

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian Juniarti dan Evelyne (2003)

Juniarti dan Evelyne (2003) melakukan penelitian tentang hubungan karakteristik informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara karakteristik informasi yang terdiri dari *broadscope*, *timeliness*, *aggregation*, dan *integration* terhadap kinerja manajerial. Penelitian dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang bergerak di dibidang manufaktur di Jawa Timur.

Pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik informasi berupa *integration* dan *timeliness* terhadap kinerja manajerial yang diukur dengan kemampuan manajer membuat perencanaan, karakteristik informasi yang terdiri dari *broadscope*, *agregation*, *integration* dan *timeliness* terhadap kinerja manajerial berupa kemampuan manajer dalam mencapai target dan karakteristik informasi berupa *broadscope* dengan kinerja manajerial yang diukur dengan kiprah manajer di luar perusahaan. Sedangkan hubungan karakteristik informasi berupa *broadscope* dan *agregation* dengan kinerja manajerial berupa kemampuan manajer dalam membuat perencanaan. dan hubungan karakteristik *agregation*, *integration* dan *timeliness*

dengan kinerja manajer yang diwakili dengan kiprah manajer diluar perusahaan tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan.

2.1.2 Penelitian Albertus Eka Sulistiyanto (2005)

Sulistiyanto (2005) melakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial dengan desentralisasi sebagai variabel moderating. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik informasi yang terdiri dari *broadscope*, *timeliness*, *aggregation*, dan *integration* terhadap kinerja manajerial dengan desentralisasi sebagai variabel moderating. Penelitian dilakukan pada perusahaan perbankan di Semarang.

Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik *broadscope*, *timelines*, *aggregation*, dan *integration* sistem akuntansi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

2.1.3 Penelitian Sri Hastuti (2008)

Hastuti (2008) melakukan penelitian tentang pengaruh teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen (*broadscope*) terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan saling ketergantungan melalui karakteristik informasi *broadscope* sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial. Penelitian dilakukan di PT Anugrah Dwimitra. B. L. adalah perusahaan jasa ekspedisi angkutan barang di Jakarta.

Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi akuntansi manajemen

broadscope mempunyai pengaruh yang signifikan, namun pengaruhnya negatif yang artinya semakin tinggi karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen *broadscope* maka semakin rendah kinerja manajerial, dan tingginya karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen *broadscope* akan menyebabkan turunnya kinerja manajerial.

2.1.4 Penelitian Singgih Herdiansyah dan Andri Prastiwi (2011)

Herdiansyah dan Prastiwi (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan desentralisasi terhadap kinerja manajerial dengan ketidakpastian lingkungan sebagai variabel moderating. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen dan desentralisasi terhadap kinerja manajerial dengan adanya ketidakpastian lingkungan sebagai variabel moderating. Penelitian dilakukan di Primagama Indonesia Quantum Kids.

Untuk menguji hubungan antara desentralisasi dan karakteristik sistem akuntansi manajemen dengan kinerja manajerial yang dimediasi ketidakpastian lingkungan, yaitu dengan menggunakan analisa regresi berganda berperantara *Moderated Regression Analysis* (MRA) untuk menentukan hubungan interaksi antara tiga variabel oleh satu variabel sebagai variabel moderating (Nunally, 1994).

Berdasarkan pengujian hubungan langsung keempat karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen ditemukan hasil bahwa keempat karakteristik sistem akuntansi manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Informasi

Informasi dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan guna mengetahui keadaan yang terjadi. Informasi selalu dikaitkan dengan data. Data merupakan suatu fakta, persepsi atau apapun yang akan diolah atau disimpan. Sedangkan informasi merupakan keluaran *output* yang merupakan hasil pengolahan data.

Pengertian informasi dijelaskan oleh Williams (2001;234) merupakan data yang bermanfaat dan dapat mempengaruhi pilihan dan perilaku seseorang. McLeod dan Schell (2009;11) informasi adalah data hasil pemrosesan yang memiliki makna, biasanya menceritakan suatu hal yang belum diketahui kepada pengguna. Sutanta (2003;10) informasi adalah hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.

2.2.2 Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

2.2.2.1 Pengertian Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Sistem akuntansi manajemen (SAM) merupakan sistem formal yang dirancang untuk menyediakan informasi bagi manajer. Perencanaan sistem akuntansi manajemen (SAM) yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian, hingga dapat diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam mendukung keberhasilan sistem pengendalian manajemen. Sistem akuntansi manajemen dapat membantu manajer dalam pengendalian aktivitas dan

pengurangan ketidakpastian sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pencapaian tujuan.

Menurut Sutanta (2003;4) sistem adalah sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan.

Menurut Hansen dan Mowen (2006;4) menjelaskan sistem akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang menghasilkan keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu manajemen. Proses adalah inti dari suatu sistem akuntansi manajemen dan dipergunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang memenuhi tugas sistem. Proses dapat dideskripsikan melalui berbagai kegiatan seperti pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan, dan pengolahan informasi. Keluaran mencakup laporan khusus, harga pokok produk, biaya pelanggan, anggaran, laporan kinerja bahkan komunikasi personal.

Menurut Simons (1987) dalam Sulistiyanto (2005) sistem akuntansi manajemen adalah suatu sistem formal yang dirancang untuk menyediakan informasi ke manajer.

Sistem akuntansi manajemen (SAM) membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan yang dihasilkan pesaing, membantu supaya pemberian nilai tambah yang lebih besar dibandingkan pesaingnya, sehingga dengan demikian tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Nazaruddin (1998) dalam Sulistiyanto (2005) menjelaskan sistem akuntansi manajemen adalah suatu mekanisme kontrol organisasi serta merupakan alat yang efektif dalam menyediakan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi dari berbagai aktivitas yang bisa dilakukan.

Menurut Mulyadi (2001;1) sistem akuntansi manajemen dapat dipandang sebagai suatu sistem yang mengolah masukan berupa data operasi dan data keuangan untuk menghasilkan keluaran berupa informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh pemakai.

Sistem akuntansi manajemen merupakan sumber informasi utama untuk pengambilan keputusan, peningkatan dan pengendalian organisasi. Pemanfaatan informasi akuntansi manajemen yang efektif dapat menciptakan nilai yang dapat dipertimbangkan oleh organisasi saat ini dengan memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat tentang aktifitas yang dapat membawa keberhasilan perusahaan.

Dengan memperhatikan definisi-definisi diatas, maka jelaslah bahwa sistem akuntansi manajemen merupakan kumpulan dari manusia serta pengumpulan dan pengukuran sumber-sumber yang relevan, tepat waktu, dapat dipercaya yang berguna bagi para pemakai informasi dan berguna dalam pengambilan keputusan manajemen.

2.2.2.2 Fungsi dan Tujuan Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Sistem informasi akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang memproses input sehingga menghasilkan output untuk mencapai tujuan khusus manajemen.

Menurut Hansen dan Mowen (2006;4) tujuan sistem akuntansi manajemen yang pertama yaitu menyediakan informasi yang digunakan dalam perhitungan

biaya jasa, produk dan tujuan lain yang diinginkan manajemen. Kedua, menyediakan informasi yang digunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkesinambungan. Terakhir, menyediakan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.

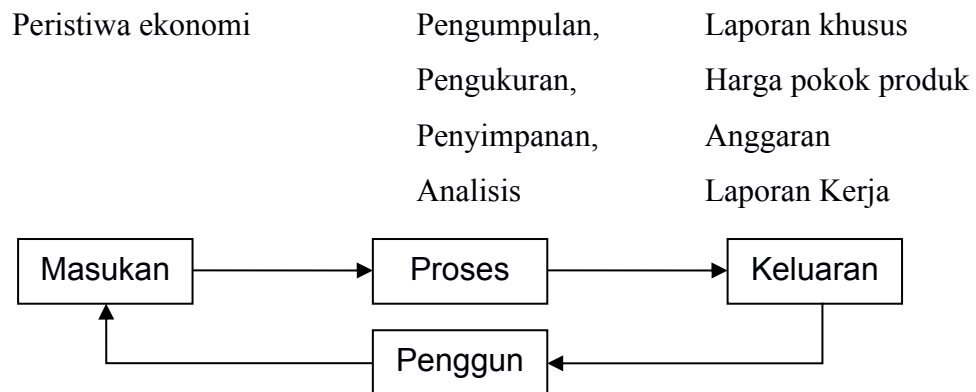
Ketiga tujuan ini mengungkapkan bahwa manajer dan pengguna lainnya membutuhkan informasi akuntansi manajemen dan perlu mengetahui bagaimana cara menggunakannya.

2.2.2.3 Model Operasional Dari Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Dalam pengertian sistem akuntansi manajemen yang sebelumnya telah di jelaskan, dikatakan bahwa sistem akuntansi manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan suatu *output* dengan menggunakan *input* dan berbagai proses yang diperlukan dalam memenuhi tujuan manajemen. *Output* yang dihasilkan merupakan hasil pemrosesan dari masukan-masukan.

Hansen dan Mowen (2006;4) menjelaskan proses adalah inti dari suatu sistem informasi akuntansi manajemen dan dipergunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang memenuhi tujuan suatu sistem. Proses dapat dideskripsikan melalui berbagai kegiatan seperti pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan, dan pengelolaan informasi. Keluaran mencakup laporan khusus, harga pokok produk, biaya pelanggan, anggaran, laporan kinerja, dan bahkan komunikasi personal.

Model operasional dari sistem informasi akuntansi manajemen diilustrasikan dalam gambar di bawah ini:



Sumber: Hansen dan Mowen (2006;4)

Gambar 2.1
Operasional model: Management Accounting Information Sistem

Hansen dan Mowen (2006;24) menjelaskan bahwa para manajer, pekerja, dan eksekutif menggunakan sistem informasi akuntansi manajemen untuk mengidentifikasi masalah, memecahkan masalah, dan mengevaluasi kinerja. Pada dasarnya sistem akuntansi manajemen membantu para manajer menjalankan perannya dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Perencanaan adalah rumus terperinci mengenai langkah-langkah untuk mencapai tujuan tertentu. Pengendalian adalah proses memonitor langkah-langkah perencanaan. Pengambilan keputusan adalah proses memilih diantara berbagai alternatif yang ada.

2.2.2.4 Perkembangan Dalam Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Saat ini fokus sistem akuntansi manajemen telah diperluas agar memungkinkan para manajer melayani dengan lebih baik kebutuhan pelanggan dan mengelola rantai nilai (*value chain*) perusahaan. Lebih jauh lagi, untuk mempertahankan keunggulan berulang, para manajer harus menekankan pada waktu, kualitas, serta

efisiensi, dan informasi akuntansi harus dibuat untuk mendukung tujuan fundamental organisasi.

Selain uraian di atas, saat ini muncul tema-tema baru dalam cangkupan sistem akuntansi manajemen sebagai salah satu bentuk usaha dalam meningkatkan keunggulan berulang perusahaan. Hansen dan Mowen (2006;11) menjelaskan beberapa tema-tema baru dalam akuntansi manajemen yang diantaranya adalah:

1. Manajemen Berdasarkan Aktivitas

Manajemen berdasarkan aktivitas adalah pendekatan di seluruh sistem dan terintegrasi yang memfokuskan perhatian manajemen pada berbagai aktivitas dengan tujuan meningkatkan nilai untuk pelanggan (*customer value*) dan laba sebagai hasilnya.

2. Orientasi Pada Pelanggan

Manajemen berdasarkan aktifitas memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan dengan mengelola aktivitas. Nilai bagi pelanggan adalah fokus utama karena perusahaan dapat menciptakan keunggulan bersaing dengan menciptakan nilai bagi pelanggan yang lebih baik dengan biaya yang sama atau lebih rendah dari pesaing atau menciptakan nilai yang sama dengan biaya yang lebih rendah dari pesaing. Nilai bagi pelanggan adalah selisih antara apa yang pelanggan terima (realisasi untuk pelanggan) dengan apa yang pelanggan serahkan (hal yang dikorbankan oleh pelanggan).

3. Perspektif Lintas Fungsional

Pengelolaan rantai nilai berarti bahwa akuntansi manajemen harus memahami banyak fungsi bisnis, mulai dari manufaktur, pemasaran distribusi hingga ke pelayanan konsumen.

4. Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*)

Filosofi dari manajemen kualitas total, dimana perusahaan berusaha menciptakan suatu lingkungan yang memungkinkan pekerjanya menghasilkan produk yang sempurna, sedang mengganti sikap “kualitas yang dapat di terima dimasa lalu”. Penekanan pada kualitas juga telah menciptakan kebutuhan akan adanya suatu sistem akuntansi manajemen yang menyediakan informasi keuangan dan nonkeuangan tentang kualitas.

5. Waktu Sebagai Unsur Kompetitif.

Waktu adalah unsur terpenting dari semua tahap rantai nilai. Perusahaan kelas dunia mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mencapai pasar dengan cara memperpendek siklus desain, implementasi, dan produksi.

6. Efisiensi

Kualitas dan waktu merupakan hal yang penting, namun peningkatan dimensi tersebut tanpa peningkatan laba akan membuat kinerja menjadi sia-sia atau bahkan fatal. Meningkatkan efisiensi adalah hal vital. Baik pengukuran efisiensi finansial maupun nonfinansial diperlukan. Biaya adalah ukuran kritical untuk efisiensi.

7. Bisnis Secara Elektronik (*E-Business*)

Bisnis secara elektronik adalah semua transaksi bisnis atau pertukaran informasi yang dijalankan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

2.2.2.5 Organisasi dan Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Struktur organisasi dalam suatu usaha dapat menunjukkan adanya pemberian wewenang (*authority*) dan tanggung jawab (*responsibility*). Suatu penambahan pola-pola distribusi wewenang adalah essential bagi penetapan kebutuhan informasi, menentukan struktur kegiatan pengumpulan dan pengolahan data yang diperlukan didalam sistem akuntansi manajemen. Struktur kegiatan pengumpulan, pengolahan dan pelaporan didalam data suatu sistem akuntansi manajemen harus secara paralel erat dengan struktur organisasi satuan usaha yang dilayaninya.

Laudon (2005;101) menjelaskan organisasi adalah struktur formal yang stabil dan formal yang mengambil sumber daya dari lingkungan dan memprosesnya untuk menciptakan output.

Sistem informasi dan organisasi saling mempengaruhi. sistem informasi harus disesuaikan dengan organisasi agar memberi informasi yang dibutuhkan pada suatu bagian tertentu yang penting pada organisasi. Para manajer perlu memutuskan sistem apa yang akan dibangun, apa yang akan dikerjakannya, bagaimana diimplementasikan, dan seterusnya (Laudon, 2005;101).

Suatu organisasi harus dapat menampung dan menangani seluruh aktivitas perusahaan dengan didukung oleh uraian tugas (*job description*) berikut adanya

sistem dan prosedur yang baik dan personil yang memadai, sehingga akan terjamin tujuan perusahaan dan tujuan manajemen. Suatu organisasi dapat diuraikan juga sesuai dengan tingkat sentralisasi dan desentralisasi yang mempunyai dampak terhadap pola pengambilan keputusan dan pada gilirannya juga terhadap metode pengumpulan dan pengolahan data berikut dengan penciptaan informasi manajemen pada waktu metode pengumpulan dan pengolahan data secara manual, kecenderungan struktur organisasi adalah desentralisasi. Dengan struktur organisasi secara desentralisasi pengumpulan dan pengolahan data berikut wewenang pengambilan keputusan telah didelegasikan oleh pimpinan puncak kepada pimpinan bawahan. Setelah digunakannya sistem komputerisasi kecenderungan pengumpulan dan pengolahan data berikut wewenang pengambilan keputusan telah desentralisasi.

2.2.2.6 Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (SAM)

Secara konvensional, rancangan sistem akuntansi manajemen terbatas pada informasi keuangan internal yang berorientasi historis. Tetapi, meningkatnya peran sistem akuntansi manajemen untuk membantu manajer dalam pengarahan dan pemecahan masalah telah mengakibatkan perubahan sistem akuntansi manajemen untuk memasukkan data eksternal dan nonkeuangan kepada informasi yang berorientasi masa datang.

Chenhall dan Morris (1986) dalam Nupriandyni dan Suwarti (2010) mengidentifikasi 4 (empat) karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yaitu sebagai berikut:

1. *Broadscope* (lingkup luas) adalah untuk melaksanakan proses manajemen, manajemen memerlukan informasi yang luas tetapi dalam tingkatan yang wajar sehingga manfaat informasi lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk memperoleh informasi. Informasi *broadscope* adalah informasi yang memperhatikan dimensi fokus, time horizon dan kuantifikasi (Gorry dan scott Morton, 1071, Larcker, 1981 dan Gordon Narayana, 1984). Dimensi fokus mencakup informasi internal dan eksternal perusahaan, dimensi time horizon berarti mengandung informasi masa lalu dan masa datang. Sedangkan dimensi kuantitas meliputi informasi finansial dan nonfinansial. Informasi yang berkarakteristik *broadscope* mencakup informasi yang berhubungan dengan lingkungan eksternal seperti jumlah total penjualan, dan pangsa pasar atau bersifat nonekonomi seperti faktor-faktor demografis, keinginan konsumen, aksi-aksi pesaing, dan kemajuan teknologi. Lingkup sistem akuntansi manajemen yang luas akan memberikan estimasi tentang kemungkinan terjadinya peristiwa di masa yang akan datang di dalam ukuran probabilitas. Informasi *broadscope* mempunyai masa depan dan fokus eksternal. Misal, mengenai data permintaan output dan input kebutuhan produksi dimasa yang akan datang. Perbedaan aktivitas para manajer ini akan mengakibatkan terjadinya perbedaan kebutuhan informasi yang *broadscope* agar dapat membuat keputusan yang efektif (Mia dan Chenhall, 1994 dalam Sulistiyanto, 2005).
2. *Timeliness* (Tepat Waktu) adalah ketepatan waktu menunjukan rentang waktu antara permohonan informasi dengan penyajian informasi dan

frekuensi melaporkan secara sistematis atas informasi yang dikumpulkan (Chenhall dan Morris, 1986). Informasi tepat waktu akan mempengaruhi kemampuan manajer dalam merespon setiap kejadian atau permasalahan. Sebaliknya apabila informasi tidak disampaikan dengan tepat waktu akan menyebabkan informasi tersebut akan kehilangan nilai didalam mempengaruhi kualitas keputusan manajer. Informasi tepat waktu juga akan mendukung manajer menghadapi ketidakpastian yang terjadi dalam lingkungan kerja mereka (Amey, 1079, Gordon dan Narayana, 1984).

3. *Aggregation* (Agregasi) adalah informasi yang memperhatikan penerapan bentuk kebijakan formal seperti *discounted cash flow analysis* untuk analisis penganggaran modal, simulasi *linear programming* dalam aplikasi penganggaran analisis biaya volume laba, model pengendalian persediaan dan informasi yang bersifat periodik dan fungsional seperti area penjualan, pusat biaya, departemen pemasaran dan produksi (Chenhall dan Morris, 1986). Informasi akuntansi manajemen yang teraggregasi akan menjadi masukan penting dalam proses pengambilan keputusan. Informasi ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kerja dibandingkan dengan informasi yang tidak terorganisir atau masih berbentuk data.
4. *Integration* (Integrasi) adalah aspek pengendalian suatu organisasi yang penting adalah segmen dalam sub unit organisasi. Informasi yang terintegrasi mencakup spesifikasi target-target, pengaruh interaksi antar segmen, dan informasi tentang dampak keputusan dalam satu area (Chenhall dan Morris, 1986). Kompleksitas dan saling keterkaitan atau ketergantungan

sub unit satu dengan lainnya akan di cerminkan dalam informasi yang terintegrasi. Semakin banyak segmen atau sub unit dalam organisasi maka informasi yang bersifat integrasi semakin dibutuhkan. Informasi terintegrasi akan berperan dalam mengkoordinasi kebijakan dalam organisasi yang memiliki desentralisasi tinggi, agar terjadi keselarasan dalam mencapai tujuan utama perusahaan. Informasi integration akan lebih dibutuhkan pada organisasi dengan tingkat kompleksitas dan saling ketergantungan anantara sub unit yang semakin tinggi (Sulistiyanto, 2005).

2.2.3 Kinerja Manajerial

2.2.3.1 Pengertian Kinerja Manajerial

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Perusahaan umumnya mendasarkan perencanaan tujuan yang hendak dicapai di masa depan.

Menurut Bastian (2001;329) dalam Avionita (2013) pengertian dari kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja

dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Carr R.I, 1993 dalam Ndiken 2014).

Menurut Stoner (1992) dalam Juniarti dan Evelyne (2003) kinerja manajerial adalah ukuran seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Mahoney et al (1963) dalam Sulistiyanto (2005) menjelaskan kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajemen, seperti perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf, negoisasi dan perwakilan. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan karena dengan meningkatnya kinerja manajerial dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dari definisi diatas maka kinerja manajerial merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja manajerial yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja manajerial merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu perusahaan.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya sebagian besar tergantung pada manajer. Apabila manajer mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan mampu mencapai sasaran dan tujuan yang dikehendaki.

2.2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial

Menurut Wulfram (2004) dalam Ndiken (2014) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial, yaitu:

1. Faktor Pendukung Kinerja Manajerial

Mutu suatu pengendalian kinerja tidak terlepas dari mutu informasi yang diperoleh. Jika informasi yang diperoleh pengawas di lapangan dapat mewakili kondisi yang sebenarnya maka solusi yang diambil akan lebih mengena sasaran. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan agar pengendalian kinerja dan sistem informasi berlangsung dengan baik, yaitu :

a. Ketepatan Waktu

Keterlambatan pemantauan hanya akan menghasilkan informasi yang tidak sesuai lagi dengan kondisi.

b. Akses Antar tingkat

Derajat kemudahan untuk akses dalam jalur pelaporan performa sangat berpengaruh untuk menjaga efektifitas sistem pengendalian kinerja. Jalur pelaporan dari tingkat paling atas hingga paling bawah harus mudah dan jelas. Sehingga, seorang manajer dapat melacak dengan cepat bila terdapat bagian yang memiliki performa jelek.

c. Perbandingan Data Terhadap Informasi

Data yang diperoleh dari pengamatan di lapangan harus mampu memberikan informasi secara proporsional. Jangan sampai terjadi jumlah data yang didapat berjumlah ribuan bahkan ratusan ribu namun

hanya memberikan satu dua informasi. Sedangkan untuk mengolah data tersebut membutuhkan tenaga dan waktu yang tidak sedikit.

d. Data dan Informasi Yang Dapat Dipercaya

Masalah ini menyangkut kejujuran dan kedisiplinan semua pihak yang terlibat dalam proyek. Semua perjanjian dan kesepakatan yang telah dibuat seperti waktu pengiriman peralatan dan bahan, waktu pembayaran harus benar-benar ditepati.

e. Obyektifitas Data

Data yang diperoleh harus sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Pemakaian asumsi, kira-kira atau pendapat pribadi tidak boleh dimasukkan sebagai data hasil pengamatan.

2. Faktor Penghambat Proses Kinerja

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja menjadi tidak efektif, yaitu:

a. Definisi Proyek

Definisi proyek yang dimaksud adalah keadaan proyek itu sendiri atau gambaran proyek yang dibuat perencana. Pada proyek dengan ukuran dan kompleksitas yang amat besar, yang melibatkan banyak organisasi ditambah lagi banyaknya kegiatan yang saling terkait, maka akan timbul masalah kesulitan koordinasi dan komunikasi. Kesulitan yang sama bisa juga timbul karena kerumitan pendefinisian struktur organisasi proyek yang dibuat perencana.

b. Faktor Tenaga Kerja

Pengawas atau inspektur yang kurang ahli dibidangnya atau kurang berpengalaman dapat menyebabkan pengendalian proyek menjadi tidak efektif dan kurang akurat.

c. Faktor Sistem Pengendalian

Penerapan sistem informasi dan pengawasan yang terlalu formal dengan mengabaikan hubungan kemanusiaan akan timbul kekakuan dan keterpaksaan. Oleh karena itu, perlu juga diterapkan cara-cara tertentu untuk mendapatkan informasi secara tidak resmi misalnya ketika makan bersama, saling mengunjungi, komunikasi lewat telepon, dan lain sebagainya.

2.2.3.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu perusahaan, unit bisnis dalam perusahaan, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Karena perusahaan pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka penilaian kinerja perusahaan sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam suatu perusahaan.

Menurut Rivai (2009;549) dalam Ratnasari (2012) menjelaskan penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat kehadiran. Dengan demikian penilaian kinerja adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya. Di dalam dunia usaha yang berkompetisi dalam tataran global, maka

karyawan memerlukan kinerja yang tinggi. Pada saat yang bersamaan, karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang.

Menurut Mangkuprawira (2003;25) dalam Sigilipu (2013) Pengukuran kinerja merupakan proses yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Pengukuran kinerja dapat bermanfaat bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena itu informasi yang dihasilkan harus efektif dan efisien. Keefektivitasan suatu informasi tergantung dari cara penyampaian kepada pimpinan, yang menampung setiap informasi dan kemudian akan diolah menjadi informasi yang berguna dalam menilai kinerja. Penilaian kinerja dilakukan untuk menekankan perilaku yang tidak diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja juga penghargaan baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik. Sehingga dapat disimpulkan tujuan utama penilaian kinerja yaitu untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan untuk mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

2.2.3.4 Indikator Kinerja Manajerial

Menurut Avionita (2013) indikator kinerja yang dapat dipakai untuk mengukur kinerja manajer dapat dilihat dari aspek-aspek:

1. Efektivitas

Efektivitas berkaitan erat dengan tindakan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang mempengaruhi keberhasilan suatu kegiatan agar dapat tercapai sesuai dengan rencana. Pengertian efektivitas menurut Kamus

Besar Bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur dan membawa hasil dan merupakan keberhasilan suatu usaha atau tindakan. Selain itu, pengetahuan efektivitas menurut Syahrul (2000:326) yaitu tingkat dimana kinerja sesungguhnya (aktual) sebanding dengan kinerja yang ditargetkan.

2. Efisiensi

Kegiatan dikatakan efisien apabila hasil kerjanya dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan dana yang serendah-rendahnya. Untuk melakukan pengukuran ini perlu mengaitkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan rencana yang disusun dan dilakukan evaluasi yang merupakan suatu proses penilaian. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien.

Suwandi (2004) menjelaskan efisien tetapi tidak efektif berarti baik dalam memanfaatkan sumberdaya (*input*), tetapi tidak mencapai sasaran. Sebaliknya, efektif tetapi tidak efisien berarti dalam mencapai sasaran menggunakan sumber daya berlebihan atau dikatakan dengan ekonomi biaya tinggi. Tetapi yang paling parah adalah tidak efisien dan juga tidak efektif, artinya ada pemborosan sumber daya tanpa mencapai sasaran atau penghambur-hamburan sumber daya.

Manajer dikatakan efektif dan efisien apabila mereka mampu melakukan fungsi manajemen dengan baik dan benar yaitu dengan menentukan tujuan secara jelas, bertanggung jawab atas perencanaan yang dilakukan, strategi dan kebijakan

yang ditetapkan dapat dikomunikasikan dengan jelas, berusaha memperoleh laba maksimal dengan menghasilkan produk atau jasa dengan volume, waktu, biaya dan harga tertentu, memilih pegawai yang ahli dan terampil dalam bidangnya serta mengarahkan, memimpin dan mengembangkan bawahannya.

2.2.3.5 Dimensi Kinerja Manajerial

Menurut Mahoney et al (1963) dalam Sulistiyanto (2005) penilaian kinerja manajerial meliputi delapan dimensi kegiatan, yaitu:

1. Perencanaan, yaitu tindakan yang dibuat berdasarkan fakta dan asumsi mengenai gambaran kegiatan yang dilakukan pada waktu yang akan datang guna mencapai kegiatan yang diinginkan. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: menentukan tujuan, kebijakan dan tindakan untuk pelaksanaan, penjadwalan kerja, penganggaran, merancang prosedur dan pemrograman.
2. Penyelidikan, yaitu upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mempersiapkan informasi, dalam bentuk laporan-laporan, catatan dan analisa pekerjaan untuk dapat mengukur hasil pelaksanaannya. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: mengumpulkan dan menyampaikan informasi untuk catatan, laporan dan rekening, mengukur hasil, menentukan persediaan dan analisis pekerjaan.
3. Koordinasi, menyelaraskan tindakan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi lainnya, guna dapat berhubungan dan menyesuaikan program yang akan dijalankan. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: tukar menukar informasi

dengan orang di bagian organisasi yang lain untuk mengkaitkan dan menyelesaikan program, memberitahu bagian yang lain dan koordinasi tentang hubungan dengan manajemen.

4. Evaluasi, yaitu penilaian atas usulan atau kinerja yang diamati dan dilaporkan. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: menilai dan mengukur proposal, kinerja yang diamati dan dilaporkan, penilaian pegawai, penilaian catatan hasil, laporan keuangan dan pemeriksaan produk.
5. Pengawasan, yaitu kegiatan manajeria yang mengarahkan, memimpin, dan mengembangkan potensi bawahan, serta melatih dan menjalankan aturan-aturan kerja kepada bawahan mengenai pelaksanaan kemampuan suatu organisasi. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: mengarahkan, memimpin dan mengembangkan bawahan, membimbing, melatih dan menjelaskan peraturan kerja pada bawahan, memberikan tugas pekerjaan dan menangani keluhan.
6. Pemilihan staff, yaitu adalah suatu kegiatan manajemen dalam memelihara dan mempertahankan bawahan dalam suatu unit kerja. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: mempertahankan angkatan kerja pada bagian yang sama, merekrut, mewawancarai, memilih pegawai baru, menempatkan pegawai, promosi dan mutasi pegawai.
7. Negoisasi, yaitu usaha untuk memperoleh kesepakatan dalam hal pembelian, penjualan atau kontrak untuk barang-barang dan jasa. Dalam dimensi ini terdapat aktivitas-aktivitas sebagai berikut: pembelian, penjualan /

melakukan kontak untuk barang / jasa, menghubungi pemasok, tawar-menawar dengan wakil penjualan secara kelompok.

8. Perwakilan, yaitu penyampaian informasi tentang visi, misi dan kegiatan-kegiatan organisasi dengan menghadiri pertemuan kelompok bisnis konsultasi dengan perusahaan-perusahaan lain, dan menghadiri acara kemasyarakatan untuk mempromosikan tujuan perusahaan.

Kinerja manajerial akan baik jika memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsi atau aktivitas bisnisnya tersebut, dimana kemampuan tersebut dipengaruhi oleh informasi yang berkualitas yang diperoleh dari sistem informasi yang terarah dan terintegrasi dengan baik, guna mendukung manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

2.2.3.6 Klasifikasi Tingkatan Manajer

Menurut Arif dan Zulkarnain (2008) tingkatan manajer dalam suatu organisasi terdiri dari:

1. Manajer Puncak

Manajer puncak bertugas merencanakan kegiatan dan strategi perusahaan secara umum dan mengarahkan jalannya perusahaan. Contohnya adalah CEO (*chief executive officer*) dan CFO (*chief financial officer*).

2. Manajer Tingkat Menengah

Manajer menengah mencakup semua manajemen yang berada diantara manajer lini pertama dan manajemen puncak dan bertugas sebagai penghubung antara keduanya. Jabatan yang termasuk manajer menengah di

antaranya kepala bagian, pemimpin proyek, manajer pabrik, atau manajer divisi.

3. Manajer Lini Pertama

Manajer lini pertama dikenal pula dengan istilah manajer operasional, merupakan tingkatan manajer tingkatan paling rendah yang bertugas memimpin dan mengawasi karyawan non manajerial yang terlibat dalam proses produksi. Mereka sering disebut *supervisor*, manajer shift, manajer area, manajer kantor, manajer departemen, atau bahkan mandor (*foreman*).

2.3 Hipotesis

1. Pengaruh penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *Broadscope* terhadap kinerja manajerial

Dalam melaksanakan tugasnya manajer membutuhkan informasi dari berbagai sumber yang sifatnya luas (Robbins, 1994;8 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Karena itu manajer membutuhkan informasi yang memiliki karakteristik *broadscope* yaitu informasi yang meliputi aspek ekonomi dan non ekonomi. Aspek ekonomi antara lain pangsa pasar, produk domestik bruto (PDB), total penjualan dan aspek nonekonomi antara lain kemajuan teknologi, perubahan sosiologis, demografi (Chia, 1995;814 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003).

Informasi yang lengkap tentang kondisi internal dan eksternal perusahaan yang bersifat ekonomi maupun nonekonomi, dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan strategisnya. Dengan meningkatnya kondisi

cakupan sistem akuntansi manajemen yang semakin luas, maka dapat menghasilkan informasi yang relevan bagi manajer perusahaan. Dengan demikian manajer akan sangat terbantu dengan besarnya cakupan sistem akuntansi manajemen yang menyediakan informasi yang memudahkan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan sebagai berikut :

H₁: Terdapat pengaruh signifikan pada penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *broadscope* terhadap kinerja manajerial.

2. Pengaruh penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *Timeliness* terhadap kinerja manajerial

Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut mencerminkan kondisi terkini dan sesuai dengan kebutuhan manajer (Bordnar, 1995;399 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Informasi yang tepat waktu akan membantu manajer dalam pengambilan keputusan (Chusing, 1994;16 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003).

Seorang manajer harus mengambil keputusan yang tepat waktu manakala ada peluang atau ancaman yang akan merubah kondisi yang terjadi pada suatu waktu. Dalam hal ini pengambilan keputusan manajer akan lebih tepat jika didasarkan pada informasi yang tepat waktu pula. Informasi yang disajikan harus tepat waktu artinya informasi tersebut harus tersedia untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan sebelum informasi

tersebut kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi keputusan (Lathifah, 2012). Keberadaan informasi yang tidak *update* dapat menjadi sebuah keputusan yang kurang mampu menjawab kondisi atau lingkungan yang selalu berubah, sehingga peluang dapat terlepas dan ancaman akan semakin tidak terkendali.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan sebagai berikut :

H₂: Terdapat pengaruh signifikan pada penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *timeliness* terhadap kinerja manajerial.

3. Pengaruh penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *Aggregation* terhadap kinerja manajerial

Informasi disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas, tetapi tetap mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai informasi itu sendiri (Bordnar, 1995, Alwi 2001 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Informasi yang teragregasi akan berfungsi sebagai masukan yang berguna dalam proses pengambilan keputusan, karena lebih sedikit waktu yang diperlukan untuk mengevaluasinya, sehingga meningkatkan efisiensi kerja manajemen (Chia, 1995;815 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003).

Informasi yang *aggregation* disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas, tetapi tetap mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai informasi itu sendiri. Informasi yang teragregasi disajikan dalam bentuk ringkasan namun tidak membuang unsur penting dari informasi tersebut dan

akan berfungsi sebagai masukan yang berguna dalam proses pengambilan keputusan, karena akan lebih sedikit waktu yang diperlukan untuk mengevaluasinya, sehingga meningkatkan efisiensi kerja manajemen.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan sebagai berikut :

H3: Terdapat pengaruh signifikan pada penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *aggregation* terhadap kinerja manajerial.

4. Pengaruh penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *Integration* terhadap kinerja manajerial

Informasi yang mencerminkan kompleksitas dan saling keterkaitan antara bagian satu dan bagian lain (Nazaruddin, 1998;147 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Informasi yang terintegrasi berperan sebagai koordinator dalam mengendalikan pengambilan keputusan yang beraneka ragam (Chia, 1995;815 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003).

Manfaat informasi yang terintegrasi dirasakan penting saat manajer dihadapkan pada situasi dimana harus mengambil keputusan yang akan berdampak pada bagian/unit yang lain. Informasi ini juga menunjukkan sifat transparansi informasi dari masing-masing manajer karena dengan informasi yang terintegrasi, maka konflik informasi yang terjadi antar bagian atau antar unit akan diminimalkan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja secara umum. Informasi yang disajikan secara integrasi akan memudahkan manajer mengaitkan informasi dari satu bagian dengan bagian

lain, sehingga akan diperoleh sebuah informasi yang mendapatkan kekurangan dan kelebihan dari masing-masing departemen atau bagian. Pemrosesan informasi terintegrasi tersebut akan menghasilkan keputusan yang dapat mengoptimalkan kinerja dan meminimalkan hambatan yang akan terjadi.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan sebagai berikut :

H₄: Terdapat pengaruh signifikan pada penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang bersifat *integration* terhadap kinerja manajerial.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu perusahaan, karena dengan meningkatnya kinerja manajerial dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Mia dan Clarke (1999) dalam Herdiansyah dan Prastiwi (2011) menyatakan bahwa penggunaan informasi akuntansi manajemen dapat membantu manajer dan organisasi untuk mengadopsi dan mengimplementasikan rencana-rencana manajer dalam merespon lingkungan persaingan. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang andal menurut Chenhall dan Morris (1986) dalam Lathifah (2012) memiliki sifat *broadsope*, *timeliness*, *aggregation*, dan *integration* akan dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Informasi yang berkarakteristik *broadscope* adalah informasi yang lengkap tentang kondisi internal dan eksternal perusahaan yang bersifat ekonomi maupun nonekonomi, dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan strategisnya. Dengan meningkatnya kondisi cakupan sistem akuntansi manajemen yang semakin luas, maka dapat menghasilkan informasi yang relevan bagi manajer perusahaan. Dengan demikian manajer akan sangat terbantu dengan besarnya cakupan sistem akuntansi manajemen yang menyediakan informasi yang memudahkan dalam proses pengambilan keputusan.

Informasi yang berkarakteristik *timeliness* adalah informasi yang disajikan dengan tepat waktu mengenai suatu kejadian. Seorang manajer harus mengambil keputusan yang tepat waktu manakala ada peluang atau ancaman yang akan merubah kondisi yang terjadi pada suatu waktu. Dalam hal ini pengambilan keputusan manajer akan lebih tepat jika didasarkan pada informasi yang tepat waktu pula. Informasi yang disajikan harus tepat waktu artinya informasi tersebut harus tersedia untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi keputusan (Lathifah, 2012). Keberadaan informasi yang tidak *update* dapat menjadi sebuah keputusan yang kurang mampu menjawab kondisi atau lingkungan yang selalu berubah, sehingga peluang dapat terlepas dan ancaman akan semakin tidak terkendali.

Informasi yang berkarakteristik *aggregation* disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas, tetapi tetap mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai informasi itu sendiri. Informasi yang teragregasi disajikan dalam

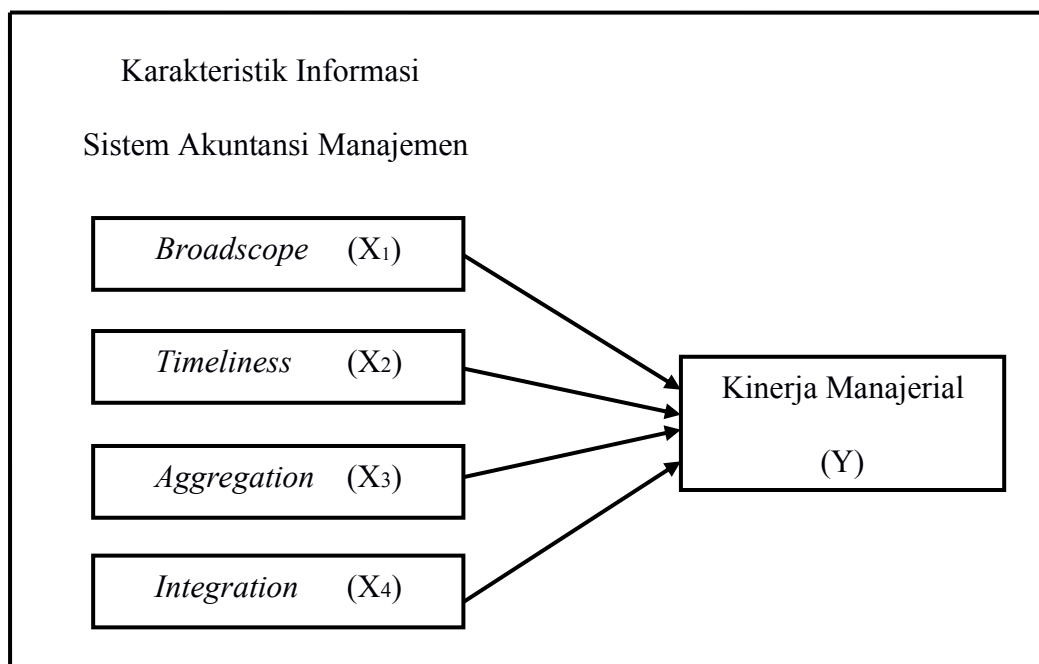
bentuk ringkasan namun tidak membuang unsur penting dari informasi tersebut dan akan berfungsi sebagai masukan yang berguna dalam proses pengambilan keputusan, karena akan lebih sedikit waktu yang diperlukan untuk mengevaluasinya, sehingga meningkatkan efisiensi kerja manajemen.

Manfaat informasi berkarakteristik *integration* dirasakan penting saat manajer dihadapkan pada situasi dimana harus mengambil keputusan yang akan berdampak pada bagian/unit yang lain. Informasi ini juga menunjukkan sifat transparansi informasi dari masing-masing manajer karena dengan informasi yang terintegrasi, maka konflik informasi yang terjadi antar bagian atau antar unit akan diminimalkan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja secara umum. Informasi yang disajikan secara integrasi akan memudahkan manajer mengaitkan informasi dari satu bagian dengan bagian lain, sehingga akan diperoleh sebuah informasi yang mendapatkan kekurangan dan kelebihan dari masing-masing departemen atau bagian. Pemrosesan informasi terintegrasi tersebut akan menghasilkan keputusan yang dapat mengoptimalkan kinerja dan meminimalkan hambatan yang akan terjadi.

Jadi dengan ketersediaan karakteristik informasi akuntansi manajemen di perusahaan akan sangat membantu tugas yang dihadapi manajer, sehingga memungkinkan penyediaan informasi dalam bentuk tertentu yang akan memberikan manajer tambahan informasi yang akan bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Kemungkinan solusi terhadap suatu masalah juga akan semakin banyak, yang memungkinkan manajer untuk meningkatkan kualitas keputusan yang akan diambil. Dengan demikian tersedianya karakteristik

informasi akuntansi, memungkinkan manajer untuk mengambil keputusan secara tepat dan cepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka paradigma penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual