

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,  
KARAKTERISTIK INFORMASI SISTEM AKUNTANSI  
MANAJEMEN DAN KETIDAKPASTIAN  
LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL**  
*(Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan Di Kota Padang)*

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
S1(Strata Satu) Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**NINDHY FRESTILIA**  
**2008/05221**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi,  
Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi  
Manajemen, dan Ketidakpastian Lingkungan  
terhadap Kinerja Manajerial  
(Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan di  
Kota Padang)

**Nama** : Nindhy Frestilia

**Nim/BP** : 05221/2008

**Program Studi** : Akuntansi

**Keahlian** : Akuntansi Manajemen

**Fakultas** : Ekonomi

Padang, Januari 2013

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Drs. Syamwil, M. Pd

1. 

2. Sekretaris : Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak

2. 

3. Anggota : Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak

3. 

4. Anggota : Erly Mulyani, SE, M.si, Ak

4. 

## ABSTRAK

**Nindhy Frestilia. (2008/05221). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Perbankan Kota Padang). Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, 2013.**

**Pembimbing I : Drs. Syamwil M.Pd**  
**II : Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang sejauhmana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial.

Jenis penelitian ini adalah kausatif. Populasi penelitian ini adalah perusahaan jasa perbankan di kota Padang berjumlah 26 perusahaan. Sampel penelitian ini adalah (*total sampling*) dengan responden general manager, manajer operasional dan manajer pemasaran sebanyak 78 manajer. Metode pengumpulan menggunakan kuesioner. Jenis dan sumber data adalah data primer. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji F, uji  $R^2$  dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, dan ketidakpastian lingkungan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan besaran  $R^2$  41,3%. (2) pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,274 > 2,042$ ), dengan tingkat signifikansi  $0,030 < \alpha 0,05$  dan koefisien  $\beta$  bernilai positif yaitu sebesar 0,554 ( $H_1$  diterima). (3) karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,682 > 2,042$ ), dengan tingkat signifikansi  $0,012 < \alpha 0,05$  dan koefisien  $\beta$  bernilai positif yaitu sebesar 0,268. ( $H_2$  diterima). (4) ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja manajerial dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,228 > -2,042$ ), dengan tingkat signifikansi  $0,034 < \alpha 0,05$  dan koefisien  $\beta$  bernilai negatif yaitu sebesar -0,227. ( $H_3$  diterima).

Penelitian ini menyarankan : 1) Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti judul yang sama, maka peneliti menyarankan agar memperluas sampel dan menemukan variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perbankan. 2) Bagi perusahaan agar memanfaatkan teknologi informasi yang ada, mempertahankan keefektifan sistem akuntansi manajemen supaya kinerja perusahaannya semakin baik serta mengantisipasi ketidakpastian lingkungan yang ada.

**Kata kunci: Pemanfaatan Teknologi Informasi, SAM, Ketidakpastian Lingkungan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, dan Ketidakpastian Lingkungan di Perusahaan Jasa Perbankan di Kota Padang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Syamwil, M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan waktu bimbingan dalam mewujudkan karya skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.
5. Pimpinan perusahaan jasa perbankan di Kota Padang yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Teristimewa buat Ayahanda (Chandra) dan Ibunda (Suharda Yanti), Kakak beserta Adik dan seluruh Keluarga Besar Penulis yang telah memberikan do'a, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan dan bantuan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Teman-teman di Fakultas Ekonomi angkatan 2008 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya atas bantuan, petunjuk, arahan, bimbingan motivasi dan kerjasama dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Untuk penyempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan fikiran dari para pembaca berupa kritikan dan saran. Semoga skripsi ini dapat bahan bacaan dan bermanfaat bagi rekan-rekan di masa yang akan datang dan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia penelitian dan akademis.

Padang, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Perumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	14
1. Kinerja Manajerial .....	14
2. Teknologi Informasi.....	23
3. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen .....	28
4. Ketidakpastian Lingkungan .....	35
B. Penelitian yang Relevan.....	38
C. Pengembangan Hipotesis .....	40
D. Kerangka Konseptual .....	44
E. Hipotesis.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel .....	46

C. Jenis dan Sumber Data .....	48
D. Metode Pengumpulan Data .....	48
E. Variabel Penelitian .....	49
F. Pengukuran Variabel .....	49
G. Instrumen Penelitian.....	50
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
I. Hasil Uji Coba Instrumen.....	54
J. Uji Asumsi Klasik .....	55
K. Model dan Teknik Analisis Data.....	56
L. Definisi Operasional.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
B. Demografi Responden.....	64
C. Deskripsi Hasil Penelitian .....	68
D. Statistik Deskriptif .....	73
E. Uji Asumsi Klasik .....	75
F. Hasil Penelitian .....	79
G. Uji Hipotesis (t-test).....	82
H. Pembahasan.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	88
B. Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	88

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Cabang Utama Perusahaan Perbankan (Pemerintah dan Swasta) di Kota Padang.....	47
Table 2	Skala Pengukuran .....	49
Table 3	Instrumen Penelitian .....	50
Table 4	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Instrumen Penelitian .....	55
Table 5	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	64
Table 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Table 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Table 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
Table 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Table 10	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Manajerial .....	68
Table 11	Distribusi Frekuensi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi ..	69
Table 12	Distribusi Frekuensi Variabel Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen.....	71
Table 13	Distribusi Frekuensi Variabel Ketidakpastian Lingkungan.....	72
Table 14	Descriptive Statistics .....	74
Table 15	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	76
Table 16	Coefficients(a) .....	77
Table 17	Coefficients(a) .....	78
Table 18	Uji Model atau uji F .....	79
Tabel 19	Model Summary(b) .....	80
Tabel 20	Coefficients(a) .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	44
----------	--------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Penelitian.....	92
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3	Validitas dan Reliabilitas Pada Pilot Test .....	99
Lampiran 4	Analisis Deskriptif.....	103
Lampiran 5	Teknik Analisis Data .....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dewasa ini revolusi teknologi telah melanda segala aspek kehidupan manusia. Dalam dunia bisnis khususnya, revolusi teknologi tersebut menyebabkan perubahan yang luar biasa dalam persaingan, pemasaran, dan pengolahan sumber daya manusia. Akibatnya dalam dunia bisnis yang terjadi persaingan yang global dan semakin tajam. Sifat persaingan yang tajam tersebut menjadi masalah yang serius bagi perusahaan karena lingkungan bisnis telah mengalami perubahan yang ditandai dengan meningkatnya kondisi ketidakpastian lingkungan sehingga menyulitkan dalam kegiatan perencanaan, kontrol dan pengambil keputusan. Keunggulan daya saing yang dapat diciptakan oleh perusahaan dapat dicapai dengan salah satu cara, yaitu meningkatkan kinerja manajerial.

Bastian (2001:329) menyatakan bahwa kinerja diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan di informasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Pada akhirnya, kinerja merupakan alat manajemen

untuk menilai dan melihat perkembangan yang dicapai selama ini atau dalam jangka waktu tertentu. Kinerja dapat dibagi menjadi dua yaitu, kinerja perusahaan dan kinerja manajerial.

Menurut Nasution (2001) yang dimaksud kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial, antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervise, pengaturan staff, negoisasi, dan representasi. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (dinamis) menuntut pihak manajemen untuk selalu mengikuti perubahan, apabila tidak maka keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak akan sesuai dengan tujuan organisasi. Setyadi (2008:1) dalam Reni (2009) menemukan faktor-faktor konstektual yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah teknologi, ketidakpastian lingkungan, strategi, sistem akuntansi manajemen, dan kompetensi.

Selama ini yang umum dipergunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mampu bercerita banyak mengenai masa

lalu perusahaan, kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik. Hal disadari bahwa pengukuran kinerja keuangan yang digunakan oleh banyak perusahaan untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai, sehingga dikembangkan suatu konsep *Balanced Scorecard*. *Balanced scorecard* adalah suatu konsep pengukuran kinerja bisnis yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton. Konsep ini menyeimbangkan pengukuran atas kinerja sebuah organisasi bisnis yang selama ini dianggap terlalu condong pada kinerja keuangan.

Teknologi informasi atau dikenal dengan istilah *electronic data processing* menurut Poerwono (2004) dalam Meilastri (2009) merupakan rangkaian kegiatan dengan menggunakan komputer untuk mengubah informasi mentah (*data*) menjadi informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan. Rangkaian kegiatan tersebut terdiri dari proses pemasukan data, penyimpanan, pengolahan, proses menghasilkan laporan dan pengendalian. Teknologi Informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif ditengah persaingan yang semakin ketat dewasa ini. Penggunaan teknologi informasi pada dunia perbankan sudah merupakan tuntutan yang mutlak sifatnya. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan bank memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan kepada nasabah. Pemanfaatan teknologi informasi pada perbankan dapat digolongkan atas tiga bagian yaitu:

1. Pendayagunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kepada nasabah secara langsung.
2. Pendayagunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan *back office* misalnya aplikasi akuntansi.
3. Pendayagunaan teknologi informasi yang digunakan terkait dengan pengambilan keputusan.

Informasi akuntansi manajemen merupakan bagian dari informasi akuntansi yang dapat dikelompokkan kembali atau dibedakan berdasarkan ciri-ciri atau karakteristiknya. Informasi sangat berguna bagi perusahaan dalam kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan. Kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan akan tergantung pada berbagai faktor ketidakpastian lingkungan dan faktor struktur organisasi perusahaan. Suatu perusahaan dalam kondisi tingkat ketidakpastian lingkungan yang tinggi menyebabkan kesulitan dalam kegiatan perencanaan, kontrol, dan pengambilan keputusan. Struktur organisasi perusahaan, baik desentralisasi atau sentralisasi juga akan mempengaruhi tingkat kebutuhan akan informasi yang disediakan. Informasi suatu perusahaan dalam dunia bisnis mempunyai sasaran utama. Sasaran utama informasi tersebut dijelaskan oleh Hansen dan Mowen (1997) dalam Himawan (2009), yaitu:

1. Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan.
2. Menyediakan informasi yang mendukung proses harian.
3. Menyediakan informasi akuntansi yang menyangkut pengelolaan kekayaan.

Informasi akuntansi manajemen merupakan produk dari sistem informasi akuntansi manajemen. Informasi mempunyai nilai potensial karena informasi memberikan kontribusi langsung dalam menentukan berbagai alternatif tindakan yang bisa dijadikan pertimbangan dalam perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan. Adanya informasi juga akan meningkatkan kemampuan manajer untuk memahami keadaan lingkungan sebenarnya. Selain itu informasi juga berfungsi dalam mengidentifikasi aktivitas yang relevan.

Manajer membutuhkan informasi untuk memprediksi masa depan dan pengambilan keputusan, yaitu dengan mempertimbangkan pengaruh faktor eksternal perusahaan. Bentuk informasi dapat berupa bentuk laporan, model deskriptif dan bentuk statistik. Pemanfaatan informasi ini kemudian di analisis untuk pengambilan keputusan dan dijabarkan oleh pihak manajer dalam setiap aktivitas perusahaan.

Akuntansi manajemen disusun terutama untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan oleh manajemen. Biasanya informasi yang digunakan oleh manajemen berkisar pada biaya, sehingga juga bisa disebut dengan akuntansi biaya. Selain data biaya untuk harga pokok, akuntansi manajemen juga membutuhkan data untuk pengawasan dan analisis biaya yang dibuat dalam bentuk standar dan lain-lainnya.

Sistem Akuntansi Manajemen (SAM) merupakan sistem formal yang dirancang untuk menyediakan informasi bagi manajer atau suatu mekanisme kontrol organisasi, serta merupakan alat yang efektif dalam menyediakan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin

dapat terjadi dan berbagai aktivitas yang dapat dilakukan. Perencanaan SAM yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian, hingga dapat diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam mendukung keberhasilan sistem pengendalian manajemen. SAM dapat membantu manajer dalam pengendalian aktivitas sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pencapaian tujuan.

Robbins dan Coulter (2007:175) menyatakan ketidakpastian merupakan situasi dimana pengambil keputusan tidak memiliki perkiraan probabilitas yang pasti atau tak masuk akal. Miliken (1987) dalam Lena (2009) menyatakan ketidakpastian merupakan rasa ketidakmampuan individu dalam memprediksi sesuatu secara tepat. Ketidakpastian lingkungan sebagai rasa ketidakmampuan individu untuk menilai probabilitas seberapa besar keputusan yang telah dibuat akan gagal, atau berhasil yang disebabkan karena kesulitan untuk memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi.

Perencanaan yang dilakukan oleh manajer akan menjadi suatu yang problematik dan dalam situasi operasional yang tidak pasti karena kejadian-kejadian dimasa datang tidak dapat diprediksikan. Demikian juga kegiatan kontrol akan terpengaruhi oleh kondisi ketidakpastian tersebut sehingga pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh manajerpun akan terhambat.

Seseorang mengalami ketidakpastian karena dia merasa tidak memiliki informasi yang cukup untuk memprediksi masa depan secara akurat. Bagi perusahaan, sumber utama ketidakpastian berasal dari lingkungan, yang

meliputi pesaing, konsumen, pemasok, regulator, dan teknologi yang dibutuhkan. Dalam kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi, informasi merupakan komoditi yang sangat berguna sekali dalam proses kegiatan perencanaan dan kontrol dalam suatu organisasi dimana semua ini merupakan tugas dari manajer yang terkait dengan *decision making* (pembuat keputusan).

Semakin tinggi tingkat teknologi informasi maka akan mempermudah kinerja manajerial dalam pengambilan keputusan. Ketersediaan komputer personal (PC) yang didukung oleh berbagai macam perangkat lunak yang mudah pengoperasiannya memungkinkan manajer dapat mengakses informasi dengan cepat dan menyiapkan lebih banyak laporan. Disamping itu, penggunaan teknologi informasi yang menggabungkan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi dapat membantu manajemen untuk menyajikan informasi lingkup luas.

Karakteristik informasi Sistem Akuntansi Manajemen mempengaruhi kinerja manajerial dalam memberikan keputusan. Karakteristik *broad scope* memberikan informasi tentang faktor-faktor eksternal maupun internal perusahaan, informasi ekonomi dan non ekonomi, estimasi kejadian di masa mendatang. Informasi *broad scope* dapat mengurangi ketidakpastian dengan menyediakan kombinasi informasi *financial* dan *non financial* yang dibutuhkan dan mampu membantu manajer menghasilkan kebijakan yang lebih efektif sehingga hasilnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja manajerial. Informasi disajikan tepat waktu (*timeliness*) artinya informasi tersebut tersedia untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan

sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi keputusan. Dengan informasi yang tepat waktu mampu memberikan umpan balik yang cepat terhadap keputusan yang dibuat. Informasi *aggregation* dibutuhkan dalam perusahaan, karena dapat mencegah kemungkinan terjadi over load informasi. Informasi yang dapat teragregasi dengan tepat akan memberikan masukan yang dibutuhkan untuk mengevaluasi informasi lebih sedikit dibandingkan dengan informasi yang tidak teragregasi. Informasi yang saling tergabung (*integration*) mencerminkan adanya koordinasi antara segmen sub-unit yang satu dengan yang lainnya. Informasi terintegrasi lebih dibutuhkan dalam pengambilan keputusan pada organisasi dengan tingkat kompleksitas dan saling ketergantungan antara sub-unit yang semakin tinggi. Karakteristik informasi akuntansi manajemen berpengaruh dalam pengambilan keputusan terlihat dalam penjelasan diatas.

Tingkat ketidakpastian lingkungan yang dihadapi dalam lingkungan organisasi mempunyai implikasi yang penting terhadap organisasi. Ketidakpastian yang tinggi didefinisikan sebagai rasa ketidakmampuan individu dalam memprediksi lingkungan secara akurat. Sedangkan ketidakpastian yang rendah menyebabkan individu dapat menentukan langkah dalam membantu organisasi menyusun rencana yang akurat. Ketidakpastian lingkungan yang ada akan menyulitkan manajer dalam melakukan perencanaan, pengawasan, dan membuat keputusan terhadap operasi perusahaan. Ketidakpastian lingkungan merupakan persepsi dari anggota organisasi dalam mengatasi pengaruh faktor lingkungan terhadap organisasi.

Fenomena yang kita lihat, akhir tahun 2008 sebuah bank Swasta yaitu Bank Century dianggap berpotensi memicu krisis sistemik, menyusul kalah kliring yang dialaminya yang disebabkan permasalahan internal bank tersebut. Permasalahan internal tersebut adalah adanya penipuan yang dilakukan oleh pihak manajemen bank terhadap nasabah. Kemudian manajernya sendiri tidak bisa memutuskan pilihan antara mengikuti perintah pemegang saham atau tidak mengikuti perintah tersebut. Disini terjadi ketidakpastian oleh manajer itu sendiri, dimana Ketidakpastian lingkungan menyulitkan manajer dalam melakukan perencanaan, pengawasan, dan membuat keputusan terhadap operasi perusahaan tanpa ada informasi dari pihak manajemen. (www.google.com)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lena (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat broadscope, desentralisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian mengemukakan bahwa karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang handal akan dapat meningkatkan kinerja manajerial. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *broad scope* dan desentralisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Penelitian Yubiharto (2003) meneliti tentang pengaruh ketidakpastian lingkungan dan strategi bisnis terhadap kinerja manajerial dengan karakteristik sistem akuntansi manajemen sebagai variabel intervening pada industri

perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika ketidakpastian lingkungan dan strategi bisnis dihubungkan secara langsung dengan kinerja manajerial hasilnya menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Namun ketika variabel karakteristik sistem akuntansi manajemen dimasukkan kedalam model hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian Sutapa (2003) meneliti pengaruh sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian mendukung adanya hubungan yang kontijen antara tingkat desentralisasi dan informasi baik pengumpulan maupun cakupan sistem akuntansi manajemen dihubungkan dengan tingginya kinerja manajerial dibawah kondisi tingginya ketidakpastian lingkungan. Penelitian Syahril (2011) meneliti pengaruh sistem akuntansi manajemen, desentralisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi di perusahaan manufaktur kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAM tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi dan ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perusahaan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis melakukan penelitian tentang pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap kinerja manajerial di perusahaan jasa perbankan di kota Padang. Sedangkan Penelitian Syahril (2011) menguji pengaruh sistem akuntansi manajemen, desentralisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi di perusahaan manufaktur kota Padang. Disini terdapat perbedaan dengan

penelitian sebelumnya, yaitu pada penelitian sebelumnya memasukkan variabel desentralisasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial, sedangkan penulis memasukkan teknologi informasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial dan tempat penelitian yang dilakukan pada perusahaan jasa perbankan di kota Padang.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “*Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial.*”

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Apakah Teknologi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial?
2. Apakah Ketidakpastian Lingkungan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial?
3. Apakah Strategi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial?
4. Apakah Sistem Akuntansi Manajemen berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial?
5. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial?

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, penulis membatasi ruang lingkup penelitian dimana pembatasannya adalah Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada pembatasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Sejauhmana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Sejauhmana karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Sejauhmana ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang :

1. Sejauhmana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
2. Sejauhmana karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
3. Sejauhmana ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan yang telah direncanakan.

2. Bagi akademis, dapat melakukan penelitian secara mendalam khususnya mengenai sejauhmana pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastiaan lingkungan mempengaruhi kinerja manajerial, serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta pemahaman mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja Manajerial**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut Mulyadi (2001: 415) adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Penilaian kinerja dilakukan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang dan menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik.

Veizal (2004 : 309) mengemukakan kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Selanjutnya, Menurut Handoko (2001) dalam Atria Maharani (2011) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan atau yang telah dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas.

Berdasarkan pengertian kinerja diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial, antara lain : perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervise, pengaturan staff, negoisasi, dan representasi (Nasution, 2001).

Dari pengertian diatas ada delapan penilaian manajerial personal dan satu dimensi kinerja secara keseluruhan yang meliputi:

1) Perencanaan

Menentukan tujuan, kebijakan, tindakan atau pelaksanaan, penjadwalan kerja, penganggaran, perencanaan, dan pemrograman.

2) Investigasi

Mengumpulkan dan menyiapkan informasi untuk catatan, laporan mengukur hasil, serta menganalisis pekerjaan.

3) Pengkoordinasian

Tukar menukar informasi dengan bagian lain, untuk menyusun suatu program dan hubungannya dengan manajer lain.

## 4) Evaluasi

Menilai dan mengukur keputusan yang diambil, pemeriksaan laporan keuangan dan pelayanan kepada pemakai jasa komunikasi.

## 5) Pengawasan

Mengarahkan, memimpin, membimbing, menjelaskan segala aturan yang berlaku, memberikan dan menangani keluhan pelaksanaan tugas bawahan.

## 6) Pengaturan Staff

Mempertahankan angkatan kerja di bagiannya, merekrut, menempatkan, mempromosikan, dan memutasi pegawai.

## 7) Negosiasi

Melakukan kinerja manajerial atau melakukan suatu kontrak perjanjian untuk barang maupun jasa, pembelian, dan tawar menawar.

## 8) Perwakilan

Melakukan pertemuan dengan wakil dari perusahaan-perusahaan lain dan mempromosikan tujuan umum perusahaan.

**b. Manfaat Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja yang dilakukan dalam suatu organisasi menurut

Mulyadi (2001:416) akan bermanfaat bagi pihak manajemen untuk :

- 1) Mengelola operasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- 2) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti : promosi, transfer, dan pemberhentian.

- 3) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi, dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- 4) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana alasan mereka menilai kinerja.
- 5) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Penilaian kinerja yang dilakukan dalam perusahaan akan meningkatkan motivasi kerja individu dalam organisasi, karena mereka merasa pekerjaan yang dilakukan dihargai oleh perusahaan, selain itu dengan penilaian kinerja dapat diketahui apakah target yang telah ditetapkan dapat dicapai oleh karyawan sehingga memungkinkan manajer puncak untuk mengambil keputusan yang berhubungan dengan karyawan. Dari hasil penilaian kinerja, manajer dapat memilih karyawan yang pantas dipromosikan. Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja akan membantu manajemen untuk melakukan pengendalian terhadap setiap kegiatan perusahaan.

### **c. Tahap Penilaian Kinerja**

Menurut Mulyadi (2001:420) penilaian kinerja dilaksanakan dalam dua tahap utama yaitu tahap persiapan dan tahap penilaian.

Tahap persiapan terdiri dari :

- 1) Penentuan daerah pertanggungjawaban dan manajer yang bertanggungjawab.
- 2) Penentuan kriteria yang dipakai untuk mengukur prestasi.
- 3) Penentuan prestasi sesungguhnya.

Tahap penilaian terdiri dari :

- 1) Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar.

- 3) Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

Perbandingan secara periodik antara prestasi yang dicapai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, perlu dilakukan dalam evaluasi prestasi. Apabila terjadi penyimpangan dari sasaran perlu di analisis untuk menentukan penyebabnya dan merencanakan tindakan untuk mengatasinya. Tahap akhir dalam penilaian prestasi adalah menentukan koreksi untuk menetapkan perilaku yang diinginkan dan mencegah terulangnya perilaku yang tidak diinginkan.

#### **d. Pengukuran Kinerja**

Ada tiga macam ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja manajer secara kuantitatif menurut Mulyadi (2001:434) adalah :

- 1) Ukuran kriteria tunggal (*single criteria*)  
Adalah ukuran kinerja yang hanya menggunakan satu ukuran untuk mengukur kinerja manajer.
- 2) Ukuran kriteria beragam (*multiple criteria*)  
Adalah ukuran kinerja yang menggunakan berbagai macam ukuran untuk menilai kinerja manajer.
- 3) Ukuran kriteria gabungan (*composite criteria*)  
Adalah ukuran kinerja yang menggunakan berbagai macam ukuran, memperhitungkan bobot masing-masing ukuran dan menghitung rata-ratanya sebagai ukuran menyeluruh kinerja manajer.

#### **e. Pengukuran kinerja berdasarkan multiukuran (*Balanced Scorecard*)**

Benturan antara keharusan membangun kapabilitas kompetitif jangka panjang dengan tujuan yang tidak tergoyahkan dari model akuntansi keuangan, biaya historis telah menciptakan sebuah sintesa yang

dikenal dengan *Balanced Scorecard* (BSC). BSC merupakan salah satu model pengukuran kinerja gabungan antara ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Menurut Supriyono (2000), BSC adalah salah satu alat pengukuran kinerja yang menekankan pada keseimbangan antara ukuran-ukuran strategis yang berlainan satu sama lain dalam usaha untuk mencapai keselarasan tujuan sehingga mendorong karyawan bertindak demi kepentingan terbaik perusahaan. Sedangkan menurut Kaplan (2000:23), BSC merupakan sistem manajemen dan pengukuran yang menunjukkan kinerja unit bisnis dalam empat perspektif :

1) Perspektif Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan. Pendapat Kaplan (2000) mengenai perspektif pelanggan bahwa kinerja ini dianggap penting mengingat semakin ketatnya pertarungan mempertahankan pelanggan lama dan merebut pelanggan baru. Perusahaan harus menentukan segmen pasar yang akan menjadi target atau sasaran serta mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan para pelanggan yang berada pada segmen tersebut sehingga tolak ukurnya dapat lebih terfokus.

2) Perspektif keuangan

Aspek keuangan ini menjadi fokus tujuan dari ukuran disemua perspektif lainnya. Setiap ukuran terpilih harus merupakan hubungan sebab akibat yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja keuangan. Alat ukur yang digunakan dalam penilaian kinerja keuangan adalah:

## a) ROA (return On Assets)

ROA merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dengan menggunakan total asset.

$$\text{ROA} = \frac{\text{lab a bersih}}{\text{total asset}}$$

## b) Profit Margin

Margin menunjukkan jumlah unit produksi sekaligus kemampuan manajemen dalam menghemat biaya serta memperlihatkan hubungan timbal balik dari harga, volume, dan biaya.

$$\text{PM} = \frac{\text{lab a bersih}}{\text{penjualan}}$$

## c) ROE (return on equity)

ROE merupakan pengukuran kemampuan perusahaan menghasilkan laba dengan menggunakan total modal yang dimiliki perusahaan.

$$\text{ROE} = \frac{\text{lab a bersih}}{\text{total equity}}$$

## d) DER (Debt equity ratio)

DER mengukur seberapa besar operasi perusahaan dibiayai dari hutang, jadi bagian dari setiap rupiah yang dijadikan jaminan untuk keseluruhan hutang.

$$\text{DER} = \frac{\text{hutang jangka panjang}}{\text{jumlah modal}}$$

### 3) Perspektif proses bisnis internal

Dalam proses bisnis internal, perusahaan mengidentifikasi proses-proses penting untuk mencapai tujuan perusahaan yang masih berkait dengan dua perspektif sebelumnya, yaitu keuangan dan pelanggan. Perbaikan yang dilakukan dalam perspektif difokuskan untuk meningkatkan kualitas dan pengurangan siklus untuk produksi.

### 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Menurut Kaplan (2000), tujuan dimasukkannya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah untuk mendorong perusahaan menjadi organisasi belajar sekaligus mendorong pertumbuhannya. Ada tiga tolok ukur kinerja yang digunakan yaitu : kemampuan pegawai, kemampuan sistem informasi dan motivasi pemberdayaan, serta keserasian individu perusahaan. Perspektif ini lebih difokuskan pada para pekerja yang melaksanakan kegiatan perusahaan. Faktor yang harus diperhatikan dalam perspektif ini adalah : kapabilitas pekerja, kapabilitas sistem informasi dan teknologi, serta motivasi.

Menurut Mulyadi (2004), keunggulan BSC adalah:

#### 1) Komprehensif

BSC memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategik dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan, meluas ketiga perspektif lainnya, yaitu : pelanggan, proses

bisnis internal, dan Pembelajaran dan pertumbuhan. Perluasan perspektif rencana strategik ke perspektif non keuangan memotivasi personil untuk mengarahkan usahanya kesasaran strategik yang menjadi penyebab utama dihasilkannya kinerja keuangan.

2) Koheren

BSC mewajibkan personil untuk membangun hubungan sebab akibat di antara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Sasaran strategik yang dirumsukan dalam perencanaan strategik merupakan terjemahan visi, tujuan dan strategi yang dihasilkan sistem perumusan strategik.

3) Sasaran yang harus diarahkan pada empat perspektif secara seimbang, yaitu :

- a) Keseimbangan antara pemusatan ke perusahaan (proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan) dan pemusatan ke luar perusahaan ( keuangan dan pelanggan).
- b) Keseimbangan antara pemusatan ke proses ( keuangan dan bisnis internal) dan pemusatan ke orang (pelanggan dan pembelajaran dan pertumbuhan).

4) Terukur

BSC mengukur sasaran strategik yang sulit diukur. Namun dalam pendekatan BSC, sasaran ketiga non keuangan tersebut ditentukan ukurannya agar dapat dikelola, sehingga dapat diwujudkan. Dengan demikian, sasaran-sasaran strategik di ketiga pespektif tersebut

menjanjikan perwujudan berbagai sasaran stratejik non keuangan, sehingga kinerja keuangan dapat terlibat ganda dan berjangka panjang.

Menurut Supriyono (2000), BSC dimanfaatkan sebagai alat untuk :

- 1) Memfokuskan orang
- 2) Menyempurnakan komunikasi
- 3) Menentukan tujuan setiap orang dalam perusahaan
- 4) Menyediakan umpan balik strategi

Menurut Gasperz dalam Meilia (2011) sebagai sistem manajemen, BSC dapat dimanfaatkan untuk menjalankan beberapa proses manajerial yang penting dalam organisasi sebagai kerangka kerja tindakan strategis, yaitu :

- 1) Mengklasifikasikan dan menterjemahkan visi dan strategi perusahaan
- 2) Mengkomunikasikan dan mengaitkan tujuan-tujuan strategis dengan ukuran-ukuran kinerja.
- 3) Merencanakan, menetapkan target dan menyelaraskan insentif atau program strategis.
- 4) Mengembangkan umpan balik dan pembelajaran strategis untuk peningkatan dimasa datang.

## **2. Teknologi Informasi**

### **a. Teknologi**

Menurut Jogiyanto (2003:7) teknologi merupakan alat yang digunakan dalam penyelesaian tugas mereka. Dalam konteks sistem

informasi, teknologi terkait dengan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, dan penggunaan jasa pendukung (*training*) yang memberikan panduan penggunaan dalam penyelesaian tugas. Secara konseptual pengolahan data akuntansi dilakukan secara manual dan dengan komputer. Namun, pengolahan data dengan menggunakan komputer mempunyai kelebihan dari pengolahan data secara manual yaitu kecepatan dalam pengolahan data, kemampuan menganalisis data, kecepatan perhitungan dan ketelitian kerja yang tinggi. Komputer juga dapat bekerja sangat konsisten serta reliabel (dapat dipercaya) dalam waktu yang lebih cepat bila dibanding dengan kemampuan manusia.

**b. Informasi**

Informasi menurut Jogiyanto (2003) merupakan keterangan data yang akan diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

**c. Pemanfaatan Teknologi**

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sesuatu yang umum disegala bidang akuntansi, perkembangan pemanfaatan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem akuntansi perusahaan. Peningkatan penggunaan teknologi informasi komputer telah banyak mengubah kegiatan pemrosesan data akuntansi yang awalnya secara manual menjadi otomatis. Lebih lanjut dijelaskan bahwa perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan perangkat lunak komputer (software) tentu akan membantu mereka lebih mudah untuk

mengorganisasikan, menyimpan, merubah dan menerima laporan keuangan secara elektronis. Sehingga aktivitas dilakukan secara efektif dan efisien, dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi dan juga ikut mempengaruhi kinerja para pegawainya. Dalam penyelenggaraan sebuah sistem komputerisasi terdapat unsur-unsur yang mendukung keberhasilannya, yang terdiri atas manusia (personil, *brainware*), prosedur-prosedur atau tata cara yang memadu pengolahan data serta pengendalian intern lain (program, *software*), perangkat keras (*hardware*).

Menurut Jogiyanto (2007:527), pemanfaatan teknologi informasi berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas. Teori sikap dan perilaku yang dikembangkan oleh Triandis (1980) pada Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh pemakai yang memiliki pengetahuan dilingkungan yang dapat memilih (optimal) dipengaruhi oleh afeksinya (*affect*) terhadap pemanfaatan komputer, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan pemanfaatan komputer, konsekuensi yang memfasilitasi pemanfaatan komputer. Menurut Jogiyanto (2007) pemanfaatan teknologi informasi terdiri atas pemanfaatan secara wajib (*mandatory*) dan pemanfaatan sukarela (*voluntary*). Pemanfaatan secara wajib sifatnya diharuskan sehingga semua pemakai harus menggunakan teknologi sedangkan pemanfaatan secara sukarela pemanfaatan teknologi yang akan merefleksikan persepsi dan perasaan masing-masing individu yang akan menjadi penentu kesuksesan dari sistem teknologi yang digunakan serta nantinya akan berdampak pada kinerja sipemakai.

**d. Keunggulan dan kelemahan teknologi informasi**

Pemanfaatan teknologi informasi oleh perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan para pegawainya.

Menurut Gazali (2004) dalam Rini (2009) mengemukakan keunggulan dan kelemahan dari teknologi informasi :

- 1) Keunggulan teknologi informasi
  - a) Tepat waktu dan akurat.
  - b) Dengan menggunakan teknologi informasi, maka hasil output dalam bentuk informasi dapat disajikan tepat waktu dan data yang didapat akurat.
  - c) Teknologi informasi memberikan kemudahan bagi manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan karena prosesnya cepat
  - d) Teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam memperoleh informasi yang kompetitif.
  - e) Teknologi informasi dapat digunakan untuk integrasi kerja baik itu integrasi vertikal maupun horizontal.
  - f) Teknologi informasi menyajikan informasi dalam bentuk yang berguna dan dapat digunakan untuk mengirim informasi ke orang lain atau ke lokasi lain.
  - g) Teknologi informasi mengintegrasikan data dari berbagai bagian, mengurangi pekerjaan klerikal dan mempercepat penyajian data yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

## 2) Kelemahan teknologi informasi

- a) Apabila terjadi kesalahan dalam pengolahan data akan berakibat fatal bagi informasi yang disajikan.
- b) Harus ada sistem pengaman yang kuat untuk melindungi dokumen penting.
- c) Adanya pembatasan akses terhadap suatu jaringan untuk menjadi kerahasiaan perusahaan.
- d) Membutuhkan biaya besar untuk penerapannya dalam perusahaan.

Jogiyanto (1995:91) dalam Rini (2009), teknologi informasi meliputi komputer (*mainframe, mini, micro*), perangkat lunak, database, jaringan (*internet, intranet*), elektronik dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi. Menurut Husein (2003:26), peran teknologi informasi sangat penting dalam penerapan sistem informasi akuntansi. Penerapan sistem informasi hendaknya mempertimbangkan kemampuan pemakai sistem. Sehingga sistem informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab si pemakai.

Ada dua alasan utama mengapa penggunaan komputer sangat penting karena alasan pertama, tentang kemampuan komputer untuk mengolah data. Ciri-ciri kemampuan komputer dapat diuraikan sebagai berikut : pengolahan yang tepat, akurat, kapasitas penyimpanan yang besar, efektif untuk tugas berulang, dapat berfungsi hampir secara terus menerus, teliti dalam mendeteksi situasi yang menyimpang, dapat diperbaiki dan tingkatan. Alasan kedua komputerisasi sudah tersedia di mana saja dan dapat diperoleh dengan mudah dengan biaya relatif mudah.

### **3. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen**

#### **a. Informasi Akuntansi Manajemen**

Menurut Halimi (2008:3) dalam Andri (2009), informasi dapat dikatakan baik jika memiliki kriteria dan karakteristik sebagai berikut:

1) *Information must be pertinent*

Informasi harus berhubungan. Pernyataan informasi harus berhubungan dengan urusan dan masalah yang penting bagi penerima informasi (orang yang membutuhkan informasi tersebut).

2) *Information be accurate*

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak memiliki bias atau menyesatkan. Informasi yang dihasilkan harus mencerminkan maksudnya. Keakuratan informasi seringkali bergantung pada keadaan.

3) *Informasi must be timely*

Informasi harus ada ketika dibutuhkan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan.

4) **Relevan**

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang yang satu dengan yang lainnya pasti berbeda.

Menurut Widjajanto (2001:24) informasi yang baik perlu memperhitungkan atau memiliki ciri-ciri atau karakter:

1) Kecermatan (*accuracy*)

Kecermatan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara informasi yang benar terhadap total informasi yang dihasilkan dalam suatu periode. Ukuran kecermatan ini bervariasi, dan amat tergantung pada sifat informasi yang dihasilkan. Semakin kritis sifat suatu informasi, akan semakin tinggi kecermatan yang diperlukan.

2) Penyajian yang tepat waktu (*timeliness*)

Informasi yang terlambat diterima nilai kegunaannya akan lebih rendah, karena keputusan bisnis yang cepat dianggap lebih baik daripada keputusan yang lambat. Dalam tingkat persaingan yang tinggi, keputusan yang lambat berarti memberi peluang kepada pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dengan lebih cepat. Keputusan yang salah namun lebih cepat dianggap lebih baik daripada keputusan yang benar namun lambat dikeluarkan. Di lain sisi, untuk mencapai atribut kecermatan yang tinggi diperlukan jangka waktu proses yang panjang. Dengan demikian, untuk memperoleh informasi yang optimal, diperlukan keseimbangan antara kecermatan dan ketepatan waktu penyajian.

3) Kelengkapan (*completeness*)

Informasi yang tidak lengkap bisa menimbulkan kesulitan, karena bagian informasi yang hilang boleh jadi merupakan unsur yang

kritis. Dengan demikian, informasi yang sudah tepat waktu dan cermat mungkin belum dapat dianggap sebagai informasi yang berkualitas. Atribut dalam kelengkapan dalam beberapa hal disebut sebagai atribut relevansi. Artinya informasi yang lengkap adalah informasi yang relevan dengan kebutuhan penggunanya. Dalam hal ini, pengertian lengkap tidak harus diartikan sebagai informasi yang menyeluruh baik yang berguna ataupun tidak, melainkan harus dikaji sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

#### 4) Ringkas (*conciseness*)

Banyak sistem informasi yang didesain dengan asumsi bahwa informasi yang lengkap merupakan kebutuhan mutlak manajer. Asumsi ini mengakibatkan para pendesain itu menerapkan pendekatan yang keliru, yaitu memberi informasi kepada para manajer yang seharusnya tidak memerlukan informasi itu. Informasi yang ringkas, yang mengikhtisarkan data relevan yang menunjuk pada bidang-bidang penyimpangan terhadap standar atau rencana, merupakan informasi yang banyak diperlukan oleh para manajer.

Penilaian Chenhall dan Morris (1986) dalam Atria (2011) menemukan ciri-ciri informasi akuntansi manajemen yang baik:

- 1) *Broad Scope*, merupakan informasi yang memiliki cakupan luas dan lengkap, yang biasanya meliputi aspek ekonomi (pangsa pasar, produk domestik bruto, total penjualan) dan aspek non ekonomi misalnya : kemajuan teknologi, perubahan sosiologis, demografi.

- 2) *Timeliness*, menunjukkan ketepatan waktu dalam memperoleh informasi mengenai suatu kejadian. Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut mencerminkan kondisi terkini dan sesuai dengan kebutuhan manajer. Informasi yang tepat waktu akan membantu manajer dalam pengambilan keputusan dalam menghadapi ketidakpastian di lingkungan kerja.
- 3) *Agregasi*, Informasi yang disampaikan pada karakteristik informasi agregasi ini disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas, tetapi tetap mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai informasi itu sendiri.
- 4) *Integrasi*, Karakteristik informasi integrasi mencerminkan kompleksitas dan saling keterkaitan antara bagian satu dengan bagian lain, yang berperan sebagai koordinator dalam mengendalikan pengambilan keputusan yang beraneka ragam.

Informasi akuntansi manajemen diperlukan oleh manajemen untuk melaksanakan dua fungsi pokok manajemen yaitu perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Informasi dihasilkan oleh sistem pengolahan informasi keuangan yang disebut dengan akuntansi manajemen. Kurnia dan Gudono (2006:6) menyatakan bahwa informasi Akuntansi Manajemen merupakan informasi yang mengumpulkan data keuangan dan nonkeuangan yang kemudian data tersebut diproses, disimpan dan dilaporkan kepada manajer untuk dasar pengambilan keputusan.

Informasi akuntansi manajemen diperlukan manajer berbagai jenjang perusahaan untuk menyusun perencanaan aktivitas perusahaan pada masa datang. Di samping itu, akuntansi manajemen juga sangat bermanfaat bagi manajer terutama pada tahap analisis konsekuensi dari setiap tindakan yang dapat dilakukan dalam proses membuat keputusan. Ketersediaan informasi yang diperlukan dapat menghasilkan keputusan yang terbaik dari berbagai alternatif tindakan yang dipertimbangkan demi tercapainya tujuan perusahaan.

#### **b. Sistem Akuntansi Manajemen**

Hansen dan Mowen (2004) dalam Maria (2011) mendefinisikan sistem akuntansi manajemen adalah :

“Sistem yang menghasilkan keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu manajemen.”

Proses (pengolahan) adalah inti dari sistem akuntansi manajemen dan digunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang memenuhi tujuan suatu sistem. Sebagaimana yang telah diuraikan diatas bahwa produk dari sistem akuntansi manajemen adalah informasi akuntansi seperti perhitungan biaya produksi, berbagai informasi biaya relevan dalam pengambilan keputusan, bermacam-macam informasi diferensial dan sebagainya. Menurut Mowen (2004:4), sistem akuntansi manajemen mempunyai tiga tujuan umum, yaitu:

- 1) Menyediakan informasi yang digunakan dalam perhitungan biaya jasa, produk dan tujuan yang diinginkan manajemen.

- 2) Untuk menyediakan informasi yang digunakan dalam perencanaan, pengendalian dan pengevaluasian.
- 3) Untuk menyediakan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.

Ketiga tujuan ini mengungkapkan bahwa manajer dan pengguna lainnya membutuhkan informasi akuntansi manajemen dan perlu mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Informasi akuntansi manajemen dapat membantu manajer mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah dan mengevaluasi kinerja (informasi akuntansi dibutuhkan dan digunakan dalam semua lingkup manajemen, meliputi perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan) sehingga dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen yang dimanfaatkan terutama oleh pemakai intern organisasi. Menurut Mulyadi (1997) akuntansi manajemen dapat dipandang dari dua sudut yaitu akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe akuntansi dan akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe informasi. Sebagai salah satu tipe akuntansi yaitu akuntansi manajemen merupakan suatu sistem pengolahan informasi keuangan yang digunakan untuk menghasilkan informasi keuangan bagi kepentingan pemakai intern organisasi. Akuntansi manajemen merupakan salah satu tipe akuntansi diantara dua tipe akuntansi yaitu akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen. Sebagai

salah satu tipe informasi, akuntansi manajemen merupakan tipe informasi kuantitatif yang menggunakan uang sebagai satuan ukuran, yang digunakan untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan.

Informasi Sistem Akuntansi Manajemen yang andal menunjukkan tingkat yang semakin tinggi dari masing-masing karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen akan membantu pembuatan keputusan dan control organisasi, yang berhubungan dengan variabel kontekstual organisasi (misalnya struktur organisasi). Sistem Akuntansi Manajemen bermanfaat dalam mengevaluasi kinerja, karena dapat memotivasi para manajer dalam mencapai tujuan.

Suatu sistem informasi merupakan suatu kumpulan mesin-mesin, program-program, dan prosedur-prosedur yang diorganisasikan untuk memperoleh, memproses, dan menghasilkan informasi guna mendukung kinerja dari beberapa fungsi seperti: manajemen, perencanaan, analisis, dan lain-lain. Sistem informasi akuntansi adalah salah satu sistem informasi penting dalam sebuah perusahaan selain sistem informasi manajemen (Wilkinson *et al.*, 2000). Kedua sistem ini tumpang tindih. Sistem informasi akuntansi melayani semua pemakai tetapi sifatnya hanya informasi keuangan sedangkan sistem informasi manajemen hanya melayani manajer dalam memberikan informasi baik keuangan maupun non keuangan (Wilkinson *et al.*, 2000). Istilah sistem akuntansi manajemen dalam penelitian ini sama dengan sistem informasi manajemen yang dimaksud Wilkinson *et al.* (2000).

#### **4. Ketidakpastian Lingkungan**

Ketidakpastian menurut Daft (2002:99) adalah para manajer tidak mempunyai informasi yang cukup mengenai faktor-faktor lingkungan untuk memahami dan meramalkan kebutuhan serta perubahan lingkungan. Ketidakpastian lingkungan diidentifikasi sebagai faktor penting karena kondisi demikian dapat menyulitkan perencanaan dan pengendalian. Perencanaan menjadi bermasalah dalam situasi operasi yang tidak pasti karena tidak terprediksinya kejadian masa mendatang.

Menurut Robbins (2007:77) lingkungan organisasi secara umum dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berada diluar batas-batas organisasi. Lingkungan organisasi dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum meliputi kondisi yang mungkin memiliki dampak terhadap organisasi namun relevansinya tidak dapat diketahui secara jelas. Lingkungan khusus merupakan lingkungan organisasi yang secara langsung relevan bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Lingkungan khusus merupakan pusat perhatian manajemen karena terdiri dari konstituen kritis yang secara langsung baik positif maupun negatif mempengaruhi keefektifan organisasi. Secara spesifik yang termasuk lingkungan khusus adalah pelanggan, pemasok, pesaing, pemerintah, serikat buruh, asosiasi perdagangan dan kelompok-kelompok berpengaruh dimasyarakat.

Menurut Duncan (1972) dalam Atria (2011) ketidakpastian lingkungan merupakan keterbatasan individu dalam menilai probabilitas gagal atau

berhasil keputusan yang dibuat. Sedangkan Luthan (dalam Sri dan Ernawati, 2005: 110) mendefinisikan ketidakpastian lingkungan adalah situasi seseorang yang terkendali untuk memprediksi situasi di sekitarnya sehingga mencoba untuk melakukan sesuatu untuk menghadapi ketidakpastian tersebut.

Ditarik kesimpulan dari definisi ketidakpastian lingkungan diatas bahwa ketidakpastian sebagai rasa ketidakmampuan individu dalam memprediksi sesuatu secara tepat, dan ketidakpastian lingkungan sebagai persepsi individual atas ketidakpastian yang berasal dari lingkungan organisasi.

Organisasi yang sukses akan selalu beradaptasi dengan perubahan-perubahan lingkungannya dan secara proaktif merubah lingkungannya. Jika diterapkan dalam sistem pengawasan akuntansi, ketidakpastian lingkungan diukur dengan melihat pengaruhnya terhadap penggunaan informasi dan karakteristik-karakteristik informasi. Pada dasarnya ketidakpastian lingkungan merupakan kondisi eksternal yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan. Ketidakpastian lingkungan ini pertama sekali dipelopori oleh Burn dan Stalker (1961) kemudian dikembangkan oleh beberapa penulis yang menjadikannya sebagai variabel independen yang penting dan dengan variabel ini menjadikan perusahaan dalam posisi yang sulit untuk melakukan prediksi membuat perencanaan dan pengawasan manajerial. Keadaan lingkungan bisnis di Indonesia saat ini boleh dikatakan tidak menentu dan tidak pasti, disebabkan gejolak politik dan keadaan ekonomi yang tidak menentu. Perusahaan yang berorientasi kepada domestik akan merasakan akibat yang

kuat sekali dari segi penetapan harga, membuat anggaran dan mengambil keputusan untuk mengadakan transaksi bisnis. Perencanaan akan menjadi problematika dalam situasi operasi yang tidak pasti yang disebabkan oleh kejadian-kejadian di masa yang akan datang yang tidak dapat diprediksikan. Demikian juga kegiatan kontrol akan terpengaruh oleh kondisi ketidakpastian tersebut.

Miliken (1987) dalam Atria (2011) menyatakan bahwa individu (*management*) akan mengalami ketidakpastian lingkungan yang dipersepsikan tinggi jika merasa lingkungannya tidak dapat diprediksi dan tidak dapat memahami bagaimana komponen lingkungan akan berubah. Sebaliknya, dalam ketidakpastian rendah (lingkungan relatif stabil), individu (*management*) dapat memprediksi keadaan sehingga langkah-langkah yang akan diambil dapat direncanakan dengan lebih akurat. Oleh karena itu pengukuran ketidakpastian lingkungan yang paling tepat adalah menggunakan persepsi *management* tentang ketidakpastian lingkungan yang dihadapi perusahaan.

Dalam kondisi ketidakpastian lingkungan yang tinggi, informasi merupakan komoditi yang sangat berguna sekali dalam proses kegiatan perencanaan dan kontrol dalam suatu organisasi. Sistem akuntansi yang andal (ditunjukkan dengan memadainya karakteristik informasi akuntansi manajemen) akan memudahkan penyediaan informasi yang tepat waktu dan relevan, dimana para manajer memiliki kebutuhan informasi yang berbeda.

## **B. Penelitian Relevan**

Arsono dan Muslichah (2002) melakukan penelitian tentang Pengaruh Teknologi Informasi, saling ketergantungan, karakteristik SAM terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian menunjukkan semakin tinggi teknologi informasi dan saling ketergantungan akan semakin meningkatkan kebutuhan akan informasi SAM terhadap kinerja manajerial. Sampel penelitian ini adalah manajer produksi dan pemasaran perusahaan manufaktur skala besar yang memproduksi produk konsumen di Jawa Timur.

Agung (2007) melakukan penelitian yang menguji pengaruh interaksi ketidakpastian lingkungan, desentralisasi dan luas lingkup informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh interaksi ketidakpastian lingkungan, desentralisasi, dan karakteristik informasi SAM terhadap kinerja manajerial. Karakteristik informasi SAM yang lingkungannya luas akan lebih efektif untuk perbaikan kinerja manajerial dalam kondisi persepsi ketidakpastian lingkungan tinggi. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa hotel berbintang di Bali dengan memilih manajer menengah perusahaan jasa perhotelan sebagai subjek penelitian. Karena berperan penting dalam pengambilan keputusan serta merupakan manajer fungsional yang memiliki bawahan dan atasan. Variabel ketidakpastian lingkungan, desentralisasi dan luas lingkup informasi manajemen diukur dengan menggunakan skala likert dan variabel kinerja manajerial diukur dengan menggunakan instrumen *self rating*.

Lena (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *broadscope*, desentralisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur dikota Padang. Hasil penelitian mengemukakan bahwa karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang handal akan dapat meningkatkan kinerja manajerial. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *broad scope* dan desentralisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian Yubiharto (2003) meneliti tentang pengaruh ketidakpastian lingkungan dan strategi bisnis terhadap kinerja manajerial dengan karakteristik sistem akuntansi manajemen sebagai variabel intervening pada industri perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika ketidakpastian lingkungan dan strategi bisnis dihubungkan secara langsung dengan kinerja manajerial hasilnya menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Namun ketika variabel karakteristik sistem akuntansi manajemen dimasukkan kedalam model hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Penelitian Sutapa (2003) meneliti pengaruh sistem akuntansi manajemen, ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian mendukung adanya hubungan yang kontijen antara tingkat desentralisasi dan informasi baik pengumpulan maupun cakupan sistem akuntansi manajemen dihubungkan dengan tingginya kinerja manajerial dibawah kondisi tingginya ketidakpastian lingkungan.

Penelitian Syahril (2011) meneliti pengaruh sistem akuntansi manajemen, desentralisasi, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi di perusahaan manufaktur kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAM tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi dan ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perusahaan.

### **C. Pengembangan Hipotesis**

#### **1. Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja manajerial**

Teknologi komputer merupakan suatu teknologi informasi yang banyak berpengaruh terhadap sistem informasi organisasi karena dengan sistem informasi berbasis komputer, informasi dapat disajikan tepat waktu dan akurat. Seperti yang dinyatakan Hansen dan Mowen (1997) dalam Agdarrevie (2010) dengan penggunaan komputer sejumlah besar informasi yang berguna dapat dikumpulkan dan dilaporkan kepada manajer dengan segera. Christiansen dan Mouritsen (1995) dalam Agdarrevie menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan tantangan bagi manajer. Pertama teknologi informasi digunakan untuk mekanisme tugas-tugas departemen akuntansi, seperti laporan, pengumpulan data. Teknologi informasi dalam bentuk yang berbeda diintegrasikan kedalam peralatan produksi, dimana data yang dihasilkan akan disimpan secara otomatis tentu saja akan mempercepat laporan-laporan yang berkaitan dengan produksi. Kedua, teknologi informasi memungkinkan untuk menyediakan database yang

lebih kompleks, sehingga informasi non keuangan dapat tersedia, misalnya informasi yang berkaitan dengan produk, konsumen, proses produksi. Informasi ini memudahkan manajer dalam memonitor dan menganalisa operasi mereka. Ketiga, teknologi informasi memungkinkan dibuatnya rencana yang disesuaikan dengan situasi. Stimulasi dan skenario bagaimana jika (*what if*) yang dapat disajikan oleh teknologi informasi dapat menyediakan berbagai alternatif dari konsekuensi suatu keputusan. Perangkat lunak saat ini memungkinkan para manajer untuk membuat model mereka sendiri secara tepat dan dapat secara mudah dimodifikasi tanpa harus berkonsultasi dengan spesialis komputer.

Teknologi komputer dengan berbagai macam perangkat lunak memungkinkan manajer untuk menyajikan berbagai format, baik format yang mengacu pada model keputusan format maupun penggabungan informasi fungsional dan temporal. Ini dapat dilakukan karena adanya database yang memungkinkan data lama dan data baru selalu tersedia untuk kepentingan manajemen. Tersedianya teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kinerja manajer, memungkinkan manajer mengambil keputusan secara cepat dan tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajerial.

## **2. Hubungan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Dengan Kinerja Manajerial**

Informasi akuntansi manajemen sebagai salah satu produk sistem akuntansi manajemen berperan dalam membantu memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi atas berbagai alternatif tindakan yang

dapat dilakukan pada berbagai aktivitas seperti perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Karakteristik informasi yang tersedia dalam organisasi akan menjadi efektif apabila dapat mendukung pengguna informasi atau pengambil keputusan.

Manajemen memerlukan informasi yang memadai untuk pengambilan keputusan. Informasi yang memadai adalah informasi yang memiliki karakteristik *broad scope*, *timeliness*, *aggregation*, *integration* diperlukan manajemen dalam mendukung pengambilan keputusan terbaik. Pengambilan keputusan yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. *broad scope* memberikan informasi tentang faktor-faktor eksternal maupun internal perusahaan, informasi ekonomi dan non ekonomi, estimasi kejadian di masa mendatang, menyediakan kombinasi informasi *financial* dan *non financial* yang dibutuhkan manajer. Informasi disajikan tepat waktu (*timeliness*), informasi yang tepat waktu mampu memberikan umpan balik yang cepat terhadap keputusan yang dibuat. Informasi *aggregation* dibutuhkan dalam perusahaan, karena dapat mencegah kemungkinan terjadi over load informasi. Informasi yang saling tergabung (*integration*) mencerminkan adanya koordinasi antara segmen sub-unit yang satu dengan yang lainnya. Informasi terintegrasi lebih dibutuhkan dalam pengambilan keputusan pada organisasi dengan tingkat kompleksitas dan saling ketergantungan antara sub-unit yang semakin tinggi. Karakteristik informasi akuntansi manajemen berpengaruh dalam pengambilan keputusan terlihat dalam penjelasan diatas. Jika karakteristik

informasi akuntansi manajemen memadai, maka kinerja manajerial akan meningkat, tetapi jika karakteristik informasi akuntansi manajemen tidak memadai, maka kinerja manajerial juga akan mengalami penurunan.

Dapat disimpulkan bahwa semakin tersedianya informasi yang berkarakteristik *broadscope*, *timeliness*, *agregation*, dan *integration* maka pengambilan keputusan yang dilakukan manajer akan menjadi lebih akurat sehingga perencanaan yang dilakukan semakin tepat akan semakin meningkatkan kinerja manajerial atau dapat dikatakan bahwa karakteristik informasi akuntansi manajemen mempengaruhi kinerja manajerial

### **3. Hubungan ketidakpastian lingkungan dengan kinerja manajerial**

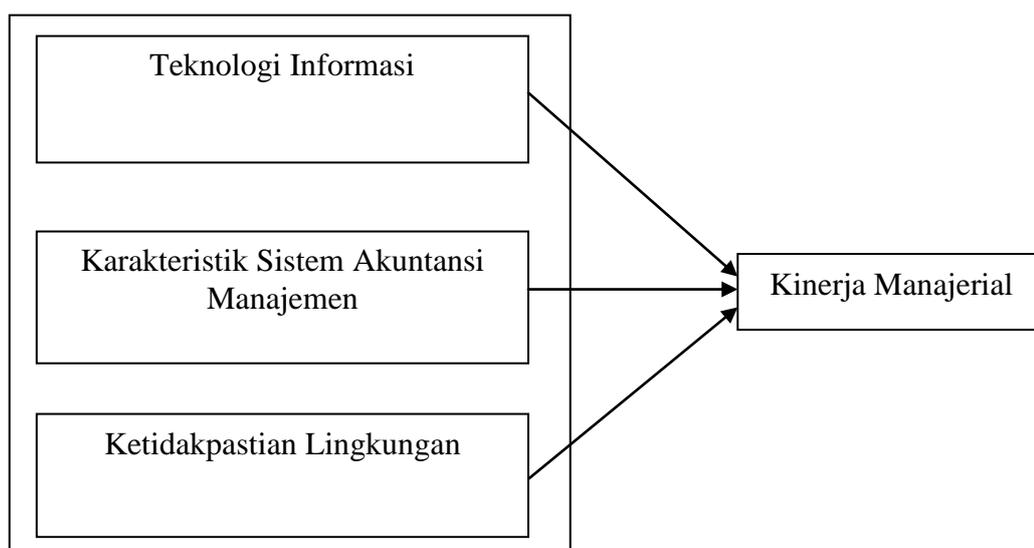
Ketidakpastian akan dialami oleh seseorang jika ia tidak memiliki informasi yang cukup untuk memprediksi secara akurat, atau karena tidak mampu membedakan antara data yang relevan dengan data yang tidak relevan. Ketidakpastian lingkungan adalah situasi dimana seseorang terkendala untuk memprediksi keadaan sekitar, sehingga sulit untuk mengetahui gagal atau berhasil keputusan yang telah dibuat. Tingginya ketidakpastian lingkungan organisasi dapat menyulitkan manajer dalam menyusun perencanaan dan pengendalian yang efektif Miliken (1987) dalam Yubiharto (2003).

Seseorang mengalami ketidakpastian karena dia merasa tidak memiliki informasi yang cukup untuk memprediksi masa depan secara akurat. Bagi perusahaan, sumber utama ketidakpastian berasal dari lingkungan, yang meliputi pesaing, konsumen, pemasok, regulator, dan

teknologi yang dibutuhkan. Dalam kondisi ketidakpastian lingkungan, seorang manajer akan mengalami kesulitan dalam membuat perencanaan dan melakukan pengendalian terhadap perusahaan. Perencanaan akan menjadi masalah dalam ketidakpastian karena peristiwa-peristiwa yang akan datang tidak dapat diprediksi. Pengendalian terhadap aktivitas perusahaan juga sulit dilakukan dalam suasana yang tidak pasti.

#### D. Kerangka Konseptual

Penelitian ini menguji tentang pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial. Hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1 : Kerangka Konseptual**

## E. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen, Ketidakpastian lingkungan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
- H2 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
- H3 : Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
- a. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen *broadscope* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
  - b. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen *timeliness* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
  - c. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen *aggregation* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
  - d. Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen *integration* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
- H4 : Ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja manajerial.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen, dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perbankan di Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perbankan di Kota Padang.
2. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perbankan di Kota Padang.
3. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perbankan di Kota Padang.

#### **B. Keterbatasan dan Saran Penelitian**

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sedikitnya kuesioner yang dapat diolah karena banyaknya bank yang menolak untuk mengembalikan kuesioner dengan alasan sedang sibuk atau tidak menerima penelitian sehingga mengakibatkan hasil penelitian ini

tidak dapat digeneralisasi untuk semua kantor perusahaan perbankan di Kota Padang.

2. Responden mengisi kuisisioner dipengaruhi oleh psikologi responden itu sendiri sehingga dalam pengisian kuesioner mereka menjadi tidak teliti.
3. Data penelitian dalam penelitian ini berasal dari responden yang disampaikan secara tertulis melalui kuesioner mungkin akan mempengaruhi hasil penelitian karena persepsi responden yang disampaikan belum tentu mencerminkan keadaan yang sesungguhnya, sehingga akan berbeda apabila data diperoleh melalui wawancara langsung. Namun apabila penelitian dilakukan melalui wawancara maka akan membutuhkan waktu yang lama, sedangkan responden yang diteliti banyak.

Dari pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti judul yang sama, agar dapat memperluas sampel dan menambahkan variabel lain seperti komitmen organisasi, budaya organisasi, dan keterlibatan kerja, strategi, kompetensi atau menjadikan variabel tersebut sebagai variabel pemoderasi maupun variabel intervening dalam penelitian yang akan dilakukan.
2. Untuk meningkatkan kinerja manajerial maka perusahaan memanfaatkan teknologi informasi yang ada, mempertahankan keefektifan sistem akuntansi manajemen dan mengantisipasi ketidakpastian lingkungan yang ada.