

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sistem Akuntansi

2.1.1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin yaitu *systema* atau bahasa yunani *systema* yang berarti suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Sistem juga merupakan sebuah kesatuan bagian-bagian yang saling memiliki hubungan yang berbeda dalam suatu wilayah, serta memiliki item-item sebagai penggerak.

Berikut adalah pengertian sistem dari beberapa pendapat para ahli yang terkait:

Menurut Mulyadi (2016:4) mengemukakan bahwa Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

Menurut Zaki Baridwan (2015:4) mengemukakan bahwa Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang disebut subsistem yang berkaitan dengan tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Jogiyanto (2010:2) mengemukakan bahwa Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu

objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.”

Menurut Chr Jimmy L. Gaol Sistem Informasi Manajemen (2008 : 5) Sistem adalah hubungan satu unit dengan unit-unit lainnya yang saling berhubungan satu sama lainnya dan tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

2.1.2. Pengertian Akuntansi

Menurut Mulyadi (2016) dalam bukunya menjelaskan akuntansi berasal dari kata “*to Accountant*” yang berarti “memperhitungkan”. Dengan kata lain akuntansi adalah serangkaian kerja yang dimulai dari transaksi sampai membuat laporan keuangan yang berguna untuk pemakai laporan keuangan tersebut.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) (2013:1) Akuntansi adalah proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran serta pelaporan informasi keuangan dalam suatu entitas atau organisasi yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka pengambilan keputusan.

Rahman Pura (2013:4) Akuntansi didefinisikan sebagai seperangkat pengetahuan yang mempelajari perekayasaan dalam penyediaan jasa, berupa informasi keuangan kuantitatif dari suatu unit organisasi dan cara penyampaian (pelaporan) informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan ekonomi.

Menurut Warren (2008:10) “Akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai

aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan”. Pihak-pihak yang berkepentingan itu meliputi kreditor, pemasok, investor, karyawan, pemilik, dan lain-lain.

Menurut Accounting Principle Board (APB) Statement no.4 dalam Sofyan Syafri, Harahap (2005:4) Akuntansi adalah suatu kegiatan jasa, fungsinya adalah memberikan informasi kuantitatif, umumnya dalam ukuran uang, mengenai suatu badan ekonomi yang dimaksudkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan ekonomi sebagai dasar memilih diantara beberapa alternatif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa akuntansi merupakan suatu proses pengumpulan, pencatatan dan peringkasan informasi yang berkaitan dengan masalah keuangan, yang dilaporkan kepada pihak yang membutuhkan untuk melakukan suatu penilaian dan pengambilan keputusan.

2.1.3. Pengertian Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi menurut Mulyadi (2016:3) adalah organisasi folmulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Menurut Wijayanto (2004:4) Sistem akuntansi adalah susunan berbagai folmulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksanaannya, laporan keuangannya terkoordinasi secara erat yang didesain untuk menginformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

Menurut James (2009:223) Sistem akuntansi adalah metode dan prosedur untuk mengumpulkan, mengelompokkan, merangkum, serta melaporkan informasi keuangan dan operasi perusahaan.

Dari uraian-uraian yang dikemukakan oleh para ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem akuntansi merupakan jaringan beberapa prosedur kerja yang melibatkan beberapa bagian yang dimulai dari transaksi-transaksi kejadian bersifat financial dengan tugas mencatat, mengumpulkan, mengklarifikasi, serta mengolah dan mengikhtisarkan kejadian-kejadian tersebut sehingga dapat menyajikan informasi yang lebih baik, lengkap, benar dan akurat serta dapat dipercaya. Sehingga dengan demikian informasi yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk mengambil keputusan oleh pihak manajemen perusahaan itu sendiri dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Sistem akuntansi yang disusun suatu perusahaan tidak sama dengan perusahaan lain. Penyusunan sistem akuntansi perlu mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan yang akan menjalankan sistem tersebut.

2.2. Tujuan Sistem Akuntansi

Menurut Mulyadi (2016:15) tujuan umum pengembangan sistem akuntansi yaitu:

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
2. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian, maupun struktur informasinya.

3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reliability*) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan.
4. Untuk mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaran catatan akuntansi.

2.3. Unsur-unsur Sistem Akuntansi

Menurut Mulyadi (2016:3) unsur-unsur sistem akuntansi terdiri dari lima unsur, yaitu:

1. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi, direkam (didokumentasikan) diatas secarik kertas. Formulir disebut juga media untuk mencatat peristiwa yang terjadi dalam organisasi ke dalam catatan. Dengan formulir ini, data yang bersangkutan dengan transaksi direkam pertama kalinya sebagai dasar pencatatan dalam catatan. Contoh formulir adalah : faktur penjualan, bukti kas keluar dan cek.

2. Jurnal

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan meringkas data keuangan dan data lainnya. Seperti telah disebutkan diatas, sumber informasi pencatatan dalam jurnal ini adalah formulir. Dalam jurnal ini pertama kalinya data keuangan diklasifikasikan menurut penggolongan yang sesuai dengan

informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan. Dalam jurnal ini pula terdapat kegiatan peringkasan data, yang hasil peringkasannya (berupa jumlah Rupiah transaksi tertentu) kemudian diposting dalam rekening yang bersangkutan dalam buku besar. Contoh jurnal adalah : jurnal penerimaan kas, jurnal pembelian, jurnal penjualan, dan jurnal umum.

3. Buku Besar

Buku besar (*general ledger*) terdiri dari akun-akun yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dari jurnal. Akun-akun dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan.

4. Buku Pembantu

Buku pembantu terdiri dari akun-akun pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam akun tertentu dalam buku besar. Contoh, jika rekening piutang dagang yang tercantum dalam neraca perlu dirinci lebih lanjut menurut nama debitur yang jumlahnya 60 orang, dapat dibentuk buku pembantu piutang kepada tiap-tiap debitur tersebut.

5. Laporan

Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan berupa laporan posisi keuangan, laporan laba rugi, laporan perubahan saldo laba, laporan harga pokok produksi, laporan beban pemasaran, laporan beban pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya. Laporan berisi informasi yang merupakan keluaran (*output*) sistem akuntansi.

2.4. Pengertian Penjualan Tunai

Definisi penjualan dalam PSAK No.23, Semua perusahaan dagang melakukan kegiatan utamanya yaitu penjualan. Dengan penjualan, tujuan perusahaan untuk mendapatkan laba dapat tercapai.

Menurut Mulyadi (2016:379) menyatakan bahwa penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan, barang dicatat oleh perusahaan.

Menurut Sujarweni (2015:79) menyatakan bahwa sistem penjualan tunai merupakan sistem yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjual barang dengan cara mewajibkan pembeli untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum barang diserahkan pada pembeli. Setelah pembeli melakukan pembayaran, baru barang diserahkan, kemudian transaksi penjualan dicatat.

Berdasarkan pengertian sistem akuntansi dan penjualan tunai diatas, dapat didefinisikan sebagai metode dan prosedur pencatatan dengan mengidentifikasi, merangkai, menganalisis, menggolongkan dan melaporkan atas pembayaran harga barang yang terlebih dahulu dilakukan pembeli sebelum barang diserahkan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan berupa informasi keuangan yang digunakan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

Tujuan Sistem Penjualan Tunai dapat tercapai apabila diimbangi dengan unsur-unsur sistem penjualan tunai yaitu fungsi yang terkait, dokumen yang digunakan, catatan akuntansi yang digunakan, jaringan prosedur yang membentuk Sistem Penjualan Tunai serta bagan alir dokumen.

2.4.1. Fungsi yang Terkait

Menurut Mulyadi (2016:385) fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi penjualan tunai adalah :

a. Fungsi penjualan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli guna kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

b. Fungsi kas

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai penerima kas dari pembeli.

c. Fungsi gudang

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membungkus barang dan menyerahkan barang yang di pesan pembeli, serta menyerahkan barang tersebut ke fungsi pengiriman.

d. Fungsi pengiriman

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membungkus barang dan menyerahkan barang yang telah dibayarkan harganya kepada pembeli.

e. Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas serta membuat laporan penjualan.

2.4.2. Informasi yang Diperlukan oleh Manajemen

Menurut Mulyadi (2016:385) Informasi yang umumnya diperlukan oleh manajemen dari penerimaan kas dari penjualan tunai adalah :

1. Jumlah pendapatan menurut jenis produk atau kelompok produk selama jangka waktu tertentu.
2. Jumlah kas yang diterima dari penjualan tunai.
3. Jumlah harga pokok produk yang dijual selama jangka waktu tertentu.
4. Nama dan alamat pembeli. Informasi ini diperlukan dalam penjualan produk tertentu, namun pada umumnya informasi nama dan alamat pembeli ini tidak diperlukan oleh manajemen dari kegiatan penjualan tunai.
5. Kuantitas produk yang dijual.
6. Nama wiraniaga yang melakukan penjualan.
7. Otorisasi pejabat yang berwenang.

2.4.3. Dokumen yang digunakan

Menurut Mulyadi (2016:386) dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan tunai adalah :

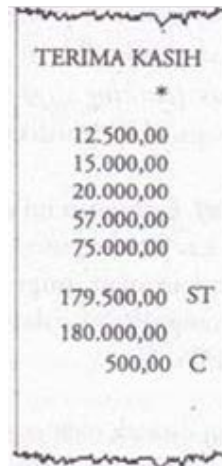
- a. Faktur Penjualan Tunai (FPT)

Dokumen ini digunakan untuk merekam berbagai informasi yang diperlukan oleh manajemen mengenai transaksi penjualan tunai. Faktur ini diisi oleh fungsi penjualan sebagai pengantar pembayaran kepada fungsi kas dan sebagai dokumen sumber untuk pencatatan

Toko Buku REMAJA

[illegible]

Gambar 2.2 Pita Register Kas



(Sumber : Mulyadi, 2016:387)

c. Credit Card Sales Slip

Dokumen ini dicetak oleh *credit card center* bank yang menerbitkan kartu kredit dan diserahkan kepada perusahaan (disebut *merchant*) yang menjadi anggota kartu kredit. Dokumen ini diisi oleh fungsi kas dan berfungsi sebagai alat untuk menagih utang tunai dari bank yang mengeluarkan kartu kredit.

Gambar 2.3 Credit Card Sale Slip (Mulyadi, 2016:388)

CARDHOLDER MERCHANT		542195	
		DATE	INITIALS
		AUTHORIZATION CODE	
		CHECK/BILL NUMBER	
		DESCRIPTION	AMOUNT
		TOTAL	Rp
CARDHOLDER SIGNATURE X THE AMOUNT OF THE CHARGES RECORDED HERE ON WERE INCURRED BY ME SUBJECT TO THE TERMS AND CONDITIONS OF MY CARD AGREEMENT WITH THE CARD ISSUING AND SUPPLY OF THE SERVICE OR MERCHANTS IN MY AREA AS SET FORTH BY ME.		SALES SLIP 	

(Sumber : Mulyadi, 2016:388)

[illegible]

f. Bukti Setor Bank

19

Gambar 2.6 Bukti Setor Bank

 BANK ARTA SELAMAT Yogyakarta				No. 987679 Tgl.			
BUKTI SETOR BANK							
Nama:		Bank	No. Cek	Jumlah Rupiah			
No Rekening:							
Tanda Tangan Penyetor		Credit Card Sales Slip					
		Uang Tunai					
		Jumlah					
Jumlah Rupiah				Pengesahan Bank			
.....							
.....							

(Sumber : Mulyadi, 2016:391)

g. Rekap Beban Pokok Penjualan

Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk meringkas harga pokok produk yang dijual selama satu periode. Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen pendukung bagi pembuatan bukti memorial untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.

Gambar 2.7 Rekap Harga Pokok Penjualan

REKAP HARGA POKOK PENJUALAN											
Bulan		Nomor				Tgl. Pembuatan					
Kode Rekening	Nama Persediaan					Jumlah Rupiah					
Departemen Akuntansi Biaya						Biaya Kartu Persediaan					

(Sumber : Mulyadi, 2016:174)

2.4.4. Catatan Akuntansi yang Digunakan

Menurut Mulyadi (2016:391) catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan tunai adalah :

a. Jurnal Penjualan

Jurnal penjualan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan. Dalam jurnal penjualan disediakan satu kolom untuk setiap jenis produk guna meringkas informasi penjualan menurut produk tersebut.

b. Jurnal Penerimaan Kas

Jurnal penerimaan kas digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat penerimaan kas dari berbagai sumber di antaranya dari penjualan tunai.

c. Jurnal Umum

Dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, jurnal ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.

d. Kartu Persediaan

Dalam transaksi penerimaan kas dan penjualan tunai, kartu persediaan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mengawasi mutasi dan persediaan barang yang disimpan di gudang.

e. Kartu Gudang

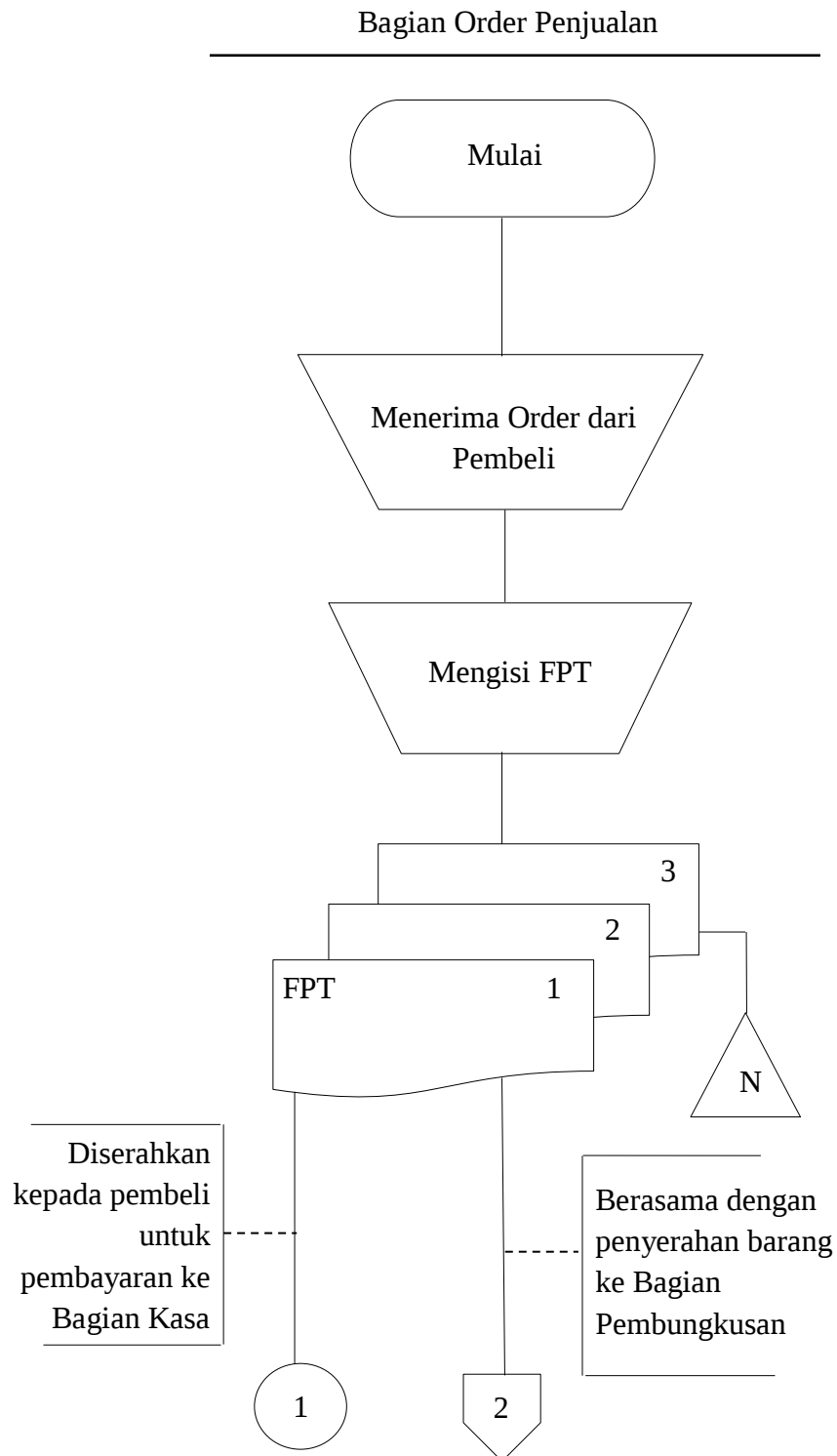
Catatan ini tidak termasuk sebagai catatan akuntansi karena hanya berisi data kuantitas persediaan yang disimpan di gudang. Catatan ini diselenggarakan oleh fungsi gudang untuk mencatat mutasi dan

persediaan barang yang disimpan dalam gudang. Dalam transaksi penjualan tunai, kartu gudang digunakan untuk mencatat berkurangnya kuantitas produk yang dijual.

2.4.5. Bagan Alir (Flowchart)

Menurut Romney (2015:69) menjelaskan bahwa bagan alir merupakan “teknik analitis bergambar yang digunakan untuk menjelaskan beberapa aspek sistem informasi secara jelas, tepat, dan logis”. Bagan alir menggunakan serangkaian simbol standar untuk menguraikan prosedur pengolahan transaksi yang digunakan oleh sebuah perusahaan, sekaligus menguraikan aliran data dalam sebuah sistem. Ada dua jenis bagan alir menurut Romney (2015:68) yaitu: “(1) bagan alir dokumen (*document flowchart*), (2) bagan alir pengendalian internal (*internal control flowchart*), (3) bagan alir sistem (*system flowchart*), dan (4) bagan alir program (*program flowchart*)”. Bagan alir dokumen sistem akuntansi penjualan tunai di suatu toko buku menurut Mulyadi (2016:6) dapat dilihat pada gambar 2.8.

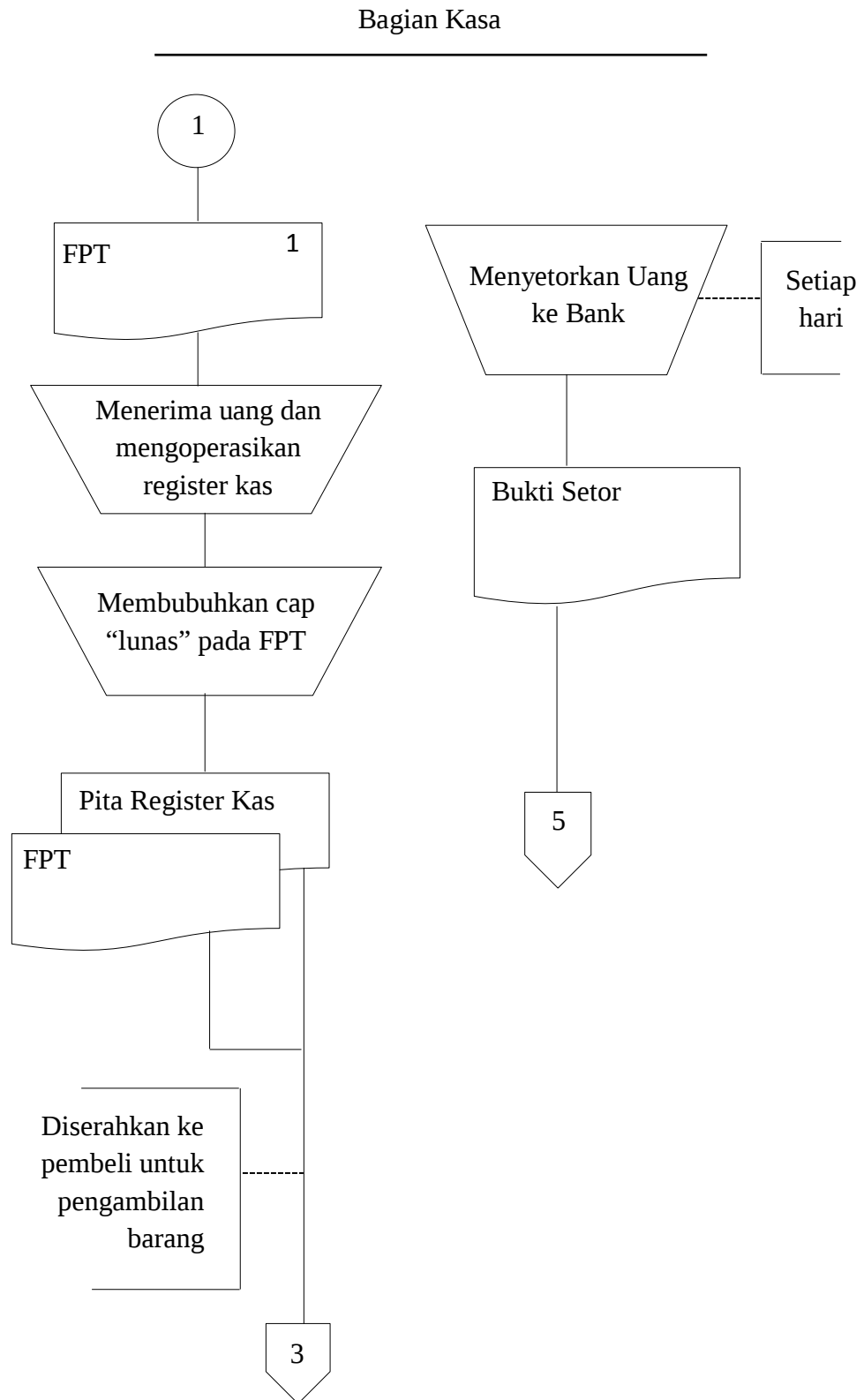
Gambar 2.8 Sistem Penjualan Tunai di Suatu Toko Buku



FPT = Faktur Penjualan Tunai

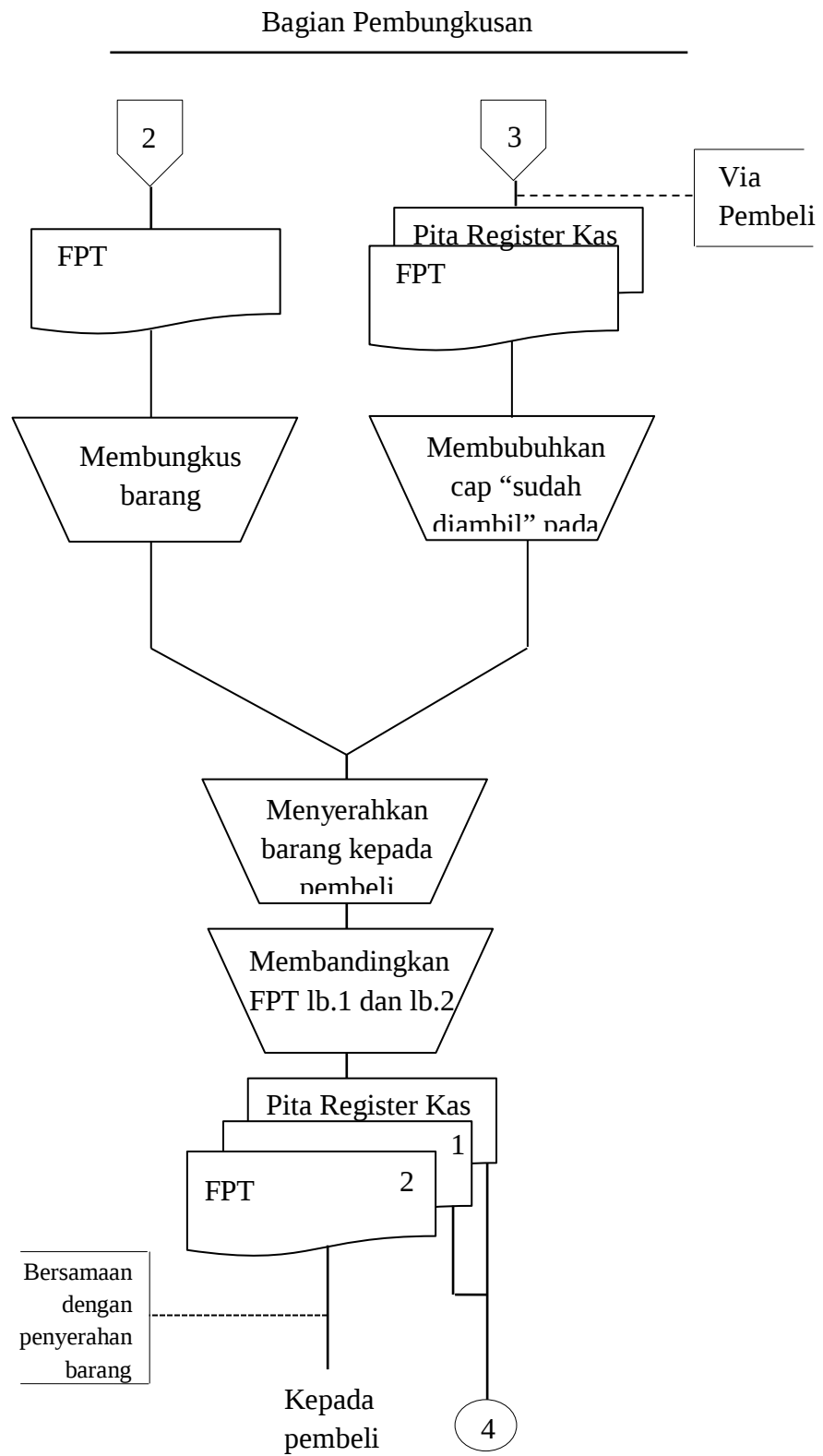
(Sumber : Mulyadi 2016:6)

Gambar 2.8 Sistem Penjualan Tunai di Suatu Toko Buku (Lanjutan)



(Sumber : Mulyadi 2016:6)

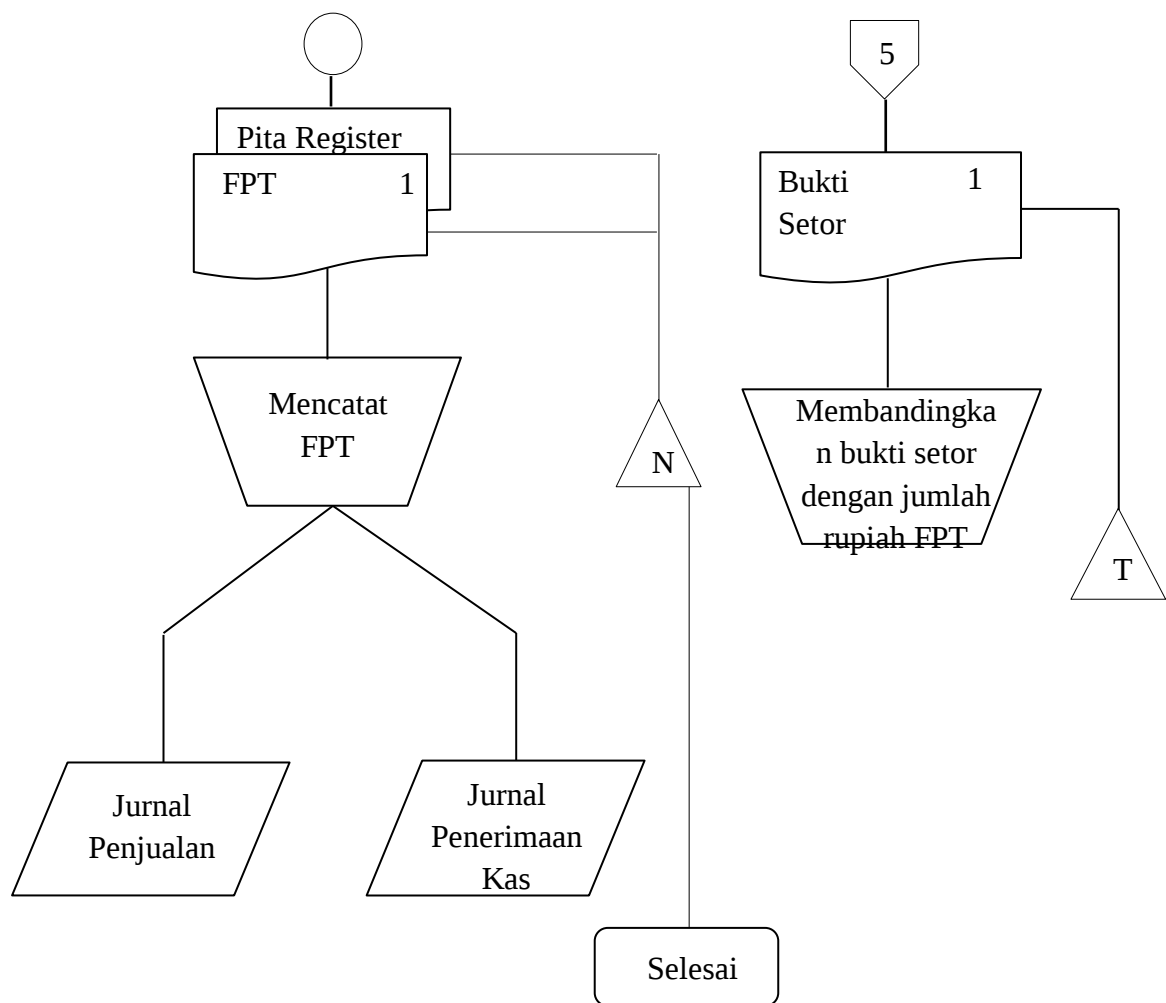
Gambar 2.8 Sistem Penjualan Tunai di Suatu Toko Buku (Lanjutan)



(Sumber : Mulyadi 2016:6)

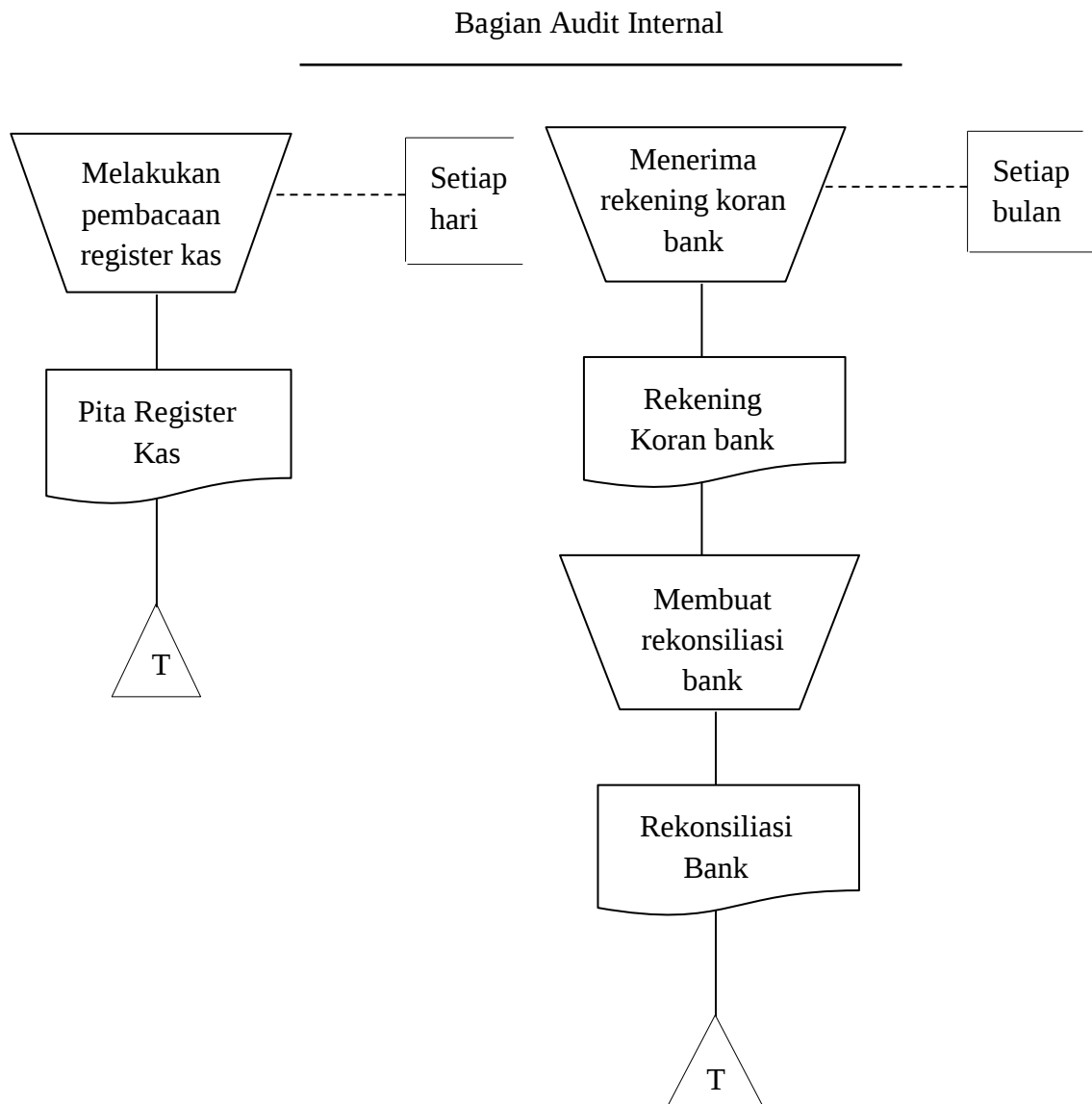
**Gambar 2.8 Sistem Penjualan Tunai di Suatu Toko Buku
(Lanjutan)**

Bagian Akuntansi



(Sumber : Mulyadi 2016:7)

**Gambar 2.8 Sistem Penjualan Tunai di Suatu Toko Buku
(Lanjutan)**



(Sumber : Mulyadi 2016:7)

2.4.6. Prosedur yang Membentuk Sistem

Menurut Nugroho Widjajanto (2001:320) Prosedur penjualan tunai yang dilaksanakan secara manual atau berbasis computer menampilkan suatu bagan alir dokumen. Prosedur tersebut bukan merupakan prosedur baku, karena penerapannya bisa bervariasi dan banyak tergantung pada karakteristik masing-masing perusahaan. Menurut Mulyadi (2016:392) Prosedur yang membentuk sistem penjualan tunai adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Order Penjualan

Dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima order dari pembeli dan membuat faktur penjualan tunai untuk memungkinkan pembeli melakukan pembayaran harga barang ke fungsi kas dan untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman menyiapkan barang yang akan diserahkan kepada pembeli.

2. Prosedur Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini fungsi kas menerima pembayaran harga barang dari pembeli dan memberikan tanda pembayaran (berupa pita register kas dan cap “lunas” pada faktur penjualan tunai) kepada pembeli untuk memungkinkan pembeli tersebut melakukan pengambilan barang yang dibelinya dari fungsi pengiriman.

3. Prosedur Penyerahan Barang

Dalam prosedur ini fungsi pengiriman menyerahkan barang kepada pembeli.

4. Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai

Dalam prosedur ini fungsi akuntansi melakukan pencatatan transaksi penjualan tunai dalam jurnal penjualan dan jurnal penerimaan kas. Fungsi akuntansi juga mencatat berkurangnya persediaan barang yang dijual dalam kartu persediaan.

5. Prosedur Penyetoran Kas ke Bank

Sistem pengendalian internal terhadap kas mengharuskan penyetoran dengan segera ke bank semua kas yang diterima pada suatu hari. Dalam prosedur ini fungsi kas menyetorkan kas yang diterima dari penjualan tunai ke bank dalam jumlah penuh.

6. Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat penerimaan kas ke dalam jurnal penerimaan kas berdasar bukti setor bank yang diterima dari bank melalui fungsi kas.

7. Prosedur Pencatatan Beban Pokok Penjualan

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi membuat rekapitulasi beban pokok penjualan berdasarkan data yang dicatat dalam kartu persediaan. Berdasarkan rekapitulasi beban pokok penjualan ini, fungsi akuntansi membuat bukti memorial sebagai dokumen sumber untuk pencatatan beban pokok penjualan ke dalam jurnal umum.

2.4.7. Unsur Pengendalian Internal

Perusahaan memerlukan pengendalian intern untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya yang berada di dalamnya. Pengendalian intern berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan yang dilakukan oleh karyawan sehingga terjadi praktek yang sehat dalam perusahaan. Pengendalian Internal menurut AICPA (*American Institute of Certified Public Accountant*) yang dikutip oleh Mardi (2011:59) merupakan suatu sistem yang meliputi struktur organisasi beserta semua mekanisme dan ukuran-ukuran yang dipatuhi bersama untuk menjaga seluruh harta kekayaan organisasi dari berbagai arah.

Unsur-unsur yang pokok dalam pengendalian internal menurut Mardi (2011:60) adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka pemisah tanggung jawab secara tegas berdasarkan fungsi dan tingkatan unit yang dibentuk. Prinsip dalam menyusun struktur organisasi, yaitu pemisahan antara setiap fungsi yang ada dan suatu fungsi yang diberi tanggung jawab penuh melaksanakan semua tahapan kegiatan, hal ini bertujuan supaya tercipta mekanisme saling mengendalikan antarfungsi secara maksimal.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan dalam organisasi. Struktur organisasi harus dilengkapi dengan uraian tugas yang mengatur hak dan wewenang masing-masing tingkatan beserta seluruh jajarannya. Uraian tugas harus didukung petunjuk prosedur berbentuk peraturan pelaksanaan tugas disertai penjelasan mengenai pihak-pihak yang

berwewenang mengesahkan kegiatan, kemudian berhubungan dengan pencatatan harus disertai pula prosedur yang baku. Prosedur pencatatan yang baik menjamin ketelitian dan keandalan data dalam perusahaan. Transaksi terjadi apabila telah diotorisasi oleh pejabat yang berwenang dan setiap dokumen memiliki bukti yang sah, ada paraf dan tanda tangan pejabat yang memberi otorisasi.

3. Pelaksanaan kerja secara sehat. Tata cara kerja secara sehat merupakan pelaksanaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga mendukung tercapainya tujuan pengendalian internal yang ditujukan dalam beberapa cara. Unsur kehati-hatian (*prudent*) penting diajag agar tidak seorang pun menangani transaksi di awal sampai akhir sendirian, harus *rolling* antar pegawai, melaksanakan berbagai tugas yang telah diberikan, memeriksa kekurangan dalam pelaksanaan, serta menghindari kecurangan.
4. Pegawai berkualitas. Salah satu unsur pokok penggerak organisasi ialah karyawan, karyawan harus berkualitas agar organisasi memiliki citra berkualitas. Secara umum kualitas karyawan ditentukan oleh tiga aspek, yaitu pendidikan, pengalaman, dan akhlak. Tidak hanya berkualitas, tetapi kesesuaian tanggung jawab dan pembagian tugas perlu diperhatikan. Pegawai yang berkualitas dapat ditentukan berdasarkan proses recruitment yang dilakukan.