

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Informasi mengenai arus kas suatu perusahaan berguna sebagai dasar untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menghasilkan kas dan setara kas dan menilai kebutuhan perusahaan untuk menggunakan arus kas tersebut. Arus kas operasi pada umumnya berasal dari transaksi yang meliputi arus kas yang dihasilkan dan dikeluarkan (*cash in dan cash out*) dari transaksi yang masuk determinasi atau penentuan laba bersih (*net income*) berupa segala perolehan dan penggunaan kas dalam transaksi beban penyusutan, amortisasi harta tak berwujud, keuntungan dari penjualan harta tetap, dan kenaikan dalam piutang dagang (bersih) (PSAK No. 2, 2015).

Arus kas aktivitas operasi sangat penting untuk perusahaan dikarenakan arus kas operasi mencakup aktivitas-aktivitas utama yang dilakukan perusahaan selama satu periode. Menurut PSAK No.2 (2015), jumlah arus kas yang berasal dari aktivitas operasi merupakan indikator yang menentukan apakah operasi perusahaan dapat menghasilkan arus kas yang cukup untuk melunasi pinjaman, memelihara kemampuan operasi perusahaan, membayar deviden dan melakukan investasi baru tanpa mengandalkan sumber pendanaan dari luar. Arus kas aktivitas operasi dapat memberikan informasi keuangan mengenai besarnya arus kas bebas yang berisikan

informasi pendapatan dan beban dari operasi utama suatu perusahaan, dan besarnya arus kas aktivitas operasi tersebut juga dapat menentukan keberlangsungan suatu perusahaan apakah perusahaan tersebut mengalami kesuksesan atau kegagalan ataupun berguna dalam memprediksi arus kas operasi masa depan. Informasi mengenai besarnya arus kas bebas dapat menggambarkan kinerja suatu perusahaan, jika arus kas bebasnya tinggi maka kinerja perusahaan tersebut juga tinggi (Nany, 2013).

Informasi keuangan pada periode masa kini dapat digunakan untuk memprediksi kinerja perusahaan dimasa yang akan datang. Informasi keuangan yang banyak digunakan oleh penelitian terdahulu adalah arus kas operasional dan laba masa kini, hal ini dikonfirmasi oleh Dahler dan Febrianto (2006). Dahler dan Febrianto (2006) membuktikan bahwa arus kas operasi tahun berjalan memiliki kemampuan yang lebih baik dibanding laba pada masa kini dalam memprediksi arus kas operasi masa depan. Penelitian Yan (2005) juga memiliki hasil yang sama bahwa arus kas masa kini memiliki kemampuan yang lebih baik untuk memprediksi arus kas masa depan dibandingkan dengan laba masa kini.

Hasil penelitian Zhao, Hobbes, dan Wright (2007) menunjukkan bahwa arus kas operasi masa kini memiliki kemampuan prediksi yang lebih besar dibandingkan dengan laba masa kini untuk prediksi arus kas operasi masa depan dan juga bahwa arus kas operasi memiliki kandungan informasi inkremental yang lebih besar dibandingkan dengan laba masa kini. Sedangkan

hasil penelitian Laksmi dan Ratnadi (2014) menyimpulkan bahwa arus kas operasi memiliki kemampuan yang tidak berbeda dibandingkan dengan laba bersih dalam memprediksi arus kas masa depan pada perusahaan *Consumer Goods*. Hal ini berarti investor yang ada pada perusahaan *Consumer Goods* dapat menggunakan arus kas operasi atau laba bersih untuk memprediksi arus kas di masa yang akan datang. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan hasil yang masih belum konsisten. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa arus kas mempunyai kemampuan prediksi yang lebih baik dibandingkan dengan laba masa kini, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kemampuan prediksi antara laporan arus kas dengan laba.

Beberapa penelitian terdahulu hanya menggunakan arus kas masa kini untuk memprediksikan arus kas pada masa depan. Hasil penelitian Nany (2013) menunjukkan bahwa pada enam sektor seperti pertanian, pertambangan, industri barang dan konsumsi, properti dan *real estate*, transportasi dan infrastruktur serta perdagangan jasa, arus kas operasinya memiliki kemampuan prediksi satu tahun ke depan. Kemampuan prediksi menunjukkan seberapa besar peluang suatu perusahaan untuk dapat mengetahui kondisi yang akan dihadapi di masa depan. Menurut Andayani dan Wirajaya (2015), hasil penelitian tersebut mengatakan arus kas operasi saat ini memiliki kemampuan untuk memprediksi arus kas masa depan. Hal ini dikarenakan arus kas operasi menjadi peranan penting pada aktivitas perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasinya, dinilai

dari jumlah kasnya yang mempengaruhi kinerja perusahaan untuk memprediksi kebutuhan operasional. Hasil penelitian-penelitian tersebut sudah konsisten, arus kas pada masa kini dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas di masa depan.

Penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa kemampuan arus kas operasi dan laba masa kini dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi dimasa depan dimana hal ini mengindikasikan pembuktian *positive accounting theory* (PAT). *Positive accounting theory* (PAT) telah terbukti secara empiris. *Positive accounting theory* (PAT) merupakan teori yang digunakan untuk memprediksi suatu kejadian yang belum pernah diamati dan berusaha untuk menjelaskan fenomena akuntansi yang sudah diamati dengan mencari penyebab terjadinya hal tersebut (Putra, 2017).

Penelitian-penelitian sebelumnya hanya menggunakan informasi keuangan sebagai prediktor dengan proksi arus kas dan laba pada masa kini untuk memprediksikan arus kas masa depan. Namun, belum banyak penelitian yang menggunakan informasi non keuangan untuk memprediksikan arus kas operasi dimasa depan. Informasi non keuangan merupakan informasi yang bersifat *leading indicators* dimana informasi tersebut merupakan informasi yang dapat digunakan untuk memprediksikan informasi-informasi atau perubahan-perubahan yang terjadi dimasa depan. Informasi ini berasal dari aset tidak berwujud. Penelitian ini menggunakan informasi non keuangan yaitu kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan untuk memprediksikan arus kas masa depan. Banyak

aspek pengukuran informasi non keuangan yang mengungguli pengukuran informasi keuangan, misalnya aset tidak berwujud akan sulit diukur dengan menggunakan informasi keuangan dan untuk dapat mengukur aset tidak berwujud, perusahaan menggunakan informasi non keuangan agar bisa mengukur aset tidak berwujud tersebut. Informasi non keuangan dinilai lebih mampu memberikan informasi mengenai pengukuran aset tidak berwujud. Aset tidak berwujud yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan membuktikan *Resource Based View Theory* (RBV) dimana teori tersebut memandang perusahaan sebagai kumpulan sumber daya dan kemampuan (Wernerfelt, 1984). Teori tersebut menyatakan bahwa keunggulan bersaing diperoleh dari sumber daya yang dimiliki perusahaan. Informasi non keuangan yang diprosikan dengan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai sumber daya dan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan yang dijadikan sebagai keunggulan dalam bersaing.

Kepuasan karyawan merupakan indikator informasi non keuangan yang diperoleh dari dalam perusahaan (internal) sedangkan kepuasan pelanggan diperoleh dari luar perusahaan (eksternal). Kepuasan karyawan dianggap penting karena karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, perusahaan percaya bahwa organisasi atau perusahaan tersebut akan berjalan dan telah dikelola dengan baik dan perusahaan tersebut akan tetap berjalan untuk jangka yang panjang (Fatt, Khin, dan Heng, 2010). Karyawan yang

puas dalam bekerja akan meningkatkan produktivitas perusahaan (Syafrizal, 2011).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya pelanggan, bisnis tidak akan bisa berjalan karena bisnis timbul ketika ada pelanggan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu hasil terpenting dalam literatur pemasaran dimana pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang untuk mengkonsumsi kembali produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan (Siddiqi, 2011). Kepuasan pelanggan mempunyai efek yang positif bagi perusahaan dimana kepuasan pelanggan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan (Angelova dan Zekiri, 2011). Oleh sebab itu, informasi non keuangan berupa kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan dimana informasi non keuangan tersebut dijadikan sebagai keunggulan perusahaan dalam bersaing.

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan informasi non keuangan yang diprosikan dengan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan untuk memprediksikan kinerja keuangan perusahaan di masa depan. Banker dan Mashruwala (2007) menguji kemampuan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan untuk memprediksi laba masa depan setelah memperhitungkan informasi yang terkandung dalam laba saat ini dan laba masa lalu dengan menggunakan data dari hampir 800 pertokoan. Hasil penelitian tersebut menyampaikan bahwa informasi non keuangan jauh lebih

tepat digunakan untuk memprediksi kinerja keuangan perusahaan sampai dengan 3 periode kedepan. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan berguna dalam memprediksi laba masa depan untuk toko di lokasi perkotaan dengan intensitas persaingan yang tinggi. Untuk toko di lokasi pedesaan dimana persaingan kurang intens, baik untuk pengukuran non keuangan mampu memprediksi keuntungan pada masa depan.

Berbeda dengan penelitian Banker dan Mashruwala (2007), penelitian Zhang dan Pan (2009) hanya menggunakan informasi non keuangan yang diprosikan dengan kepuasan pelanggan saja. Dalam penelitian Zhang dan Pan (2009), penelitian tersebut mengatakan bahwa penggunaan informasi non keuangan berupa kepuasan pelanggan dapat memprediksi kinerja keuangan di masa depan. Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa pengukuran informasi non keuangan berupa kepuasan pelanggan berkorelasi positif dengan kinerja keuangan dimana hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dengan nilai kepuasan pelanggan tinggi dapat memperoleh laba yang lebih tinggi.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa informasi keuangan berupa arus kas aktivitas operasi dan laba masa kini dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi dimasa depan. Sedangkan penelitian ini menggunakan informasi keuangan dan informasi non keuangan untuk memprediksikan arus kas operasi dimasa depan. Informasi non keuangan yang digunakan untuk

memprediksikan arus kas operasi masa depan adalah kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan kemampuan informasi keuangan ( arus kas dan laba masa kini) dan non keuangan (kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan) dalam memprediksikan arus kas masa depan perusahaan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah arus kas pada masa kini dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi masa depan?
2. Apakah laba pada masa kini dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi masa depan?
3. Apakah kepuasan karyawan dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi masa depan?
4. Apakah kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk memprediksikan arus kas operasi masa depan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa:

1. Kemampuan arus kas operasi masa kini dalam memprediksikan arus kas operasi di masa depan.
2. Kemampuan laba masa kini dalam memprediksikan arus kas operasi di masa depan.

3. Kemampuan kepuasan karyawan dalam memprediksikan arus kas operasi di masa depan.
4. Kemampuan kepuasan pelanggan dalam memprediksikan arus kas operasi di masa depan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai kemampuan informasi keuangan ( arus kas dan laba masa kini) dan informasi non keuangan (kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan) dalam melakukan prediksi informasi keuangan di masa depan.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna laporan keuangan (investor) bahwa dengan menggunakan informasi keuangan ( arus kas dan laba masa kini) dan informasi non keuangan (kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan) dapat digunakan untuk memprediksikan informasi arus kas operasi pada masa depan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab. Uraian ide pokok yang terkandung pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, pengembangan hipotesis, dan model analisis.

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari desain penelitian, definisi dan operasionalisasi variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data, dan pengujian tambahan.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data, pembahasan, serta hasil pengujian tambahan.

#### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.