

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem**

Bagi perusahaan besar yang kegiatan bisnisnya sudah sangat luas dan masih akan berkembang lagi di masa yang akan datang, segala sesuatu yang dilakukan oleh sebuah divisi/bagian dalam organisasi akan memengaruhi divisi/bagian satu atau yang lainnya. terselesaikannya pekerjaan dengan cepat dan tepat akan memberikan efisiensi waktu terhadap pekerjaan tersebut. Namun perlu adanya sebuah proses yang harus direncanakan, dibuat, dan diaplikasikan secara utuh terhadap sebuah pekerjaan di dalam perusahaan dan di dalam tiap-tiap bagian, sehingga efisiensi waktu tersebut bisa didapatkan. Proses ini lah yang biasanya disebut sebagai sistem.

Menurut Diana dan Setiawati (2011:3), sistem merupakan “serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”. Adapun pengertian lain mengenai sistem menurut Romney dan Steinbart (2006:2) yaitu merupakan “rangkaiannya dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan”.

Berdasarkan kedua pengertian di atas, dapat dimengerti bahwa setiap dibentuknya sebuah sistem, pasti ada tujuan yang mendasarinya. Tujuan sebuah sistem bisa berbeda dari satu dengan yang lainnya. Di dalam suatu sistem yang sifatnya utuh dan umum di perusahaan, akan terbentuk sub-sistem lain di dalamnya untuk menyelesaikan satu proses dalam sistem tersebut. Hal itu dikarenakan sistem

yang besar membutuhkan sistem yang lebih kecil untuk mempermudah dan memperjelas apa yang harus dilakukan di dalam sub-sistem tersebut hingga hasilnya mencapai tujuan, yaitu sistem besar tersebut. Itulah mengapa tujuan dasar suatu sistem tergantung pada jenis sistem itu sendiri.

### **2.1.1 Sistem sebagai pengendali di sektor publik**

Perubahan mendunia (*globalisasi*) di aspek apapun khususnya bisnis dan pelayanan publik telah membuat pemerintah negara Indonesia ikut ambil langkah untuk merubah sistem pemerintahannya yang sebelumnya bersifat sentralistik menjadi bersifat desentralistik sebagai bentuk pelaksanaan demokrasi. Sebagai institusi yang melayani pemerintah, sudah sepatutnya institusi sah negara juga menerapkan *good governance* pada bisnis mereka sebagai bentuk pelayanan masyarakat sebagaimana perusahaan swasta lainnya. Disitulah sistem pengendalian yang baik perlu diterapkan.

Menurut Halim dan Kusufi (2012:110), suatu sistem pengendalian memiliki beberapa elemen yang memungkinkan pengendalian berjalan dengan baik. Elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut.

- a. *Detector* atau *sensor* yakni suatu alat untuk mengidentifikasi apa yang sedang terjadi dalam suatu proses yang sedang dikendalikan.
- b. *Assessor* atau pembanding yakni suatu alat untuk menentukan ketepatan. Biasanya ukuran yang dipakai adalah dengan membandingkan kenyataan dan standar yang telah ditetapkan atau dari apa yang seharusnya terjadi

- c. *Efektor* yakni alat yang digunakan untuk mengubah sesuatu yang diperoleh dari *assessor*.
- d. Jaringan komunikasi yakni alat yang mengirim informasi antara *detector* dan *assessor* dan antara *assessor* dan *efektor*.

Selain itu, Halim dan Kusufi (2012:111) juga menyatakan “sistem pengendalian manajemen sektor publik berfokus pada bagaimana melaksanakan strategi organisasi secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Sistem pengendalian tersebut harus didukung dengan perangkat yang lain berupa struktur organisasi yang sesuai dengan tipe pengendalian manajemen yang digunakan, manajemen sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung”. Tujuan utama bisnis sektor publik itu sendiri berbeda dengan sektor swasta yang hanya berfokus pada keuntungan secara finansial. Walaupun memang ada tujuan finansial, namun bisnis sektor publik lebih berfokus pada keuntungan non-finansial.

Pengambilan keputusan di organisasi perusahaan dibagi menjadi dua macam yaitu : pengambilan keputusan secara tersentralisasi dan pengambilan keputusan secara terdesentralisasi (Hansen dan Mowen, 2007 dalam Halim dan Kusufi 2012:114).

### **2.1.2 Sistem informasi**

Sistem akuntansi yang menurut (Diana dan Setiawati, 2011:4) merupakan “sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen – baik manual ataupun berbasis komputer – yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang

berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut”. Tentu saja hal ini memudahkan perusahaan dalam menghasilkan informasi yang diinginkan secara efektif dan efisien. Berikut merupakan gambaran komponen apa yang ada di dalam suatu sistem, baik itu sistem informasi maupun sistem akuntansi.



Sumber : Diana dan Setiawati (2011:4)

Gambar 2.1  
KOMPONEN SISTEM INFORMASI

Penggunaan teknologi secara efisien di dalam perusahaan untuk mengolah data akan jauh lebih efektif daripada secara manual. Oleh karena itu, sistem informasi yang banyak digunakan sekarang ialah yang berbasis komputer. Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:6), ada beberapa tipe sistem informasi yang penggunaannya memanfaatkan komputer, yaitu ;

1. Sistem Pengolahan Data Elektronik (EDP)

Yang merupakan penggunaan teknologi komputer untuk menjalankan pemrosesan data transaksi suatu organisasi. EDP merupakan satu aplikasi sistem informasi akuntansi yang fundamental di setiap organisasi.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem ini menyediakan informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial. Sistem ini menyediakan beragam informasi yang lebih luas dibandingkan dengan informasi yang dihasilkan oleh EDP.

### 3. Sistem Pendukung Keputusan (DSS)

Sistem ini dirancang untuk melayani kebutuhan rutin dan kebutuhan informasi secara umum untuk memudahkan pengguna.

### 4. Sistem Pakar (ES)

Sistem informasi yang berdasarkan pengetahuan mengenai area aplikasi tertentu sehingga sistem informasi tersebut dapat bertindak sebagai konsultan ahli bagi pengguna akhir.

### 5. Sistem Informasi Eksekutif (EIS)

Sistem ini memungkinkan dan memudahkan manajer puncak untuk mengakses informasi tertentu yang telah diolah oleh sistem informasi organisasi.

### 6. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem berbasis komputer yang dirancang untuk mentransformasi data akuntansi menjadi informasi.

## 2.2 **Sistem dan Prosedur**

Beberapa penulis terdahulu telah mengemukakan definisi dari sistem dan prosedur, diantaranya didefinisikan sebagai berikut.

Hall (2007:6) mendefinisikan sistem sebagai “sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama)”.

Mulyadi (2008:5) mendefinisikan prosedur sebagai berikut :

Urutan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan dalam satu atau lebih departemen di dalam perusahaan untuk menangani data tertentu yang sifatnya

berkesinambungan dan terus-menerus dalam operasional sehari-hari perusahaan, sehingga membutuhkan perlakuan yang sama agar informasi yang dihasilkan relevan.

Cole (1971 dalam Baridwan 1990:3) mengartikan sistem dan prosedur sebagai berikut :

Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan.

Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat dilihat bahwa sistem dan prosedur selalu diusahakan untuk saling berkaitan sama lain. Dengan kata lain, sistem memiliki peran sebagai yang mewedahi prosedur-prosedur yang ada di dalam sub-sub sistem perusahaan agar segala transaksi yang sifatnya terus menerus dari departemen satu ke yang lainnya terus mendapatkan perlakuan yang sama hingga mencapai tujuan dari sistem yang dimiliki perusahaan.

### **2.3 Layanan Pelanggan**

Adanya pelayanan pelanggan inilah yang menjadi dasar ide pembahasan pemeliharaan aset tetap. Karena dalam transaksi apapun di dunia bisnis, timbal balik yang terjadi antara penjual dan pembeli merupakan hal yang sangat penting. Pemberian kesan pertama yang baik bagi pelanggan sangatlah penting jika diingat mereka adalah sumber pendapatan utama dari perusahaan. Setelah terjadinya interaksi yang baik, pelanggan akan merasa nyaman sehingga besar

kemungkinannya bagi mereka untuk kembali membeli barang/menggunakan jasa kepada penjual lagi.

Wood (2009:5) berpendapat bahwa banyak pengertian tentang apa itu pelayanan pelanggan. Hingga sekarang belum ada definisi pasti mengenai hal ini. Namun ia berpendapat bahwa “pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah sebuah bentuk dari pelayanan pelanggan. Bentuk interaksi tersebut bermacam-macam, bisa lewat telepon, surat, email, atau tatap muka langsung. Semua bentuk kontak dengan pelanggan ini memikul tanggung jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu”.

Pelanggan yang datang kepada penjual tentu saja mereka berharap untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan ekspektasi mereka. Berikut empat macam harapan pelanggan menurut Wood (2009:6), antara lain :

1. *Equitable Performance*

yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengonsumsi barang atau jasa tertentu.

2. *Ideal performance*

yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang pelanggan.

3. *Expected performance*

Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan/diantisipasi atau yang paling diharapkan/disukai pelanggan.

#### 4. *Adequate expectation*

Yaitu tingkat kinerja produk atau jasa terendah yang dapat ditoleransi pelanggan.

Seiring dengan berjalannya waktu, pemikiran dan pengetahuan pelanggan akan semakin meningkat karena luasnya informasi yang bisa didapatkan. Harapan pelanggan ini memiliki sifat seperti bisnis itu sendiri, yaitu dinamis dan menuntut perubahan yang lebih baik. Itulah mengapa perusahaan harus mampu memahami dan mengatasi kedua sifat dari harapan pelanggan.

Memaksimalkan pelayanan pelanggan mungkin akan membuat perusahaan mengeluarkan biaya dan usaha yang lebih untuk itu. Namun bukan tanpa arti mereka mengeluarkan biaya tersebut. Tentu ada manfaat dari pelayanan pelanggan yang telah diusahakan sebagai hasilnya. Wood (2009:11) menyebutkan dengan rinci manfaat spesifik kepuasan pelanggan yang mencakup: dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian, *cross-selling*, dan *up-selling*); menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan); menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok); rekomendasi gethok tular positif; pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan; serta meningkatnya *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## 2.4 Aset Tetap

Segala jenis perusahaan pasti memiliki aset tetap. Jenis dari aset tetap itu sendiri bisa bermacam-macam berdasarkan kebijakan perusahaan. Menurut Martani, dkk (2015: 271) definisi aset tetap adalah aset berwujud yang :

1. dimiliki untuk digunakan dalam produksi atau penyediaan barang atau jasa, untuk direntalkan kepada pihak lain, atau untuk tujuan administratif; dan
2. diharapkan untuk digunakan selama lebih dari satu periode.

Masih mengacu pada definisi di atas pula, Martani, dkk (2015: 271) mengemukakan beberapa hal penting terkait aset tetap, yaitu :

- a. Aset tetap adalah aset berwujud yaitu mempunyai bentuk fisik (seperti tanah, bangunan), berbeda dengan paten atau merk dagang yang tidak mempunyai bentuk fisik (merupakan aset tak berwujud).
- b. Aset tetap mempunyai tujuan penggunaan khusus, yaitu digunakan dalam produksi atau penyediaan barang atau jasa, untuk direntalkan kepada pihak lain, atau untuk tujuan administratif. Aset seperti tanah yang dimiliki perusahaan dengan tujuan untuk dijual, bukan merupakan aset tetap.
- c. Aset tetap termasuk ke dalam aset tidak lancar, karena diharapkan akan digunakan untuk lebih dari 1 (satu) periode akuntansi.

Prinsip pengakuan umum untuk aset tetap yaitu biaya perolehan aset tetap harus diakui sebagai nilai aset tersebut apabila di masa mendatang aset itu memiliki kemungkinan besar untuk mengalirkan manfaat ekonomis ke perusahaan dan biaya perolehannya bisa diukur secara andal.

## **2.5 Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap**

Biaya khusus yang dikeluarkan perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan terkait pipa yang sudah ditanam untuk menyediakan air secara akuntansi hal itu diakui sebagai biaya pemeliharaan aset tetap. Hal ini cukup relevan jika melihat karakteristik transaksi aktiva tetap yang dikemukakan oleh Mulyadi (2001:591) sebagai berikut:

1. Frekuensi terjadinya transaksi yang mengubah aktiva tetap relatif sedikit dibandingkan dengan transaksi yang mengubah aktiva lancar, namun umumnya menyangkut jumlah rupiah yang besar.
2. Pengendalian aktiva tetap dilaksanakan pada saat perencanaan perolehan aktiva tetap, sehingga sistem otorisasi perolehan aktiva tetap diterapkan pada saat perencanaan perolehan dan pada saat pelaksanaan rencana perolehan aktiva tetap.
3. Pengeluaran yang bersangkutan dengan aktiva tetap perlu dibedakan menjadi dua macam: pengeluaran pendapatan (*revenue expenditure*) dan pengeluaran modal (*capital expenditure*). Pengeluaran pendapatan dibebankan sebagai biaya pada periode akuntansi terjadinya, sedangkan pengeluaran modal diperlakukan sebagai tambahan harga pokok aktiva tetap dan dibebankan sebagai biaya dalam periode akuntansi yang menikmati manfaat pengeluaran modal tersebut. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu merumuskan kebijakan akuntansi untuk membedakan pengeluaran yang berubungan dengan aktiva tetap ke dalam dua golongan: pengeluaran pendapatan dan pengeluaran modal.

Dalam masa pemanfaatan aktiva tetap, perusahaan perlu melakukan reparasi dan pemeliharaan agar aktiva tetap layak beroperasi. Pengeluaran untuk reparasi aktiva tetap digolongkan ke dalam dua golongan: pengeluaran modal dan pengeluaran pendapatan, ditentukan berdasarkan kebijakan akuntansi yang dirumuskan oleh manajemen perusahaan. Dalam Mulyadi (2001:596) dijelaskan tentang pencatatan biaya reparasi dan pemeliharaan aktiva tetap sebagai berikut:

- a. Transaksi reparasi dan pemeliharaan aktiva tetap, yang merupakan pengeluaran pendapatan dicatat dalam register bukti kas keluar dengan jurnal sebagai berikut:

Biaya Reparasi dan Pemeliharaan	xx	
Bukti Kas Keluar yang akan Dibayar		xx

Untuk mencatat biaya reparasi dan pemeliharaan yang berupa pengeluaran kas.

- b. Transaksi reparasi dan pemeliharaan aktiva tetap, yang merupakan pengeluaran pendapatan dicatat dalam jurnal umum dengan jurnal sebagai berikut:

Biaya Reparasi dan Pemeliharaan	xx	
Persediaan Suku Cadang	xx	
Gaji dan Upah		xx

Untuk mencatat biaya reparasi dan pemeliharaan yang berupa pemakaian persediaan dan distribusi biaya tenaga kerja.

### 2.5.1 Dokumen yang terkait

Ada beberapa dokumen yang digunakan untuk merekam data transaksi terkait aktiva tetap yaitu (Mulyadi, 2001:600) :

1. Surat permintaan otorisasi investasi (*expenditure authorization request* atau *authorization for expenditure*), yaitu dokumen yang digunakan untuk meminta persetujuan pelaksanaan investasi dalam aktiva tetap.
2. Surat permintaan reparasi (*authorization for repair*), dokumen ini berfungsi sebagai perintah dilakukannya reparasi yang merupakan pengeluaran modal.
3. Surat permintaan transfer aktiva tetap, dokumen yang berfungsi sebagai permintaan dan pemberian otorisasi transfer aktiva tetap.
4. Surat permintaan penghentian pemakaian aktiva tetap, dokumen yang berfungsi sebagai permintaan dan pemberian otorisasi penghentian pemakaian aktiva tetap.
5. Surat perintah kerja (*work order*), dokumen ini memiliki 2 fungsi: sebagai perintah dilaksanakannya pekerjaan tertentu mengenai aktiva tetap dan sebagai catatan yang dipakai untuk mengumpulkan biaya pembuatan aktiva tetap.
6. Surat order pembelian, dokumen ini diterbitkan oleh fungsi pembelian yang merupakan surat untuk memesan aktiva tetap kepada pemasok.
7. Laporan penerimaan barang, dokumen ini diterbitkan oleh fungsi penerimaan setelah fungsi ini melakukan pemeriksaan kuantitas, mutu, dan spesifikasi aktiva tetap yang diterima dari pemasok.
8. Faktur dari pemasok, dokumen ini merupakan tagihan dari pemasok untuk aktiva tetap yang dibeli.

9. Bukti kas keluar, dokumen ini merupakan perintah pengeluaran kas yang dibuat oleh fungsi akuntansi setelah dokumen surat permintaan otorisasi investasi, surat order pembelian, laporan penerimaan barang, dan faktur dari pemasok diterima dan diperiksa oleh fungsi tersebut.
10. Bukti memorial, dokumen ini digunakan sebagai dokumen sumber untuk pencatatan transaksi depresiasi aktiva tetap, harga pokok aktiva tetap yang telah selesai dibangun, pemberhentian pemakaian aktiva tetap, dan pengeluaran modal.

### **2.5.2 Fungsi yang terkait**

Adapun fungsi-fungsi yang terkait dengan transaksi aktiva tetap menurut Mulyadi (2001:608) yaitu antara lain:

1. Fungsi pemakai  
Bertanggung jawab mengajukan usulan investasi dalam aktiva tetap dan mengajukan surat permintaan otorisasi investasi untuk merealisasikan perolehan aktiva tetap seperti yang tercantum dalam anggaran investasi yang telah disetujui oleh rapat umum pemegang saham.
2. Fungsi riset dan pengembangan  
Fungsi ini bertanggung jawab mengajukan usulan investasi aktiva tetap yang dimanfaatkan bersama oleh lebih dari satu fungsi.
3. Direktur yang bersangkutan  
Pejabat ini berfungsi memberikan persetujuan terhadap usulan investasi dan surat permintaan otorisasi reparasi yang diajukan oleh unit organisasi yang ada di bawah wewenangnya.

4. Direktur utama

Pejabat ini yang memberikan otorisasi terhadap semua mutasi aktiva tetap.

5. Fungsi pembelian

Bertanggung jawab memilih pemasok dan menerbitkan surat order pembelian untuk pengadaan aktiva tetap.

6. Fungsi penerimaan

Bertanggung jawab atas pemeriksaan terhadap aktiva tetap yang diterima dari pemasok.

7. Fungsi aktiva tetap

Fungsi ini bertanggung jawab atas pengelolaan aktiva tetap perusahaan.

8. Fungsi akuntansi

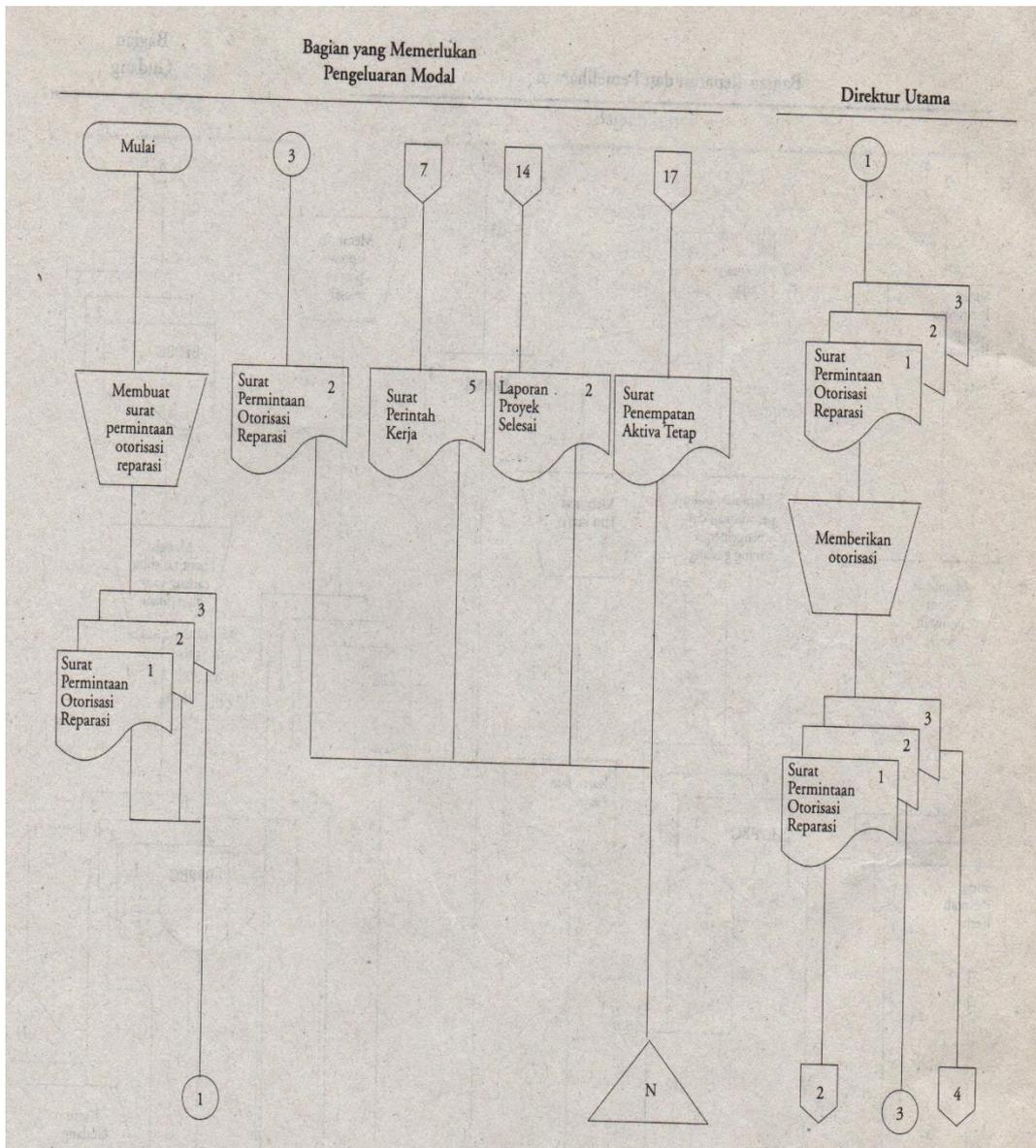
Bertanggung jawab dalam pembuatan dokumen sumber (bukti kas keluar dan bukti memorial) untuk pencatatan mutasi aktiva tetap dan penyelenggaraan buku pembantu aktiva tetap.

Sistem otorisasi yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan yang biasanya diakui sebagai aktiva tetap yaitu: (1) Surat Permintaan Otorisasi Reparasi diotorisasi oleh Direktur Utama untuk mendapat persetujuan dilaksanakannya pengeluaran modal, dan (2) Surat Perintah Kerja diotorisasi oleh kepala departemen yang bersangkutan, dimana Surat Perintah Kerja (*work order*) yang berisi persetujuan dilaksanakannya pengeluaran modal untuk pembangunan, reparasi, pembongkaran aktiva tetap harus mendapat otorisasi oleh kepala departemen yang bersangkutan.

### **2.5.3 Prosedur perbaikan sebagai pemeliharaan aset tetap**

Pelayanan keluhan pelanggan yang biayanya diakui sebagai beban dan reparasi aktiva tetap diakui sebagai aset memiliki jaringan sub-sistem yang membentuk sistem akuntansi aktiva tetap yang disebut sebagai Sistem Pengeluaran Modal. Hal ini dikemukakan oleh Mulyadi (2001:623) dan memiliki pengertian “sistem ini dirancang untuk mencatat tambahan harga pokok aktiva tetap dengan adanya pengeluaran modal”. Sistem ini terdiri dari rangkaian prosedur seperti ini: (1) prosedur permintaan otorisasi investasi, (2) prosedur perintah kerja, (3) prosedur pelaksanaan pengeluaran modal, (4) prosedur penerimaan barang, (5) prosedur pencatatan harga pokok aktiva tetap.

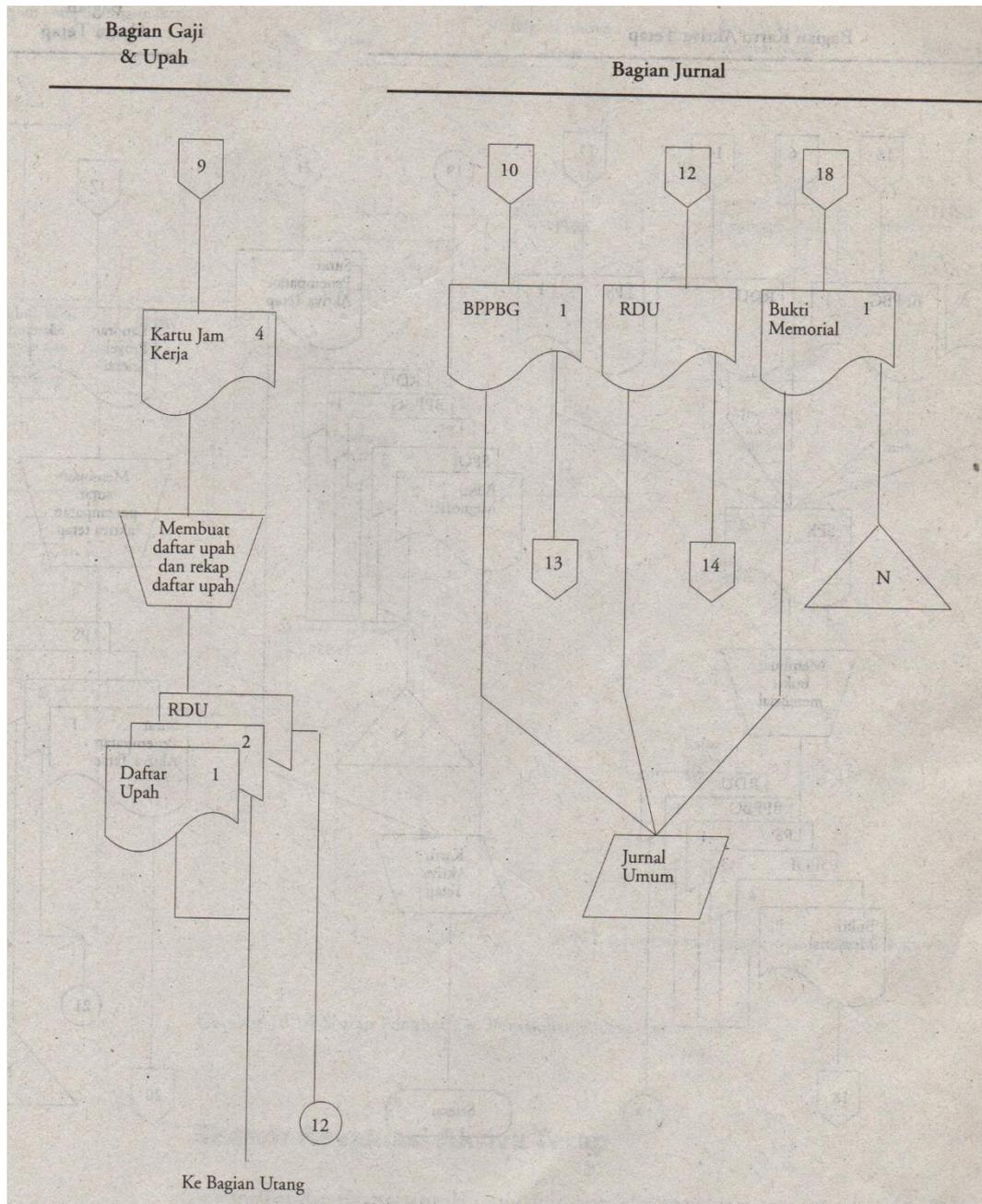
Dalam alur dokumen di dalam sistem Pengeluaran Modal tersebut diawali dengan pembuatan surat permintaan otorisasi reparasi oleh bagian yang memerlukan pengeluaran modal. Dokumen ini digunakan untuk meminta otorisasi pengeluaran modal kepada Direktur Utama. Otorisasi yang diberikan oleh Direktur Utama dikirimkan ke Bagian Reparasi dan Pemeliharaan. Berdasarkan otorisasi tersebut, reparasi/perbaikan aktiva tetap dilakukan dengan mengeluarkan Surat Perintah Kerja. Kemudian berdasarkan Surat Perintah Kerja tersebut, Bagian Reparasi dan Pemeliharaan meminta bahan dan suku cadang dari gudang dan memerintahkan karyawan untuk mengerjakan perbaikan dan pemeliharaan aktiva tetap. Gambar berikut akan menggambarkan alur dokumen dalam sistem ini.



Sumber : Mulyadi (2001:625)

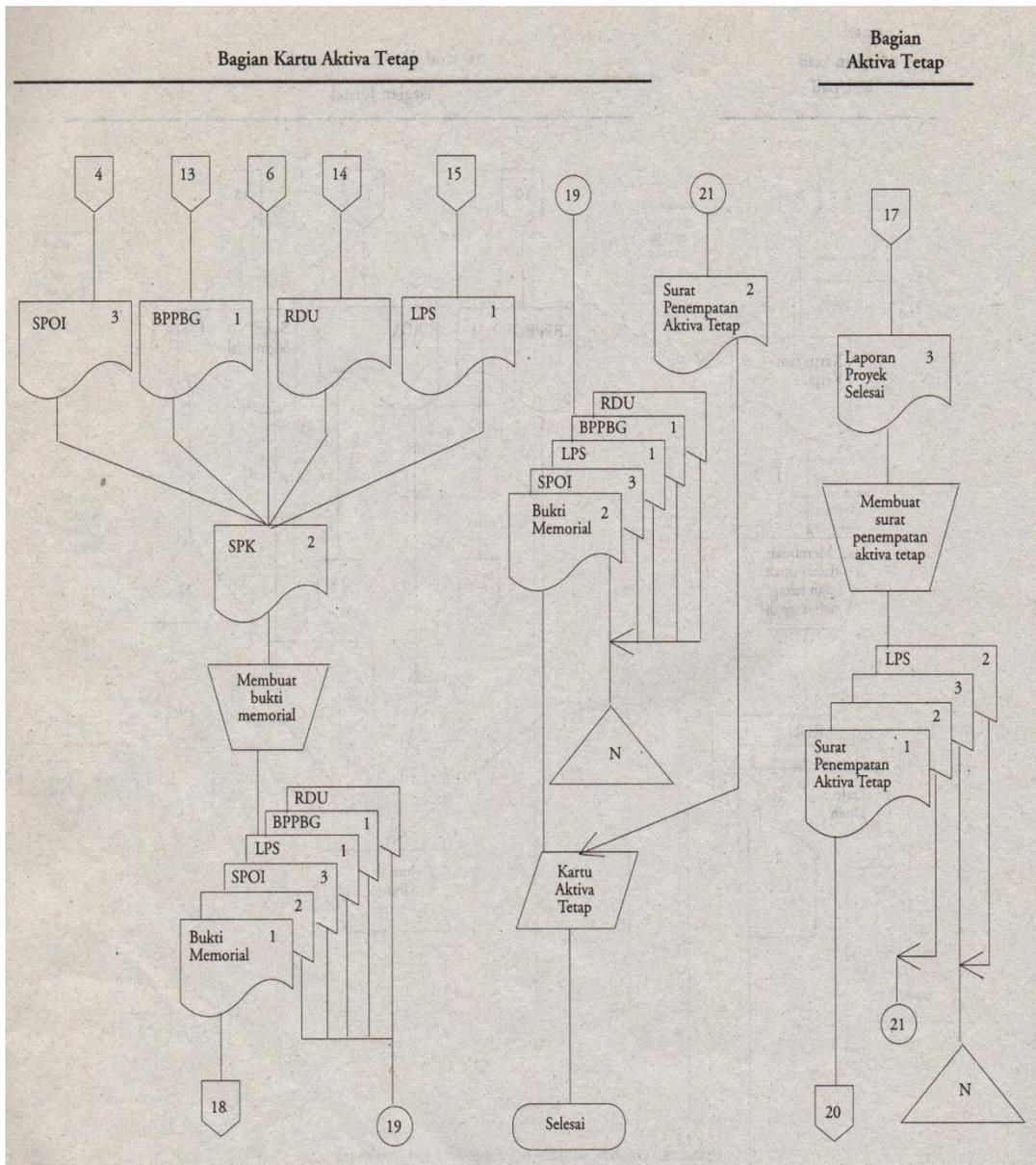
Gambar 2.3  
SISTEM PENGELUARAN MODAL





Sumber : Mulyadi (2001:627)

Gambar 2.3  
SISTEM PENGELUARAN MODAL (LANJUTAN)



Sumber : Mulyadi (2001:628)

Gambar 2.3  
SISTEM PENGELUARAN MODAL (LANJUTAN)