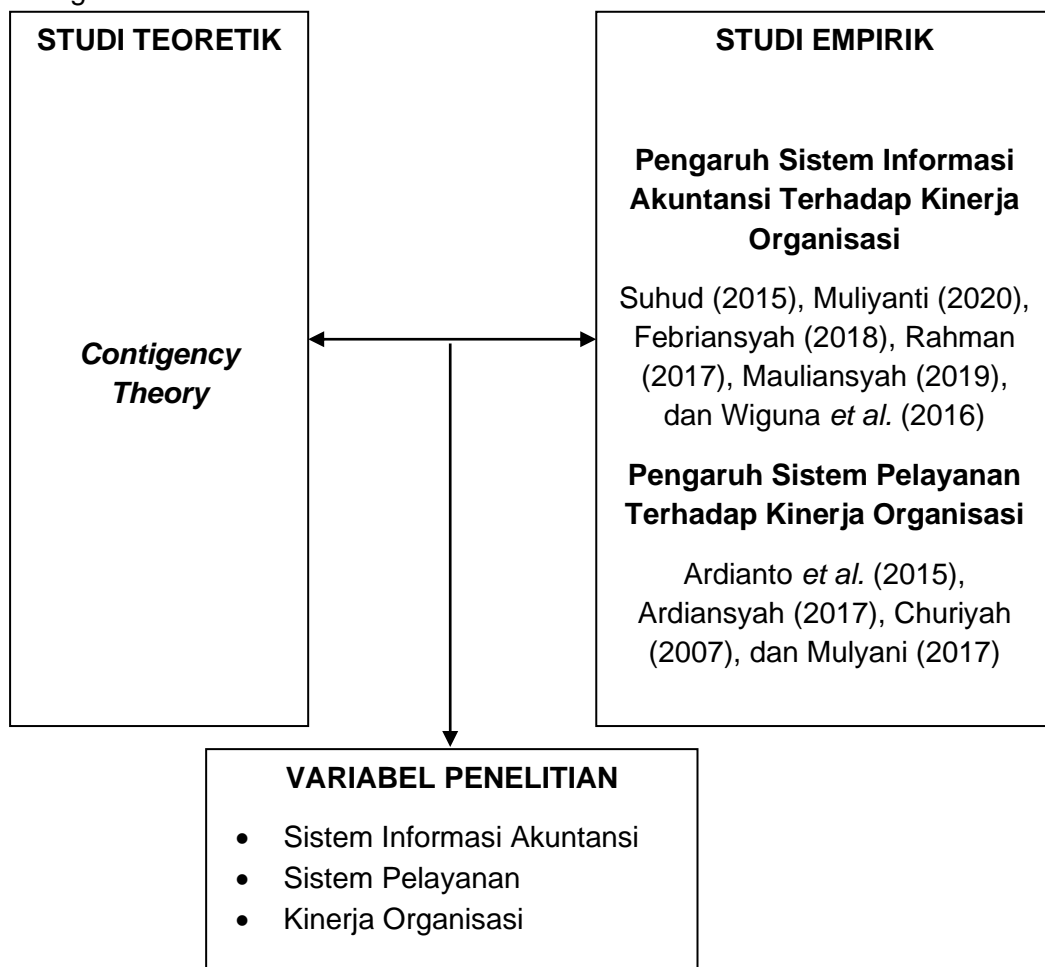
Sistem informasi akuntansi dapat diartikan sebagai susunan berbagaidokumen, alat, komunikasi, tenaga pelaksanaan, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan manajemen (Widjajanto, 2001). Jika informasi dalam organisasi yang memiliki kualitas yang baik, organisasi akan berjalan dengan baik, sebaliknya jika informasi yang berkualitas rendah merupakan ancaman bagi kelangsungan hidup organisasi, informasi akuntansi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, lengkap, konsisten, dan tepat waktu (Komala, 2012).

Berhasilnya penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan ditentukan antara lain oleh faktor-faktor sebagai berikut. Pertama, tersedianya karyawan yang akan mengoperasikan sistem kebutuhan karyawan harus diselaraskan dengan sistem informasi akuntansi yang akan diterapkan, misalnya tenaga karyawan yang akan melaksanakan sistem. Kedua, kualifikasi karyawan yang akan mengoperasikan sistem. Ketiga, penerapan sistem informasi akuntansi yang menggunakan komputer memerlukan tenaga kerja karyawan yang mempunyai pengetahuan komputer baik hardware maupun software, kualifikasi karyawan ini penting untuk mendukung terlaksananya sistem informasi akuntansi berkomputer. Keempat, kemampuan karyawan yang mengoperasikannya. Kelima, kemauan untuk melaksanakan sistem agar sistem informasi akuntansi dapat dilaksanakan dan diterapkan dengan baik maka sistem tersebut harus dapat diterima oleh para pelaksana sistem dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan. Keenam, kenggan atau

penolakan atas penerapan sistem akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan, sehingga tujuan atau sasaran perusahaan tidak akan tercapai (Puspitawati dan Anggadini, 2011).

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kanedi *et al.* 2017). Menurut Kotler (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Organisasi

Islam dan Hu (2012) memaparkan bahwa dalam penerapan *contingency theory*, sistem informasi akuntansi erat kaitannya dengan efek teknologi, efek lingkungan dan efek struktur organisasi. *Contingency theory* mendukung terwujudnya efektivitas sistem informasi akuntansi (Nicolau, 2000). *Contingency theory* menjelaskan penggunaan informasi akuntansi yang pada akhirnya membantu mengevaluasi kinerja manajemen dan pengambilan keputusan.

Kurniawan dan Nensih (2014) mengatakan bahwa terdapat beberapa macam pendekatan *contingency* yang mempengaruhi perusahaan seperti lingkungan eksternal, ukuran organisasi, diversifikasi, teknologi dan struktur formal. Salah satu teknologi yang digunakan suatu perusahaan yaitu sistem informasi akuntansi yang memiliki fungsi yaitu mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari, sistem informasi akuntansi sangat berguna bagi perusahaan dalam kegiatan pengambilan keputusan.

Pengetahuan penggunaan sistem informasi akuntansi dibutuhkan agar pengguna dapat berkomunikasi dengan manajer puncak perusahaan, manajer membutuhkan informasi untuk memprediksi masa depan dan pengambilan keputusan, yaitu dengan mempertimbangkan faktor eksternal perusahaan. Sistem informasi akuntansi berguna dalam menangkap, menyampaikan, menciptakan, menyimpan dan mengkomunikasikan informasi tersebut yang dapat membantu manager yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Suhud (2015) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti (2020) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Febriansyah (2018) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2017) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mauliansyah (2019) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesa pertama sebagai berikut.

H₁: Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Terhadap Kinerja Organisasi

2.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi

Contingency theory menyatakan bahwa semua komponen dari suatu organisasi terdapat kecocokan atau kesesuaian antara satu dengan yang lain. Pada sistem pelayanan, *contingency theory* didasarkan pada premis umum bahwa tidak terdapat sistem pelayanan yang secara universal selalu tepat untuk dapat diterapkan pada seluruh organisasi dalam setiap keadaan. Hal ini berarti bahwa desain berbagai komponen sistem pelayanan tergantung pada *contingency* khusus atau dapat juga dikatakan ada dugaan bahwa terdapat faktor situasional lainnya yang mampu mempengaruhi suatu kondisi tertentu.

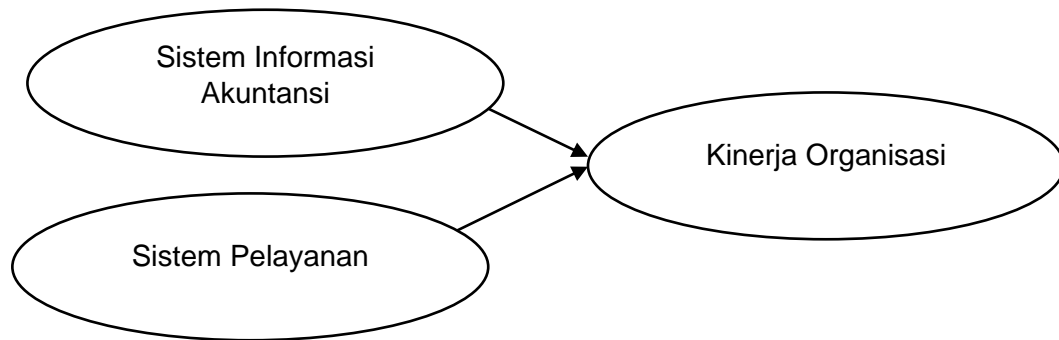
Ardianto *et al.* (2015) menyatakan bahwa sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Churiyah (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit. Ardiansyah *et al.* (2017) dalam penelitiannya bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya maka dirumuskan

hipotesa kedua sebagai berikut.

H₂: Sistem Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kinerja Organisasi

Berikut adalah gambar kerangka konseptual.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid, sesuai dengan karakteristik pendekatan dan tujuan penelitian (Said *et al.* 2012). Adapun rancangan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner kepada responden selaku populasi dan sampel dalam penelitian ini. Penelitian ini berangkat dari landasan teori, gagasan para ahli, hingga penelitian terdahulu. Penelitian ini menguji pengaruh variabel X (sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan) terhadap variabel Y (kinerja organisasi). Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, maka akan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini berfokus pada pengolahan data dalam pengujian variabel sehingga nantinya akan didapatkan hubungan antar variabel.

3.2 Tempat dan Waktu

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit khususnya Tipe A dan B di kota Makassar. Objek penelitian adalah pengguna sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan rumah sakit dengan waktu penelitian selama kurang lebih 1 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok orang, kegiatan, atau sesuatu