

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori stakeholder**

*Stakeholder theory* mengatakan bahwa suatu organisasi bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat bagi *stakeholdernya* (Chariri and Ghozali 2007). Salah satu kebutuhan vital *stakeholder* adalah informasi akan risiko atas kondisi organisasi. Informasi akan risiko disampaikan organisasi melalui pengungkapan risiko. Jika informasi risiko dapat dipahami *stakeholder* melalui pengungkapan risiko, diharapkan informasi tersebut akan memuaskan keinginan *stakeholder*. Kepuasan *stakeholder* akan berdampak dalam pengendalian sumber ekonomi sehingga menyediakan dukungan terhadap perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan teori *stakeholder*, organisasi memiliki tingkat risiko yang tinggi akan mengungkap pembenaran dan penjelasan mengenai apa yang terjadi dalam perusahaan (Amran 2009). Semakin banyak informasi yang diungkapkan akan dipahami *stakeholder* sehingga akan dianggap risikonya menjadi berkurang. Hal tersebut akan berdampak pada kepuasan *stakeholder*. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengungkapan risiko berpengaruh penting pada kepuasan *stakeholder*.

Berdasarkan teori *stakeholder* diatas pemerintah memiliki hubungan dengan masyarakat. Dimana pemerintah wajib memberikan pelayanan serta kinerja yang berkualitas untuk masyarakat. Selain itu dengan pemerintah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat, masyarakat merasa puas serta lebih yakin dengan kepercayaan yang di berikan tidak di salah gunakan oleh pemerintah. Hal ini juga sejalan dengan kinerja dapat dilihat dalam keaktifan pegawai sebagai pengukuran kinerja yang di imbangi oleh penghargaan sehingga kinerja pegawai makin maksimal dan baik. Semakin baik kinerja pegawai pemerintahan semakin banyak juga informasi baik mengenai kinerja pemerintah semakin kecil masyarakat merasa khawatir terutama mengenai kinerja yang bersangkutan dengan internal pemerintah.

## 2.2 Kinerja pegawai

### 2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja adalah Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance*, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Pengertian Kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian diatas tempat yang resmi, memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum. Tempat pekerjaan yang dimaksud adalah organisasi, lembaga, atau badan lainnya yang berhubungan dengan pegawai. Jika dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (noun) di mana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan , pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika (Rivai 2009). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut pendapat Ilyas (2011) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Berdasarkan dari pendapat ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan yakni arti kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas atau beban tanggung jawab menurut ukuran atau standar yang berlaku pada masing-masing organisasi.

### **2.2.2 Upaya Peningkatan Kinerja**

Menurut Sutrisno (2010) mengemukakan ada tiga cara untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu :

#### **1. Diskriminasi**

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak dalam konteks penilaian kerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi. Oleh karena itu, dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, penggajian dan sebagainya.

#### **2. Pengharapan**

Dengan memerhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai pengharapan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang memang berhak.

Pengembangan bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan yang diatas standar, misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimanapun bentuk kebijakan organisasi dapat tejamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu diperlukan suatu tanggung jawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

#### **3. Komunikasi**

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat

melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para manajer juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.

### **2.3 Sistem Pengendalian Intern**

Secara umum Pengendalian internal adalah penggunaan semua sumber daya organisasi untuk meningkatkan, mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Menurut Mulyadi (2013) Pengendalian Internal yakni mencakup struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan guna menjaga dan melestarikan kekayaan organisasi, mengecek ketelitian serta keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan. Dengan adanya tujuan tersebut sistem pengendalian internal merupakan alat untuk mengontrol kegiatan yang dilakukan pegawai agar tidak berdampak pada organisasi pemerintahan agar terjadi pemborosan dan penggunaan sumber daya yang tidak efektif dan efisien. Pengendalian internal dirancang untuk memberi suatu keyakinan akan tercapainya tujuan. Keberhasilan suatu sistem pengendalian internal ditentukan oleh seberapa jauh sistem pengendalian yang digunakan dengan karakteristik organisasi.

Berdasarkan pengertian sistem pengendalian internal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dibuat untuk memberikan jaminan keamanan bagi unsur- unsur yang ada di dalam perusahaan.

Unsur pokok sistem pengendalian internal ada 4 unsur Mulyadi (2017:130), yaitu:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab dan wewenang secara tegas

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan oleh sebab itu harus memindahkan pembagian tugas sesuai wewenang.

## 2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan

Dalam organisasi setiap transaksi hanya dapat terjadi atas otorisasi dari jabatan yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.

## 3. Praktik yang sehat

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya.

## 4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya

Unsur mutu karyawan merupakan unsur sistem pengendalian internal yang sangat penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas minimum dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggung jawaban keuangan yang dapat diandalkan.

## 2.4 Efektivitas

Efektifitas Merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas. Berbagai teratur konsep yang membahas efektifitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektifitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuain antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai sumber dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Menurut Hidayat (2011) bahwa efektifitas adalah suatu ukuran perusahaan yang menyatakan seberapa target yakni kuantitas, kualitas dan waktu telah tercapai secara jauh, dimana makin besar persentase target yang dicapai maka akan makin tinggi efektifitasnya. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektifitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemanjuran,

keberhasilan dan hal mulai berlaku. Adapun Efektivitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi (Kumrotomo 2005:362).

Efektif lebih mengarah kepada pencapaian sasaran. Efektivitas merupakan dampak atau pengaruh dari membuat atau menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan atau sasaran yang ingin dicapai akan tetapi tetap menjadi tanggung jawab yang juga akan dirasakan dan dialami sendiri oleh individu yang menciptakan dan menjalankan pada akhirnya akan kembali lagi kepada apa yang menjadi fokus atau tujuan semula tanpa harus menghiraukan hal-hal atau melibatkan pengorbanan yang menyangkut biaya sekalipun. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

## **2.5 Efisiensi**

Secara umum pengertian efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya. Agar memahami apa arti efisiensi kerja kita dapat merujuk pada para ahli berikut ini adalah pengertian efisiensi menurut Susilo (2011) adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki.

Kinerja efisiensi dapat diukur dengan membandingkan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan. Berdasarkan kinerja operasional, output yang digunakan untuk proses produksi diukur dalam satuan unit produksi. Sedangkan ukuran aktifitas input atau penerimaan dapat diukur dengan banyaknya jumlah penerimaan. Sedangkan menurut pendapat Novandra (2012) Efisiensi adalah kata yang menyatakan keberhasilan seseorang atau organisasi atas usaha

yang dijalankannya dan diukur dari segi besarnya sumber yang digunakan untuk mencapai hasil kegiatan yang dijalankan. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara masukan atau input dan keluaran atau output. Tujuannya ialah untuk mencapai suatu hasil atau tujuan sesuai dengan yang di harapkan.

Sebagai mana menurut pendapat para ahli diatas mengemukakan efesiensi dapat diambil garis besar efesiensi merupakan proses menuju tujuan yang akan di tuju diukur melalui seberapa besar sumber daya yang di keluarkan sehingga dapat di ketahui hasil yang akan di dapatkan.

## **2.6 Tinjauan peneliti terdahulu**

Penelitian tentang kinerja pemerintah telah banyak mengalami perkembangan. Banyak faktor yang mempengaruhi sistem pengendalian intern serta efektifitas dan efisiensi kinerja . Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, ada faktor-faktor yang berpengaruh positif namun ada juga yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.yaitu sebagai berikut:

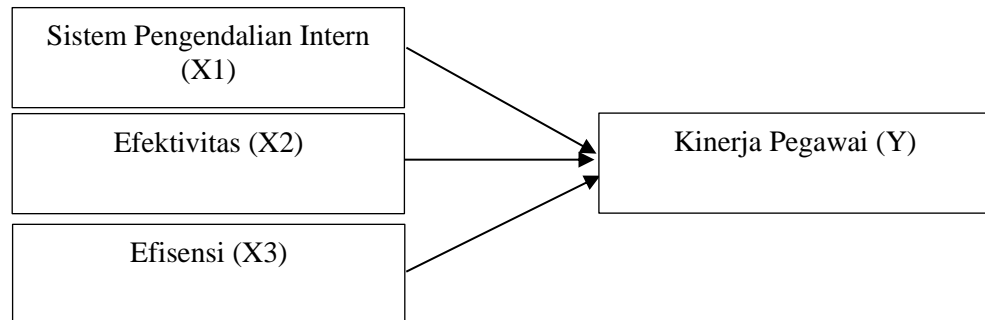
**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Penelitian (tahun)</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	(Susanto 2018)	Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Belopa Kabupaten Luwu	Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemerintah. Hal ini di karenakan sistem pengendalian intern mengalami peningkatan sebesar satu 1% sehingga kinerja Pemerintah
2	(Noviyana & Pratolo 2018)	Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Motivasi Kerja terhadap kinerja instalasi pemerintah dengan akuntabilitas public sebagai variabel intervening studi pada OPD Kabupaten Klaten	Dapat ditarik kesimpulan yang mengartikan bahwa jalur yang paling tepat adalah jalur tidak langsung yakni motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja instalasi pemerintah melalui akuntabilitas public.



3	(Syam 2020)	Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada kantor Kecamatan Banggae Timur	Ada pengaruh yang signifikan antara efektifitas dan efesiensi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan banggae secara simultan dan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap pencapaian kinerja pegawai yang optimal.
4	(Putri and Handayan i 2020)	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Sistem Pengendalian Internal, Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pegawai	Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa semua varaibel yang terlibat, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.
5	(Pratama et al. 2020)	Pengaruh Pengawasan Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Gowa	Hasil ini menunjukkan bahwa H0 di tolak dan H1 di terima yang berarti pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Gowa

## 2.7 Kerangka konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## 2.8 Bangunan Hipotesis

### 2.8.1 Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung.

Salah satu penyebab suatu organisasi dapat menjalankan rencana untuk mencapai tujuannya ialah sistem pengendalian intern karena dalam mencapainya tujuan dibutuhkan sistem pengendalian terhadap kinerja yang teratur dan tertata terutama didalam lingkungan organisasi. Menurut Mulyadi (2013) Pengendalian Internal yakni mencakup struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan guna menjaga dan melestarikan kekayaan organisasi, mengecek ketelitian serta keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan.

Hal tersebut juga di dukung oleh Safiri & Zulkarnain (2021) bahwa sistem pengendalian internal dirancang untuk mengontrol, mengawasi dan mengarahkan organisasi agar bisa mencapai suatu tujuan. Dengan itu juga menurut Ariyani,Rahayu (2019) menyatakan bahwa semakin baik sistem pengendalian intern maka akan semakin baik juga kualitas kinerja pegawai yang dihasilkan.

Berdasarkan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Susanto (2018) bahwa sistem pengendalian intern terhadap kinerja pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya sistem pengendalian intern pada kinerja pegawai terutama pada OPD badan pemerintah dapat mempermudah serta melacarkan jalan menuju target yang ingin dicapai oleh pemerintah, dengan meningkatkan kinerja pegawai yang terkendali serta terarah maka kinerja di suatu organisasi itu dikatakan efektifitas. Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesisnya sebagai berikut :

**H1: Sistem Pengendalian Intern Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung**

### **2.8.2 Pengaruh Efektifitas Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung**

Efektifitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya tercapai, dan efektifitas adalah hubungan antara output dengan tujuan (Mahmudi 2007). Selain itu efisiensi menurut Susilo (2011) adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang di miliki. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektifitas lebih menekankan pada hasil yang dicapai. Adapun kinerja yang efektif dapat mempermudah jalannya kinerja pemerintahan Efektifitas kinerja adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dengan adanya explorasi masa lalu hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Heldawati 2021) menyatakan bahwa efektivitas berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dengan menjalankan kinerja secara maksimal serta mendapatkan hasil yang sesuai. Adanya efektivitas terhadap kinerja pegawai dapat menilai apakah suatu organisasi dapat bekerja dengan baik sehingga mencapai tujuan masyarakat dengan memberikan kepercayaan kepada pemerintahan. Oleh sebab

itu efektivitas dalam kinerja suatu organisasi. Demikian atas penjelasan uraian diatas dapat di simpulkan bahwa hipotesisnya sebagai berikut :

**H2 : Efektivitas Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung**

### **2.8.3 Pengaruh Efisiensi Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung**

Efisiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang di miliki Adi Susilo (2011). Semakin besar kontribusi atau keadaan dimana penyelesaian di laksanakan dengan benar dan susngguh sungguh maka makin mempermudah suatu organisasi mencapai tujuannya.

Berdasarkan peneliti terdahulu ada pengaruh yang signifikan antara efisiensi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan Banggae Timur secara simultan dan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap pencapaian Kinerja Pegawai yang optimal (Syam 2020). Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis nya adalah sebagai berikut:

**H3 : Efisiensi Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung**