

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENERIMA ATAU MENOLAK
ORDER PROJECT PADA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES WITEL
SURABAYA UTARA**



Oleh :

NUR ROHMATUL FITRIYA
NBI : 1222000091

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENERIMA
ATAU MENOLAK ORDER PROJECT PADA DIVISI MAINTENANCE
PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA**



Disusun Oleh :

Nur Rohmatul Fitriya

NBI : 1222000091

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

2024

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENERIMA
ATAU MENOLAK ORDER PROJECT PADA DIVISI MAINTENANCE
PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN GUNA
MENDAPATKAN GELAR SARJANA EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Disusun Oleh:

Nur Rohmatul Fitriya

NBI : 1222000091

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

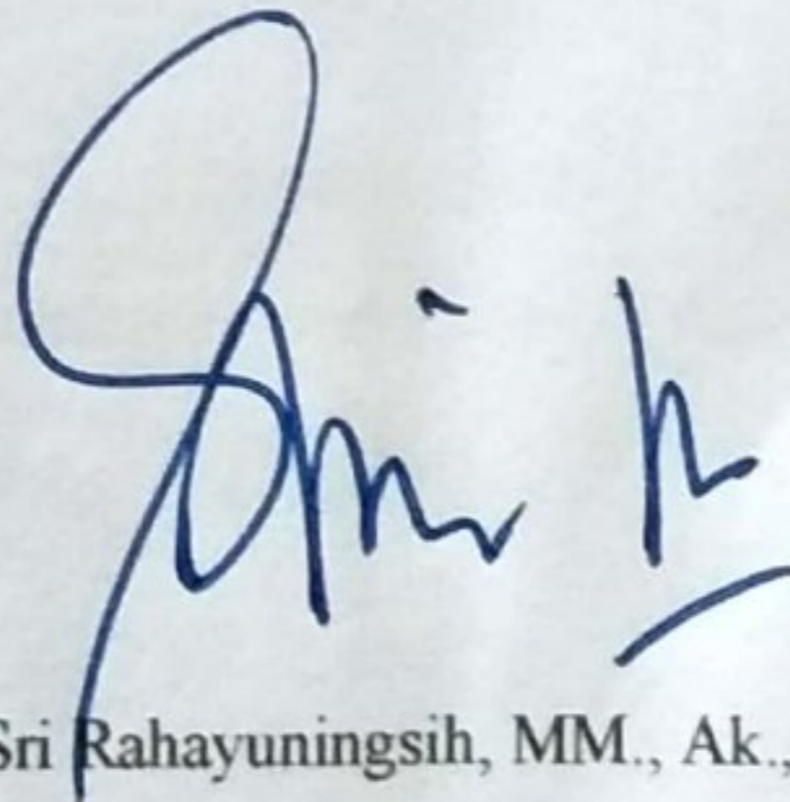
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Nur Rohmatul Fitriya
NBI : 1222000091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan Menerima atau Menolak Order Project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Surabaya, 03 Januari 2024
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,



Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak., CA.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarakat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 12 Januari 2024

TIM PENGUJI :

1. Dr. Tries Ellia Sandari, MM.,CMA - Ketua

2. Dra. Sri Rahayuningsih, MM.,Ak.,CA - Anggota

3. Dra. Rr. Adiaty Trihastuti, MM.,Ak.,CA - Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tanga dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Nur Rohmatul Fitriya (L/P)
2. NBI : 1222000091
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3515105612010005
6. Alamat Rumah (KTP) : Dusun Tnggul Kidul

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan Menerima atau Menolak Order Project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saat buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 18 Januari 2024

Yang Membuat,



(Nur Rohmatul Fitriya)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
Tlp. 031 593 1800 (Ex. 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Rohmatul Fitriya
NBI : 1222000091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**“ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENERIMA ATAU MENOLAK
ORDER PROJECT PADA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES
WITEL SURABAYA UTARA”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 16 Januari 2024

Yang Menyatakan,



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Menerima Atau Menolak Order Project Pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.”

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menambah wawasan, mengeksplorasi ilmu, serta memenuhi syarat Strata-1 Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi kepada para pembaca yakni Mahasiswa Akuntansi Untag Surabaya dan kalangan umum.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yaitu :

1. Ibu Dra. Sri Rahayuningsih, MM., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang telah diberikan untuk pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasanny, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terima kasih telah memberikan pengetahuan serta wawasan pada masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya, yaitu Ibu Nanik Idawati dan Bapak Ahmadi serta saudara-saudara saya yang telah banyak berjuang demi Pendidikan penulis, mendukung penulis, selalu memberi nasihat dan doa tulus hingga saat ini, sehingga dapat menyelesaikan proses perkuliahan dengan baik
8. Site Manager Corrective Maintenance Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara Bapak Perdananto Wahyu Wibowo serta Team Leader Corrective Maintenance dan Seluruh Staff Divisi Maintenance PT. telkom Akses Witel Surabaya Utara yang telah bersedia menerima penulis untuk melaksanakan penelitian pada tempat tersebut serta meluangkan waktu untuk menjadi narasumber penulis.
9. Teman - teman mahasiswa Program Studi Akuntansi Untag Surabaya Angkatan 2020, Terimakasih atas segala bantuan dan kenangan yang indah selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih saya ucapkan atas doa dan ketersediaan dalam membantu, semoga kebaikan tersebut dapat kembali kepada diri masing-masing.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga secara terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah tidak ada yang bisa membantumu kecuali dirimu sendiri.

RINGKASAN

Peran SIAM sangatlah penting dalam pengambilan keputusan pada divisi di perusahaan, karena SIAM dapat memberikan pemahaman lebih baik tentang kinerja divisi dengan menyediakan laporan keuangan atau non keuangan yang relevan, dengan ini manager sangat terbantu dalam menilai sejauh mana divisi mencapai tujuan.

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses terdapat banyak divisi, salah satunya yaitu divisi Maintenance. Divisi ini bertanggungjawab dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan, pemeliharaan dan penggantian pada kabel. Salah satu cara yang digunakan divisi ini dalam melakukan pemeliharaan yaitu dengan sistem order project. Dari hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak order project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang didapatkan bahwa implementasi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) telah berhasil mencapai empat karakteristik utama. Pertama, karakteristik "Broadscope", Kedua, karakteristik "Integrasi", Ketiga, karakteristik "Agregasi", Terakhir, karakteristik "Timeliness". Meskipun implementasi sistem informasi akuntansi manajemen pada dasarnya berhasil, temuan penelitian juga mengindikasikan adanya ketidak konsistenan dalam operasional harian, terutama terkait aktivitas follow-up order dan pembaruan progres secara berkala, yang dapat mengakibatkan keterlambatan respons operasional dan kekurangan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin, dan dapat menjadi kendala yang berpotensi menghambat pencapaian pengambilan keputusan optimal di Divisi Maintenance.

SUMMARY

The role of SIAM is very important in decision making in the division in the company, because SIAM can provide a better understanding of the division's performance by providing relevant financial or non-financial reports, this helps managers to assess the extent to which the division is achieving its goals.

PT Telkom Akses (PTTA) is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) whose shares are fully owned by Telkom. PT Telkom Akses has many divisions, one of which is the Maintenance division. This division is responsible for network infrastructure maintenance, cable maintenance and replacement. One of the methods used by this division in carrying out maintenance is the project order system. From this, the objective to be achieved from this research is to analyze the application of the management accounting information system in making decisions to accept or reject project orders at the Maintenance Division of PT Telkom Akses Witel North Surabaya.

The method used in this research is descriptive qualitative research method, with the data sources used are primary data and secondary data. The techniques used in this research are interviews, observation, and documentation. The research results obtained that the implementation of the Management Accounting Information System (SIAM) has successfully achieved four main characteristics. First, the characteristics of "Coverage", Second, the characteristics of "Integration", Third, the characteristics of "Aggregation", Finally, the characteristics of "Timeliness". Although the implementation of the management accounting information system is basically successful, the research findings also indicate that there are inconsistencies in daily operations, especially related to order follow-up activities and regular progress updates, which can result in delays in operational responses and less efficient implementation of routine tasks, and can be an obstacle that potentially hinders the achievement of optimal decision making in the Maintenance Division.

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENERIMA ATAU MENOLAK ORDER PROJECT PADA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak order project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara yang berlokasi di Jl. Margoyoso No. 1-3, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261. Waktu penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan mulai dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIAM di Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara telah mencapai empat karakteristik utama, yaitu "Broadscope," "Integrasi," "Agregasi," dan "Timeliness." Meskipun berhasil, temuan penelitian juga mengindikasikan adanya ketidak konsistenan operasional harian, terutama dalam aktivitas follow-up order dan pembaruan progres secara berkala. Dengan demikian, meskipun SIAM telah membantu dalam pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi relevan, terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterlambatan respons operasional dan kekurangan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan perbaikan dan peningkatan dalam implementasi SIAM untuk mencapai pengambilan keputusan yang optimal dan efektif di Divisi Maintenance.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Pengambilan keputusan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN DECISION MAKING TO ACCEPT OR REJECT PROJECT ORDERS IN THE MAINTENANCE DIVISION OF PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

The purpose of this study was to analyze the application of management accounting information systems in making decisions to accept or reject project orders at the Maintenance Division of PT Telkom Access Witel North Surabaya. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, and primary data collected through observation, interviews and documentation. The Maintenance Division of PT Telkom Access Witel North Surabaya is located at Jl. Margoyoso No. 1-3, Kedungdoro, Tegalsari District, Surabaya, East Java 60261. Research time and data collection were carried out from October to December 2023. The results showed that the implementation of SIAM in the Maintenance Division of PT Telkom Akses Witel Surabaya Utara has achieved four main characteristics, namely "Broadscope," "Integration," "Aggregation," and "Timeliness." Despite its success, the research findings also indicate that there are inconsistencies in daily operations, especially in order follow-up activities and regular progress updates. Thus, although SIAM has assisted in decision-making by providing relevant information, there are challenges that need to be overcome, such as delays in operational responses and lack of efficiency in the execution of routine tasks. Therefore, the company needs to consider improvements and enhancements in the implementation of SIAM to achieve optimal and effective decision-making in the Maintenance Division.

Keywords : *Management Accounting Information System, Decision Making.*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	5
2.1.2 Order Project	18
2.1.3 Pengambilan Keputusan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	25

BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Jenis Dan Sumber Data	27
3.4 Informan Penelitian	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Proses Pengolahan Data	29
3.6 Metode Analisis Data	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi.....	33
4.1.4 Job Description.....	34
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.3 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	39
4.3.1. Karakteristik SIAM	39
4.3.2. Aspek Pengambilan Keputusan.....	52
4.3.3. Flowchart Order Project	57
4.4 Implikasi Penelitian.....	58
4.5 Keterbatasan Penelitian	59
BAB V. PENUTUP	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Operasional SIAM	8
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4. 2 Review Mingguan dengan Divisi Lain (IOAN Provisioning).....	40
Gambar 4.3 Time Of Close (TOC).....	41
Gambar 4.4 Kepuasan Pelanggan Indihome SBS – SBU	42
Gambar 4. 5 Pengecekan Item Material - Jasa (RAB)	45
Gambar 4.6 Pra-Proses-Pasca Pekerjaan.....	
Gambar 4.7 Pengguna Untuk Akses Gdocs Maintenance.....	47
Gambar 4. 8 Review Mingguan All SM	
Gambar 4. 9 Pengecekan Material dan Jasa, Operasional, Tenaga Kerja	
Gambar 4. 10 Usulan Order	
Gambar 4. 11 Assign Tiket Waspang.....	52
Gambar 4. 12 Prioritas Order	
Gambar 4. 13 Kesesuaian RAB.....	56
Gambar 4. 14 Alur Order Maintenance.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Flowchart	13
Tabel 3. 1 Informan.....	29
Tabel 4.1 Job Description.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	67
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	69
Lampiran 3 Penelitian Terdahulu	77
Lampiran 4 Dokumentasi Observasi Tempat Penelitian	93
Lampiran 5 Surat Rekognisi.....	96
Lampiran 6 Surat Selesai Melakukan Penelitian.....	97
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	98
Lampiran 8 Bukti Publikasi.....	99
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	100