

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kinerja Perusahaan**

Tujuan didirikannya perusahaan yaitu meningkatkan kesejahteraan pemegang saham. Sebuah kinerja perusahaan yang baik akan mampu meningkatkan kesejahteraan. Kinerja perusahaan yang baik akan berdampak pada konsumen, komunitas, karyawan, dan kreditur atau pemasok dana. Mensejahterakan pihak-pihak yang telah disebutkan tadi menjadi tujuan sekunder didirikannya sebuah perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam memberikan keuntungan atas aset, ekuitas, maupun hutang mencerminkan kinerja perusahaan.

Kinerja perusahaan identik dengan laba perusahaan. Informasi mengenai kinerja perusahaan dapat kita ketahui dalam pelaporan keuangan yang merupakan pengukuran laba dan komponen-komponennya. Pihak yang secara khusus berkepentingan dalam informasi tersebut adalah investor, kreditor dan pemakai kepentingan lain yang ingin mengetahui prospek perusahaan dalam memperoleh aliran kas bersih. Informasi tentang laba lebih utama daripada informasi yang secara langsung mengenai aliran kas karena kepentingan investor, kreditor dan pemakai lain dalam aliran kas perusahaan di masa mendatang dan kemampuan perusahaan yaitu untuk memperoleh aliran kas yang menguntungkan. Tujuan investor, kreditor dan pemakai kepentingan lain

menggunakan informasi mengenai laba dan komponen komponennya adalah untuk menentukan tingkat resiko investasi atau pinjaman terhadap perusahaan tersebut, membantu dalam mengevaluasi prestasi manajemen, dan juga untuk mengestimasi kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam jangka panjang.

Menurut Mangkunegara (2001) dalam Koesmono (2005) kinerja perusahaan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang pegawai secara kuantitas dan kualitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja (performance) menurut kamus bisnis dan manajemen didefinisikan sebagai hasil nyata yang dicapai, kadang-kadang dipergunakan untuk menunjukkan dicapainya hasil positif (Tunggal, 1995 dalam Hernendiastoro, 2005). Kinerja perusahaan pada dasarnya merupakan hasil yang dicapai suatu perusahaan dengan mengelola sumber daya yang ada dalam perusahaan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan manajemen (Harianto dan Sudono, 1998 dalam Hernendiastoro 2005).

Seluruh kinerja perusahaan seharusnya dievaluasi setiap periode tertentu. Kinerja perusahaan adalah hasil dari kegiatan manajemen. Kinerja perusahaan dapat diukur melalui informasi keuangan maupun informasi non keuangan. Penilaian kinerja perlu untuk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sebuah organisasi dengan tujuan yang akan dicapai.

Dalam penelitian ini pengukuran kinerja perusahaan menggunakan informasi non keuangan karena beberapa pertimbangan manfaat kualitas informasi sebagai variabel independen. Selain itu banyak dari perusahaan yang membuat kebijakan bahwa informasi perusahaan menjadi salah satu privasi perusahaan tersebut.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja :

a. Efektifitas dan Efisiensi

Menurut Prawirosentono (1999) kegiatan dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan tertentu. Akan tetapi tidak menjadi efisien apabila akibat-akibat yang tidak dicari dalam kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai mengakibatkan kepuasan. Kegiatan tersebut dapat dikatakan efisien apabila akibat yang dicari-cari remeh atau tidak penting.

b. Wewenang (Otoritas)

Prawirosentono (1999) menyebutkan bahwa Otoritas merupakan sifat dari suatu perintah atau komunikasi dalam organisasi formal yang dimiliki seorang anggota kepada anggota lain untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut berisikan apa yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.

c. Disiplin

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku merupakan definisi dari disiplin menurut Prawirosentono (1999). Karyawan yang mempunyai sifat disiplin karyawan adalah karyawan yang menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif merupakan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

## **2. Kapabilitas Operasional**

Kapabilitas mempunyai arti yang sama dengan kompetensi (kemampuan). Akan tetapi kapabilitas bermakna lebih dari sekedar memiliki keterampilan (skill) yaitu paham secara detail sehingga benar-benar menguasai kemampuannya dari kelemahan sampai bagaimana cara mengatasinya. Kapabilitas juga diartikan sebagai macam-macam keterampilan yang lebih spesifik, prosedur dan proses yang dapat memanfaatkan sumber daya ke keunggulan kompetitif. Dari penjelasan ini maka kapabilitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan yang memiliki lebih dari hanya keterampilan pada suatu hal yang menjadi keunggulan bersaing dan menguasai kemampuan dari titik kelemahan.

Kapabilitas operasional adalah rangkaian tugas yang rumit sebuah perusahaan untuk meningkatkan outputnya secara efisien memanfaatkan kemampuan produksi, teknologi dan aliran bahan (Yu et al., 2014). Kapabilitas operasional telah digambarkan sebagai fokus pada pengiriman efisien produk dan layanan berkualitas, biaya, dan fleksibilitas dan diukur melalui skala berbagai dimensi, seperti fleksibilitas, efisiensi biaya, dan logistik (Tan et al., 2004).

Di antara kapabilitas operasional yang paling sering, kuat, dan secara positif terkait dengan kompetitif sukses adalah mereka yang berkontribusi terhadap kemampuan perusahaan untuk bersaing pada basis waktu, fleksibilitas, rendah biaya, dan kualitas produk (White, 1996 dalam Yu, et al., 2014). Beberapa studi empiris telah mengidentifikasi efek penting dari kapabilitas operasional pada kinerja perusahaan (Rosenzweig et al., 2003; Nath et al., 2010; Terjesena et al., 2011). Menggunakan sampel dari 167 Inggris berbasis teknologi tinggi perusahaan manufaktur, Terjesena et al. (2011) dalam Yu, et al. (2014) menemukan bahwa kinerja perusahaan (seperti pertumbuhan penjualan, retur penjualan, dan return on assets) secara signifikan yang diperkirakan oleh kapabilitas operasional yang mempromosikan operasi yang rendah biaya dan kualitas produk. Rosenzweig et al. (2003) dalam Yu, et al. (2014) menemukan bahwa peningkatan kemampuan kompetitif (seperti kualitas produk, biaya, proses, fleksibilitas, dan kehandalan pengiriman) umumnya meningkatkan kinerja bisnis. Menggunakan arsip-arsip data dari 102 yang berbasis perusahaan logistik di Inggris, Nath et al. (2010) dalam Yu, et al. (2014) juga ditemukan bahwa kapabilitas operasional berdampak yang signifikan terhadap kinerja bisnis (seperti profitabilitas).

Menurut Day (1994), kapabilitas operasional merupakan penggerak utama perusahaan dalam menghadapi persaingan dimasa yang akan datang. Dalam upaya memenangkan persaingan, Stalk (1990) menyarankan pentingnya mengelola kapabilitas perusahaan melalui lima

dimensi yaitu : (1) kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap permintaan konsumen atau permintaan pasar dan menggabungkan ide – ide baru dan teknologi dengan cepat kedalam produk (*speed*), (2) kemampuan untuk memproduksi produk yang sesuai dengan kepuasan yang diharapkan konsumen (*consistency*), (3) kemampuan untuk melihat secara jelas lingkungan yang kompetitif dan selanjutnya mengantisipasi dan merespon perubahan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (*acuity*), (4) kemampuan untuk beradaptasi secara simultan pada berbagai lingkungan bisnis yang berlainan (*agility*) dan kemampuan untuk membangkitkan ide ide baru dan menggabungkannya dengan berbagai elemen yang ada serta menciptakan sumber – sumber value yang baru (*innovativeness*). Upaya tersebut diharapkan dapat diperoleh kompetensi sebagai kemampuan bersaing yang unik dan mampu membrikan sumber keuntungan bagi perusahaan dalam jangka waktu yang lama (Hill dan Jones dalam Roth dan Jackson, 1995).

### **3. Kualitas Informasi**

Rai et al. (2006) menjelaskan bahwa kualitas informasi tingkat tinggi membantu meningkatkan operasional koordinasi, karena hal ini membantu untuk meningkatkan konektivitas dengan aplikasi pelanggan, memastikan integritas data informasi di seluruh perusahaan, menyediakan visibilitas real time ke supplier sistem dalam rangka untuk memberikan pengamatan di transit persediaan, serta membantu untuk mensinkronisasi operasi di

jaringan produsen dan konsumen dengan tingkat yang lebih tinggi kompleksitas.

Menurut Atkinson et al (1995) dalam widarsono (2007), informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat digunakan untuk mengukur kinerja ekonomi dari unit organisasi dalam perusahaan. Romney et al, (1992), menyatakan bahwa manfaat utama dari informasi adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan dan penjadualan aktivitas kerja. David Kroenke (1989 ) menyatakan bahwa manajemen dalam menjalankan fungsi dan aktivitas bisnisnya yang meliputi *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pengarahan), dan *Controlling* (Pengendalian), senantiasa memerlukan informasi untuk membuat keputusan. Chavez, Yu, Gimenez, Fynes, dan Wiengarten (2015) lebih jauh menunjukkan bahwa IQ mengacu pada kekayaan informasi, bukan jumlah, dan karenanya menekankan kualitas dan sifat informasi yang dibagikan antara pembeli, pemasok, dan mitra. Menurut Barnes (2005), kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa di percaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Kualitas informasi adalah kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berupa informasi (Rai *et al.*, 2002). Kualitas informasi

adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (O'Brien, 2005). Model kualitas sistem informasi mendefinisikan IQ sebagai kualitas keluaran yang dihasilkan sistem informasi, yang bisa dalam bentuk laporan atau layar online (DeLone & McLean, 1992).

Kualitas informasi merupakan sesuatu yang bersifat benar adanya dan fakta yang mempunyai arti dan berguna untuk mencapai suatu tujuan. Sistem informasi yang baik akan menghasilkan informasi yang berguna. Informasi dapat dikatakan baik apabila informasi tersebut dapat disediakan tepat pada waktunya dan dapat dipercaya. Salah satu karakteristik kemampuan internal perusahaan yang mampu mempengaruhi kinerja perusahaan dapat dilihat dari penggunaan informasi berbasis IT maupun secara manual. Kualitas informasi sangat berperan penting dalam keberhasilan manajemen yang dijalankan didalam perusahaan. Dengan kata lain informasi yang dibutuhkan konsumen akan dengan mudah dan cepat didapat apabila kualitas informasi semakin baik.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antara satu variabel penelitian dengan variabel penelitian yang lainnya. Selain itu, penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber pembandingan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dan juga agar mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Berikut tabel 2.1 mengenai beberapa penelitian terdahulu.



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

<b>NO</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	<i>Tseng Shu-Mei (2017).</i>	<b>Independen:</b> Kualitas Informasi <b>Dependen:</b> Kinerja Perusahaan <b>Mediasi:</b> Kapabilitas Operasional	Kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja perusahaan juga kapabilitas operasional secara tidak langsung berperan dalam peningkatan kinerja perusahaan.
2	<i>Roberto Chavez, Wantao Yu, Cristina Gimenez, Bryan Fynes, Frank Wiengarten (2015).</i>	<b>Independen:</b> Integrasi Pelanggan <b>Dependen:</b> Kinerja Operasional <b>Mediasi:</b> Kualitas Informasi	Kualitas informasi yang sebagian memediasi hubungan antara integrasi pelanggan dan kualitas, pengiriman dan fleksibilitas. Lebih lanjut, kualitas informasi yang ditemukan untuk sepenuhnya memediasi hubungan antara integrasi pelanggan dan biaya.
3	<i>M Ghasemaghaei, K Hassanein (2015).</i>	<b>Independen:</b> Kualitas Informasi Online <b>Dependen:</b> Kepuasan Konsumen <b>Moderating:</b> Potensi Kontekstual	
4	<i>N Gorla, TM Somers, B wong (2010).</i>	<b>Independen:</b> Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan <b>Dependen:</b> Dampak Organisasi	Menyoroti pentingnya kualitas pelayanan bagi kinerja organisasi.
5	<i>A Rai, R Patnayakuni, N Seth (2002).</i>	<b>Independen:</b> Infrastruktur TI SCM <b>Dependen:</b> Kinerja Perusahaan	Menyarankan yang terintegrasi infrastruktur TI memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan higher-order kemampuan rantai pasokan proses integrasi.
6	<i>W Yu, R Ramanathan, P Nath (2014).</i>	<b>Independen:</b> Kemampuan marketing dan Kapabilitas operasional <b>Dependen:</b> Kinerja keuangan	Kapabilitas operasional sepenuhnya memediasi hubungan antara kemampuan pemasaran dan kinerja keuangan.

NO	Peneliti	Variabel	Hasil
		dan Kapabilitas operasional	
7	Counte, M. A., Glandon, G. L., Oleske, D. M., & Hill, J. P. (1995)	Efficiency, effectiveness, performance.	Kedua tindakan efisiensi dan efektifitas dapat menjadi strategi yang dapat digunakan pada berbagai tingkat analisis.
8	Widarsono, A. (2007)	Kualitas informasi manajemen, Kinerja manajerial	Keandalan, Lengkap dan Ringkas, Tepat waktu, Dapat dipahami, dan Dapat diverifikasi, secara serempak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini juga menyatakan bahwa analisis Pengaruh Karakteristik Informasi yang : Relevan, Keandalan, Lengkap dan Ringkas, Tepat waktu, Dapat dipahami, dan dapat diverifikasi, secara Partial terhadap Kinerja Manajerial.
9	Ahmed, M. U., Kristal, M. M., & Pagell, M. (2014)	<i>Operational and marketing capability, firm performance</i>	Pemasaran dan kemampuan operasional keduanya meningkatkan kinerja perusahaan. Meskipun kemampuan operasional lebih penting selama krisis ekonomi. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepentingan yang diberikan untuk operasi dan fungsi pemasaran berdampak pada kemampuan mereka selama periode pertumbuhan ekonomi.
10	Hsu, C. C., Tan, K. C., Kannan, V. R., & Keong Leong, G. (2009).	<i>Supply chain management, operational capability, firm performance</i>	Hasil penelitian ini mendukung model penelitian dan juga menunjukkan adanya hubungan langsung antara kapabilitas operasional dan kinerja.

### C. Penurunan Hipotesis

#### 1. Hubungan Kualitas Informasi Dengan Kinerja Perusahaan

Kualitas informasi merupakan sebuah ide yang berkaitan dengan kualitas keluaran sebuah sistem informasi, yang bisa bermanfaat bagi pengguna bisnis, cocok untuk pengambilan keputusan, dan mudah untuk dipahami (menunjukkan nilai kualitas sistem informasi), beserta outputnya yang memenuhi spesifikasi informasi pengguna (menunjukkan kesesuaian sistem informasi dengan kualitas spesifikasi tertentu) Gorla dkk. (2010).

Rai et al. (2006) menjelaskan kualitas informasi tingkat tinggi membantu memperbaiki operasional koordinasi, karena membantu meningkatkan konektivitas dengan aplikasi pelanggan, pastikan integrasinya data informasi diseluruh perusahaan, memberikan real – time visibility kedalam sistem pemasok untuk memberikan pengamatan di transit inventarisasi, serta membantu menyinkronkan operasi jaringan produsen dan konsumen dengan yang tingkat kompleksitasnya lebih tinggi. Efisiensi operasional dan layanan pelanggan sangat tergantung pada keakuratan data serta terkait secara positif dengan kemampuan untuk mengatasi perubahan produk (fleksibilitas), sedangkan kualitas informasi yang buruk mengakibatkan kenaikan biaya rantai pasokan (Dai, Li, Yan, & Zhou, 2016).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa informasi yang dikelola dengan sistem informasi yang tinggi akan menghasilkan output berupa informasi yang berkualitas. Kualitas informasi yang baik akan membuat

kinerja perusahaan meningkat. Dengan ini dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Kualitas Informasi Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Perusahaan**

## **2. Hubungan kualitas informasi dengan kapabilitas operasional**

Informasi merupakan sesuatu yang harus menjadi perhatian dan mendapatkan pengelolaan dengan baik agar dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk menetapkan tujuan dan strategi dalam menghadapi persaingan. Hadirnya kemajuan teknologi dalam dunia informasi dan komunikasi menjadikan kegiatan perusahaan lebih efisien.

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tentunya ada proses yang tidak bisa dilepaskan dari sumber daya manusia. Informasi akan lebih berkualitas apabila sumber daya manusia tersebut memiliki kemampuan operasional yang baik. Output dari kualitas informasi ini kemudian menjadi patokan bagi para pemangku kepentingan di perusahaan tersebut untuk membuat keputusan yang menguntungkan perusahaan. Berdasarkan argumen ini peneliti membuat hipotesis bahwa:

**H<sub>2</sub> : Adanya Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kapabilitas Operasional**

## **3. Hubungan kapabilitas operasional dengan kinerja perusahaan**

Kapabilitas operasional penting untuk dikelola dengan baik karena merupakan mesin utama dalam menggerakkan perusahaan untuk menghadapi persaingan dimasa depan. Roth dan Jackson (1995) menurut

mereka kapabilitas operasional (teknologi, karyawan dan proses) dapat menciptakan kualitas layanan dan pangsa pasar yang superior.

Kapabilitas operasional yang unggul mampu meningkatkan efisiensi dalam prosws pengiriman, mengurangi biaya operasi dan membantu perusahaan mencapai keunggulan kompetitif (Tersejana et al., 2011). Kapabilitas operasional dengan demikian memiliki dampak yang signifikan pada kinerja perusahaan bisnis (Shu-Mei Tseng 2017). Oleh karena itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Kapabilitas Operasional Berdampak Signifikan terhadap Kinerja Perusahaan**

#### **4. Hubungan antara Kualitas Informasi dan kinerja perusahaan yang akan dimediasi oleh kapabilitas operasional**

Informasi yang tidak relevan akan berpengaruh terhadap pembuatan keputusan. Informasi yang tidak akurat dan tertunda akan menghambat pemilihan dan eksekusi strategi bisnis. Dengan demikian perlu adanya bisnis yang mengatur informasi dalam sebuah sistem informasi dan bagaimana manajer dan karyawannya mampu mengkoordinasikan pekerjaan mereka.

Ahmed et al. (2014) mendefinisikan kemampuan operasional sebagai kemampuan untuk efisien menggunakan masukan dan sumber daya (misalnya., bahan baku, tenaga kerja, dan teknologi) untuk menghasilkan produk dan jasa. (Jiang dkk., 2015) menunjukkan bahwa kemampuan integratif adalah dinamika kemampuan yang kritis, dan mediator penting

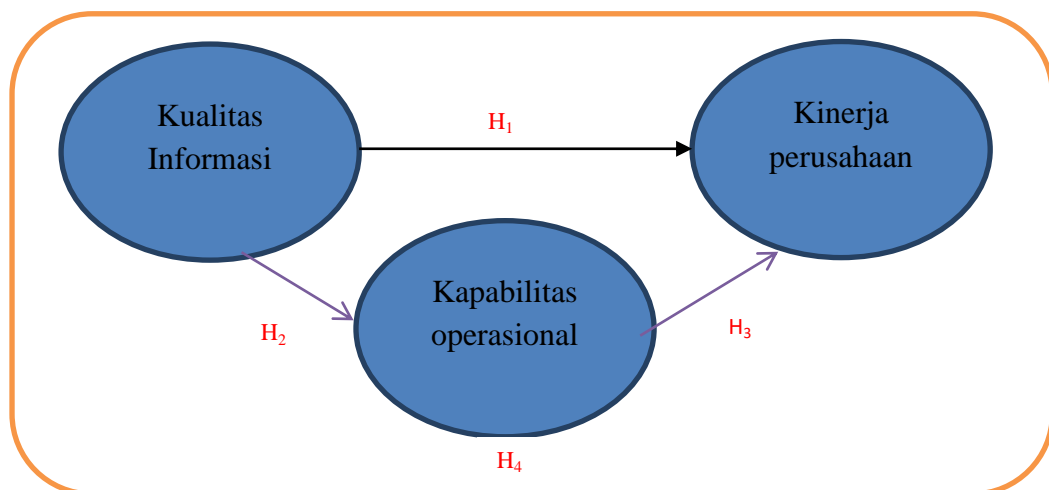
dalam hubungan antara kapabilitas operasional dan kinerja perusahaan. Dengan kata lain, kemampuan integratif memiliki signifikan, langsung berdampak pada kinerja perusahaan, dan juga tidak langsung berdampak melalui terciptanya kapabilitas operasional baru.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat menarik hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub> : Kapabilitas Operasional Memediasi Hubungan antara Kualitas Informasi dan Kinerja Perusahaan**

#### D. Model Penelitian

Model penelitian ini menunjukkan hubungan antara *variable* independent yaitu kualitas informasi (IQ) dan kapabilitas operasional (OC) terhadap *variable* dependent yaitu kinerja perusahaan (CP). Berdasarkan landasan teori, hipotesis, dapat digambarkan model penelitian ini sebagaiberikut:



*Sumber: Tseng Shu Mei (2017)*

**Gambar 2. 1 Model Penelitian**