

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) di era digitalisasi telah membawa transformasi fundamental dalam berbagai sektor organisasi, termasuk bidang keuangan dan akuntansi pada perguruan tinggi. Teknologi informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi telah berkembang menjadi sumber daya strategis yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi informasi, serta akuntabilitas organisasi (Laudon & Laudon, 2004). Dalam konteks pengelolaan keuangan, pemanfaatan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi memungkinkan tersedianya informasi yang lebih akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif (Romney & Steinbart, 2015). Perguruan tinggi sebagai institusi yang mengelola sumber daya publik juga dituntut untuk menunjukkan pengelolaan keuangan yang akuntabel serta kinerja organisasi yang optimal di tengah meningkatnya tuntutan transparansi dan akuntabilitas publik.

Seiring dengan meningkatnya digitalisasi organisasi, kemampuan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas pengelolaan organisasi. Kemampuan teknologi informasi mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola infrastruktur digital, mengintegrasikan sistem informasi, serta memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses kerja dan pengambilan Keputusan (Zhang *et al.*, 2020). Namun demikian, keberadaan teknologi informasi saja belum tentu secara otomatis menghasilkan peningkatan akuntabilitas dan kinerja organisasi. Banyak organisasi telah melakukan investasi teknologi yang besar, tetapi belum memperoleh manfaat optimal akibat

keterbatasan kompetensi pengguna, lemahnya integrasi sistem, maupun ketidaksesuaian teknologi dengan kebutuhan operasional organisasi.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui perspektif *Technology to Performance Chain* (TPC) yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Teori ini menjelaskan bahwa teknologi informasi tidak secara otomatis meningkatkan kinerja organisasi, tetapi manfaat teknologi akan tercapai apabila teknologi tersebut digunakan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan tugas serta proses kerja organisasi (*task-technology fit*). Dengan kata lain, keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola, mengintegrasikan, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mendukung aktivitas operasional dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, kemampuan teknologi informasi yang dimiliki organisasi perlu didukung oleh mekanisme pengelolaan yang mampu memastikan bahwa teknologi dimanfaatkan secara optimal sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan kinerja organisasi.

Dalam konteks organisasi perguruan tinggi, efektivitas pemanfaatan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem komunikasi organisasi. Sistem komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana koordinasi, pertukaran informasi, dan penyebaran pengetahuan antarunit kerja sehingga mendukung penggunaan teknologi secara lebih efektif. Komunikasi yang baik memungkinkan informasi keuangan disampaikan secara tepat waktu, mengurangi kesalahan informasi, memperkuat koordinasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menghambat pemanfaatan teknologi informasi, menimbulkan keterlambatan proses kerja, dan mengurangi efektivitas pengelolaan organisasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap akuntabilitas dan kinerja organisasi.

Sofyani et al. (2020) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas keuangan pada sektor publik, sementara Sofyani et al. (2022) menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi dan tata kelola TI berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan kinerja perguruan tinggi selama pandemi COVID-19. Di sisi lain, beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja organisasi tidak selalu konsisten karena dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta kualitas tata kelola teknologi informasi (A. Ali et al., 2021; Harguem, 2021). Temuan yang beragam tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kemampuan teknologi informasi dan outcome organisasi masih memerlukan kajian lebih lanjut, khususnya terkait mekanisme yang menjelaskan bagaimana teknologi informasi dapat menghasilkan akuntabilitas dan kinerja yang lebih baik.

Selain itu, penelitian mengenai sistem komunikasi organisasi dalam hubungannya dengan akuntabilitas dan kinerja organisasi masih relatif terbatas, terutama pada konteks pengelolaan keuangan perguruan tinggi. Sebagian besar penelitian lebih banyak menyoroti aspek teknologi informasi secara langsung, sementara peran tata kelola teknologi informasi sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh kemampuan teknologi informasi dan sistem komunikasi organisasi terhadap akuntabilitas serta kinerja organisasi belum banyak dieksplorasi. Padahal, tata kelola teknologi informasi dipandang sebagai faktor penting yang memastikan keselarasan antara strategi organisasi dan pemanfaatan teknologi, meningkatkan pengendalian internal, mengelola risiko teknologi, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif (De Haes et al., 2020; ISACA, 2019)..

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana kemampuan teknologi informasi dan sistem komunikasi organisasi dapat

meningkatkan akuntabilitas dan kinerja bidang keuangan perguruan tinggi melalui tata kelola teknologi informasi. Dalam era transformasi digital, tata kelola teknologi informasi menjadi faktor penting yang memastikan bahwa investasi dan pemanfaatan teknologi memberikan nilai tambah bagi organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya pengembangan literatur mengenai *Technology to Performance Chain* melalui pengujian peran tata kelola teknologi informasi sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi perguruan tinggi dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan sistem komunikasi organisasi melalui penerapan tata kelola teknologi informasi yang efektif guna meningkatkan akuntabilitas dan kinerja bidang keuangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah tersebut dapat diuraikan melalui beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas?
2. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja?
3. Apakah sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas?
4. Apakah sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja?
5. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap tata Kelola teknologi informasi?

6. Apakah sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap tata Kelola teknologi informasi?
7. Apakah tata kelola teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas?
8. Apakah tata kelola teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja?
9. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas melalui tata kelola teknologi informasi?
10. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja melalui tata kelola teknologi informasi?
11. Apakah sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas melalui tata kelola teknologi informasi?
12. Apakah sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja melalui tata kelola teknologi informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis berikut ini:

1. Pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.
2. Pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja.
3. Pengaruh sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.
4. Pengaruh sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi.

5. Pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap tata Kelola teknologi informasi.
6. Pengaruh sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap tata Kelola teknologi informasi.
7. Pengaruh tata kelola teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.
8. Pengaruh tata kelola teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja.
9. Pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas melalui tata kelola teknologi informasi.
10. Pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja melalui tata kelola teknologi informasi.
11. Pengaruh sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas melalui tata kelola teknologi informasi.
12. Pengaruh sistem komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi melalui tata kelola teknologi informasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan *Teoretis*

Secara *teoretis*, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai peran kemampuan teknologi informasi (TI), sistem komunikasi organisasi, dan tata kelola TI dalam meningkatkan akuntabilitas dan kinerja. Penelitian ini memperkaya kajian akademik dengan menguji peran tata kelola TI sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks sistem keuangan dan akuntansi pada sektor publik maupun privat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

- a. Organisasi sektor publik dan privat, sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan pemanfaatan TI untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja, terutama melalui penerapan tata kelola TI yang efektif.
- b. Pengambil keputusan dan manajemen puncak, dengan memberikan rekomendasi strategis mengenai pentingnya integrasi antara kemampuan TI, komunikasi organisasi, dan tata kelola TI dalam mencapai tujuan organisasi.
- c. Praktisi keuangan dan akuntansi, dalam memahami bagaimana pemanfaatan TI dan tata kelola yang tepat dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelaporan keuangan.
- d. Pemerintah dan regulator, sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan dan regulasi terkait tata kelola TI serta akuntabilitas pengelolaan keuangan di sektor publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mengacu pada Pedoman Penulisan Tesis Dan Disertasi (2013) yang digunakan untuk lebih memahami masalah dalam penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari enam bab, yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka, bab kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian, bab pembahasan, serta bab penutup.

Bab I merupakan pendahuluan. Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

Bab II merupakan tinjauan pustaka. Bab ini berisikan teori, konsep, pemikiran, dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Bab III merupakan kerangka pemikiran dan hipotesis. Bab ini menguraikan kajian teoretis dan empiris serta pengembangan hipotesis.

Bab IV merupakan metode penelitian. Bab ini berisikan penjelasan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang dilakukan.

Bab V merupakan hasil penelitian. Bab ini berisikan deskripsi data yang dijelaskan dengan statistik deskriptif serta deskripsi hasil penelitian yang disajikan secara sistematis berdasarkan data dan temuan yang diperoleh.

Bab VI merupakan pembahasan. Bab ini menguraikan analisis dan interpretasi hasil penelitian serta keterkaitannya dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab VII merupakan penutup. Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan atas pembahasan masalah, saran-saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait, serta hambatan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Technology to Performance Chain*

Technology to Performance Chain (TPC) merupakan model yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) untuk menjelaskan hubungan antara teknologi informasi dan kinerja individu maupun organisasi. Model ini menekankan bahwa teknologi informasi tidak secara otomatis meningkatkan kinerja, tetapi harus digunakan dan sesuai dengan kebutuhan tugas pengguna atau organisasi.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995), *“Information Technology is more likely to have a positive impact on individual performance when the capabilities of the IT match the tasks that the user must perform.”* Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa teknologi informasi akan memberikan dampak positif terhadap kinerja apabila kemampuan teknologi sesuai dengan tugas yang dikerjakan.

Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa model *Technology to Performance Chain* merupakan pengembangan dari model *Task Technology Fit* yang menekankan pentingnya kesesuaian antara teknologi, tugas, dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan performa individu maupun organisasi. Dengan demikian, *Technology to Performance Chain* dapat dipahami sebagai model yang menjelaskan bahwa teknologi informasi akan meningkatkan kinerja apabila Teknologi digunakan oleh organisasi atau individu, Teknologi sesuai dengan kebutuhan tugas, dan Teknologi mendukung pelaksanaan pekerjaan secara efektif. *Technology to Performance Chain* menjelaskan bahwa hubungan antara

teknologi informasi dan kinerja tidak bersifat langsung, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995), terdapat beberapa konsep utama dalam model TPC, yaitu:

- a. *Task Characteristics* menggambarkan jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau organisasi. Setiap tugas memiliki kebutuhan informasi dan tingkat kompleksitas yang berbeda sehingga membutuhkan dukungan teknologi yang sesuai.
- b. *Technology Characteristics* berkaitan dengan kemampuan teknologi informasi dalam mendukung penyelesaian tugas, seperti kecepatan pemrosesan data, integrasi sistem, akurasi informasi, dan kemudahan penggunaan.
- c. *Task Technology Fit* merupakan kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan kebutuhan tugas pengguna. Goodhue dan Thompson (1995) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian teknologi dengan tugas, maka semakin besar kemungkinan teknologi meningkatkan kinerja.
- d. *Utilization* merupakan tingkat penggunaan teknologi informasi oleh individu atau organisasi. Teknologi yang tidak digunakan secara optimal tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap kinerja.
- e. *Performance Impacts* merupakan dampak penggunaan teknologi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, baik pada tingkat individu maupun organisasi.

Dalam penelitian ini, *Technology to Performance Chain* digunakan untuk menjelaskan hubungan kemampuan teknologi informasi dan tata kelola teknologi informasi terhadap akuntabilitas dan kinerja bidang keuangan perguruan tinggi. Model TPC menjelaskan bahwa kemampuan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja apabila teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan

pengelolaan keuangan organisasi dan dimanfaatkan secara efektif. Selain itu, tata kelola teknologi informasi berperan memastikan bahwa teknologi digunakan secara tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam konteks perguruan tinggi, kemampuan teknologi informasi yang baik memungkinkan proses pengelolaan keuangan dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi akan meningkatkan kualitas informasi keuangan, mendukung akuntabilitas, dan meningkatkan kinerja bidang keuangan.

Technology to Performance Chain relevan digunakan dalam penelitian ini karena:

- a. Penelitian membahas hubungan teknologi informasi terhadap kinerja dan akuntabilitas organisasi;
- b. TPC menjelaskan bagaimana teknologi dapat meningkatkan performa organisasi;
- c. TPC menekankan pentingnya kesesuaian teknologi dengan kebutuhan tugas organisasi;
- d. Tata kelola teknologi informasi dalam penelitian ini berfungsi memastikan pemanfaatan teknologi berjalan efektif sehingga mendukung peningkatan kinerja dan akuntabilitas.

Dengan demikian, *Technology to Performance Chain* menjadi teori pendukung yang tepat untuk menjelaskan hubungan antara kemampuan teknologi informasi, tata kelola teknologi informasi, akuntabilitas, dan kinerja bidang keuangan perguruan tinggi.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995), indikator utama dalam *Technology to Performance Chain* meliputi: kesesuaian teknologi dengan tugas, kemudahan penggunaan teknologi, keakuratan informasi, ketepatan waktu informasi, reliabilitas sistem, tingkat pemanfaatan teknologi, dampak teknologi terhadap efektivitas kerja, dan dampak teknologi terhadap efisiensi kerja.

Beberapa kelebihan model *Technology to Performance Chain* yaitu menjelaskan hubungan langsung antara teknologi dan kinerja, menekankan pentingnya kesesuaian teknologi dengan kebutuhan tugas, dapat digunakan untuk menilai efektivitas implementasi teknologi informasi, dan relevan untuk penelitian organisasi dan sistem informasi.

Selain memiliki kelebihan, model TPC juga memiliki beberapa kelemahan, lebih menekankan aspek kesesuaian teknologi dan tugas dibanding faktor perilaku pengguna, tidak secara spesifik menjelaskan faktor sosial dan budaya organisasi, dan memerlukan pengukuran yang cukup kompleks terkait kesesuaian teknologi dan tugas.

2.1.2 Kemampuan Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (*information technology*) yang lebih populer disebut TI, IT ataupun *infotech*. Berbagai macam definisi tentang informasi berikut diberikan dengan maksud dapat memberikan gambaran lebih lanjut tentang teknologi informasi. Haag dan Keen (1996) mendefinisikan teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang dapat membantu seseorang dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan data informasi. Kemampuan teknologi informasi (TI) merujuk pada kapasitas individu atau organisasi untuk menggunakan TI secara efektif dalam mencapai tujuan mereka. Dalam konteks organisasi, kemampuan TI mencakup berbagai aspek, termasuk infrastruktur teknologi, keterampilan sumber daya manusia, dan proses manajemen yang mendukung penggunaan TI.

Menurut Williams *et al.* (1995) teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang mempunyai kecepatan tinggi membawa data, suara, dan video. Maka dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga

mencakup teknologi telekomunikasi, dengan kata lain teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

Kemampuan TI dapat dibagi menjadi beberapa komponen kunci:

- a. Infrastruktur TI mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang diperlukan untuk mendukung operasi TI dalam organisasi. Infrastruktur yang kuat memungkinkan organisasi untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi dengan lebih baik (Huang, 2024).
- b. Keterampilan sumber daya manusia dimana karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam menggunakan TI dapat meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam organisasi. Pelatihan dan pengembangan keterampilan TI menjadi faktor penting dalam membangun kemampuan TI (Basile *et al.*, 2024).
- c. Proses manajemen yang jelas dan terstruktur dalam pengelolaan TI, termasuk tata kelola TI, dapat meningkatkan efektivitas penggunaan TI dalam organisasi. Tata kelola yang baik memastikan bahwa TI digunakan untuk mendukung tujuan strategis organisasi (Hazzam *et al.*, 2023).

Kemampuan TI dapat diterapkan dalam berbagai konteks untuk meningkatkan kinerja organisasi. Beberapa penerapan tersebut meliputi:

- a. Inovasi produk dan layanan organisasi yang memiliki kemampuan TI yang baik dapat lebih cepat beradaptasi dengan perubahan pasar dan mengembangkan produk dan layanan baru yang inovatif (Mortazavi *et al.*, 2016).
- b. Peningkatan efisiensi operasional pada Penggunaan TI yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dalam proses bisnis, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan (Yeh *et al.*, 2015).
- c. Pengambilan keputusan yang lebih baik pada Kemampuan TI memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara *real-time*,

yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih cepat (Mantar, 2022).

Peranan teknologi informasi pada saat ini tidak hanya diperuntukkan untuk organisasi, melainkan juga untuk kebutuhan perorangan atau individu. Bagi suatu organisasi atau institusi teknologi informasi dapat juga digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Teknologi informasi yang handal dapat meningkatkan kinerja individual dan dapat digunakan untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Perubahan sistem penerapan teknologi informasi dalam suatu institusi membutuhkan tiga hal yaitu pengembangan software, hardware dan brainware atau Sumber Daya Manusia (SDM).

Penggunaan teknologi informasi diterapkan sampai ke tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja individu dalam suatu organisasi. Sehingga teknologi informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh pegawai dalam suatu organisasi sehingga investasi yang besar untuk pengadaan teknologi informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula.

2.1.3 Sistem Komunikasi Organisasi

Sistem komunikasi organisasi merujuk pada cara informasi disampaikan dan diterima dalam suatu organisasi. Ini mencakup saluran komunikasi formal dan informal yang digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara anggota organisasi, termasuk manajemen, staf, dan pemangku kepentingan eksternal. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, meningkatkan kinerja, dan membangun hubungan yang baik antara semua pihak yang terlibat.

Sistem komunikasi organisasi terdiri dari beberapa komponen kunci:

- a. Saluran Komunikasi: Ini mencakup berbagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi, seperti email, rapat, laporan, dan *platform digital*. Pemilihan saluran yang tepat dapat memengaruhi efektivitas komunikasi (Schoeneborn, 2011).
- b. Pesan: Isi dari komunikasi yang disampaikan, yang harus jelas dan relevan agar dapat dipahami oleh penerima. Pesan yang ambigu atau tidak jelas dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik dalam organisasi (Mallillin, 2022).
- c. Penerima: Individu atau kelompok yang menerima pesan. Pemahaman dan interpretasi pesan oleh penerima sangat penting untuk keberhasilan komunikasi (Castor, 2005).
- d. Umpan Balik: Proses di mana penerima memberikan tanggapan terhadap pesan yang diterima. Umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan komunikasi dan membantu dalam pengambilan keputusan ("*Organizational Leadership Skills Theory and Practice: A Guide to Management System*", 2023).

Sistem komunikasi organisasi dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk:

- a. Pengambilan Keputusan: Komunikasi yang efektif memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan (Hoffjann, 2021).
- b. Manajemen Perubahan: Dalam situasi perubahan, komunikasi yang jelas dan terbuka dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan dukungan dari anggota organisasi (Musheke dan Phiri, 2021).
- c. Peningkatan Kinerja: Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja individu dan tim dengan memfasilitasi kolaborasi dan pertukaran informasi yang efektif (Christens dan Speer, 2015).

Sistem komunikasi organisasi merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja organisasi. Dengan memahami komponen utama dan teori yang relevan, organisasi dapat mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan, manajemen perubahan, dan peningkatan kinerja. Penerapan sistem komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membangun hubungan yang kuat antara semua pemangku kepentingan.

2.1.4 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi adalah proses manajemen organisasi dalam menerapkan kebijakan teknologi informasi dalam mengendalikan sumber daya teknologi informasi agar pemakaian teknologi informasi sesuai tujuan organisasi (Swastika *et al.*, 2016). Definisi lain dari tata kelola teknologi informasi yaitu, cara organisasi menyelaraskan antara strategi TI dengan strategi bisnis agar organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuannya dan dapat mengukur kinerja TI yang telah dilaksanakan (Iskandar dan Arief, 2017).

Menurut ITGI (*Information Technology Governance Institute*), tata kelola teknologi informasi digunakan untuk dapat mengatur penggunaan teknologi informasi dan dapat memastikan performa teknologi informasi sesuai dengan tujuannya yaitu:

1. Keselarasan antara teknologi informasi dan organisasi.
2. Pemanfaatan teknologi informasi untuk memperoleh kesempatan dan keuntungan yang maksimal.
3. Memanajemen risiko-risiko dari penerapan teknologi informasi dengan tepat.

Tata kelola teknologi informasi yang baik dapat dicapai melalui penerapan framework tata kelola TI berstandar internasional. Misalnya, COBIT, *The Open*

Group Architecture Framework (TOGAF), ISO/IEC 38500, *ITIL Management* dan COSO (Swastika *et al.*, 2016).

Tata kelola teknologi informasi memastikan bahwa TI yang digunakan secara efektif, efisien, aman, dan sesuai dengan tujuan bisnis dan strategi organisasi. Menurut Rizki dan Bahtiar (2017) Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) adalah suatu kerangka kerja atau pendekatan yang digunakan dalam manajemen dan pengendalian teknologi informasi (TI) di sebuah organisasi.

2.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas terhadap organisasi pemerintah sangat penting dalam konteks pemerintahan dan tata kelola yang baik, menurut Mardiasmo (2021) adalah kemampuan untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan dan kebijakan yang diambil. Akuntabilitas berbeda dengan tanggung jawab, akuntabilitas didefinisikan sebagai pertanggungjawaban dari kewajiban organisasi dengan tujuan untuk memastikan bahwa kewajiban dilakukan dengan memuaskan (mengacu pada peraturan) dan dapat dimintai pertanggungjawaban sedangkan tanggung jawab adalah kewajiban menjalankan tugas dengan tidak dapat didelegasikan (McGrath dan Whitty, 2018).

Secara umum organisasi atau lembaga bertanggung jawab kepada mereka yang terpengaruh oleh keputusan atau tindakannya. Akuntabilitas tidak dapat ditegakkan tanpa transparansi dan supremasi hukum (*United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific and India*, 2000). Akuntabilitas mengacu pada proses pertanggungjawaban kepada beberapa otoritas atas tindakan seseorang (Jones, 1992). Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas sebagai prinsip yang mendorong tanggung jawab, keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam setiap tindakan dan keputusan yang membantu

menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pertumbuhan, keberhasilan, dan keadilan dalam berbagai konteks.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur akuntabilitas yaitu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, menumbuhkan kesadaran masyarakat, keterwakilan berdasar pilihan dan kepentingan meningkat, serta menurunnya kasus korupsi kolusi dan nepotisme (KKN) (Huther dan Shah, 1998). Akuntabilitas dapat dilihat dari perspektif akuntansi (*accounting perspective*) dan perspektif fungsional (*functional perspective*) (Sadjiarto, 2004).

Akuntabilitas dari perspektif akuntansi (*accounting perspective*) *American Accounting Association* dalam Sadjiarto (2004) menyatakan bahwa akuntabilitas dari entitas pemerintah dibagi menjadi empat kelompok, yaitu akuntabilitas terhadap:

1. Sumber daya finansial.
2. Kepatuhan terhadap aturan hukum dan kebijakan internasional.
3. Efisiensi dan ekonomisnya suatu kegiatan.
4. Hasil program dan kegiatan pemerintah yang tercermin dalam pencapaian tujuan, manfaat dan efektivitas.

Akuntabilitas dari perspektif fungsional (*functional perspective*), akuntabilitas dibagi menjadi empat tahap yang berbeda (Lu *et al.*, 2002). Tahap-tahap tersebut adalah:

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan upaya menghindari penyalahgunaan jabatan, sementara akuntabilitas hukum memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan saat menggunakan dana yang bersumber dari publik.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses berkaitan dengan ketersediaan informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi yang cukup baik atau tidak.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program berkaitan dengan penetapan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan tetap mempertimbangkan alternatif program sehingga menghasilkan hasil optimal.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan mengacu pada akuntabilitas pemerintah atas kebijakan yang ditetapkan untuk masyarakat.

2.1.6 Kinerja

Kinerja merupakan olahan hasil pekerjaan pada organisasi yang didasarkan kebijakan organisasi dengan berorientasi hasil kegiatan yang telah dilakukan dengan maksud mengetahui sejauh mana organisasi mencapai tujuannya (Curristine, 2005). Faktor utama dalam pengembangan suatu organisasi secara efektif dan efisien dengan menilai pencapaian tujuan pelaksanaan fungsi manajerial yang terdiri dari perencanaan, investigasi, pengoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi dan perwakilan dalam memajukan kepentingan umum organisasi (Mahoney *et al.*, 1965).

Kinerja perguruan tinggi merujuk pada evaluasi dan penilaian yang dilakukan terhadap prestasi dan hasil yang dicapai oleh sebuah institusi pendidikan tinggi. Menurut Lockett (1992), kinerja didefinisikan sebagai konstruksi multidimensi dan faktor-faktor umum yang sering dikaitkan dengan organisasi kinerja, Armstrong *et al.* (2012) juga memperluas definisi untuk kinerja manajemen sebagai sarana untuk mendapatkan lebih baik hasil dari organisasi, tim dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja dalam rangka menyepakati

rencana tujuan, sasaran, dan standar prestasi dan kompetensi. seperti efisiensi, kualitas, responsif, biaya dan efektivitas keseluruhan.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu cara untuk menilai tingkat keberhasilan atau kegagalan organisasi sektor publik dalam menjalankan program atau kebijakan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi sektor publik. Pengukuran kinerja dapat menjadi feedback atau umpan balik kepada pemangku kepentingan seperti pimpinan lembaga/kementerian, kepala daerah, dan pimpinan institusi untuk menjadi bahan evaluasi agar kinerja dimasa yang akan datang menjadi lebih baik.

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002).

2.2 Tinjauan Empiris

2.2.1 Kemampuan Teknologi Informasi

Berikut penelitian yang dilakukan terkait kemampuan teknologi informasi dan relevan dengan penelitian ini. Kemampuan teknologi informasi menunjukkan bahwa keterampilan dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi menjadi semakin penting di berbagai aspek kehidupan, terutama dalam konteks pendidikan dan bisnis. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berpikir komputasional (CT) menjadi salah satu keterampilan utama yang diperlukan di era digital saat ini, di mana teknologi informasi berperan penting dalam proses pembelajaran (Juldial dan Haryadi, 2024). Hasil penelitian Ganbold *et al.* (2021)

menunjukkan bahwa kapabilitas TI berpengaruh positif terhadap SCI, khususnya integrasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap semua indikator kinerja operasional. Hal ini juga didukung oleh pernyataan bahwa pandangan kapabilitas TI berbasis sumber daya memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana kapabilitas TI memengaruhi kinerja keuangan dan kinerja strategis (Hutahayan, 2020).

2.2.2 Sistem Komunikasi Organisasi

Berikut penelitian yang dilakukan terkait sistem komunikasi organisasi dan relevan dengan penelitian ini. penelitian oleh Ramos-Macaes dan Roman-Portas (2022) mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan dan komitmen karyawan berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara komunikasi organisasi dan perubahan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan yang sukses. Iklim organisasi dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pemerintah daerah di Indonesia, menunjukkan bahwa faktor-faktor ini saling terkait dan berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan (Hutagalung, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan oleh Diposentono *et al.* (2023), yang menekankan pentingnya keadilan organisasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kinerja karyawan.

2.2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi

Berikut penelitian yang dilakukan terkait tata kelola teknologi informasi dan relevan dengan penelitian ini. Penelitian oleh Aziz *et al.* (2023) menyoroti pentingnya TI dalam meningkatkan efisiensi administrasi di institusi pendidikan, yang menunjukkan bahwa TI dapat memberikan nilai tambah yang signifikan. Hal ini sejalan dengan temuan Rubino *et al.* (2017) yang menekankan perlunya pendekatan yang lebih dalam terhadap sistem kontrol internal dalam konteks tata

kelola TI. Lebih lanjut, pentingnya evaluasi dalam penerapan tata kelola TI untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi TI dalam mendukung visi dan misi organisasi (Muhammad *et al.*, 2021). Pentingnya tata kelola TI juga diakui dalam konteks pengelolaan risiko. Ichwani dan Farida menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kapabilitas manajemen risiko sistem informasi menggunakan COBIT 5 dapat membantu organisasi dalam mencapai target kapabilitas yang diinginkan (Farida, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola TI tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada mitigasi risiko yang terkait dengan penggunaan TI.

2.2.4 Akuntabilitas

Berikut penelitian yang telah dilakukan terkait akuntabilitas dan relevan dengan penelitian ini. Akuntabilitas pada pengelolaan keuangan organisasi dan perangkat lainnya mampu memengaruhi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan salah satu faktor kunci tata kelola yang baik yang dapat dibangun dengan kebijakan yang baik sehingga menentukan kualitas kinerja dan akuntabilitas pada organisasi (Pratolo *et al.*, 2023; Sofyani *et al.*, 2022). Akuntabilitas yang baik diharapkan dapat mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik, seperti yang diungkapkan oleh Asmarani, yang menekankan bahwa mekanisme akuntabilitas yang kuat dapat meningkatkan efektivitas layanan public (Asmarani, 2023).

2.2.5 Kinerja

Berikut penelitian yang telah dilakukan terkait kinerja dan relevan dengan penelitian ini. Dalam pencapaian target kinerja organisasi, keberadaan TI menempati peran yang sangat penting karena TI dapat menjadi salah satu tolak ukur kinerja organisasi Sofyani *et al.* (2022). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa TI memiliki potensi besar dalam meningkatkan pengukuran

kinerja di berbagai bidang (Sequist dan Bates, 2009). Hasil penelitian Pratolo *et al.* (2021) menunjukkan bahwa TI dapat memengaruhi PMS organisasi secara signifikan dan positif. Menurut Pratolo *et al.* (2021) TI dapat memengaruhi kinerja menjadi efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Dengan demikian, organisasi yang mampu memaksimalkan kinerja melalui TI dapat meningkatkan PMS organisasinya menjadi lebih efektif.