

**S K R I P S I**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL  
SURABAYA UTARA**



**Disusun oleh :**

**Nadia Novita Alifiah Putri**

**NBI : 1222000113**

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

**2024**

**“ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL  
SURABAYA UTARA”**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh :**

**Nadia Novita Alifiah Putri**

**NBI : 1222000113**

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

**2024**

## **LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama Lengkap : Nadia Novita Alifiah Putri  
NBI : 1222000113  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi  
Manajamen Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan  
Divisi Maintenance PT. Telkkom Akses Margoyoso  
Witel Surabaya Utara

Surabaya, ....., ....., 20.....  
Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing,

Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak., CA., CPAI

## **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

### **TIM PENGUJI**

1. Dr. Sunu Priyawan,MS.,Ak. - Ketua\_\_\_\_\_
  
2. Dr. I.B.Ketut Bayangkara.SE.,MM.,  
Ak.,CA.,CMA.,CSRA -Anggota\_\_\_\_\_
  
3. Dra. Cholis Hidayati,MBA.,Ak.,CA.,CPAI -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**

## **LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI**

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Nadia Novita Alifiah Putri   |
| 2. NBI                | : 1222000113   |
| 3. Fakultas           | : Ekonomi dan Bisnis   |
| 4. Program Studi      | : Akuntansi  |
| 5. NIK (KTP)          | : 3525024112010001   |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Ds Bandungsekar RT/RW : 03/02,<br>Kec. Balongpanggang, Kab. Gresik |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dala Meningkatkan Kinerja Karyawan Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Margoyoso 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 saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, ....., ....., 20.....  
Yang Membuat

(Nadia Novita Alifiah Putri)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : 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 : Nadia Novita Alifiah Putri  
NBI : 1222000113  
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 MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES MARGOYOSO 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 : 23 Januari 2024

Yang Menyatakan,

Mater

(Nadia Novita Alifiah Putri)

## 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 MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA”**.

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menambah wawasan, mengeksplorasi ilmu, serta memenuhi syarat Strata-I 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. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI. selaku Dosen Pembimbing dan Kepala Program Studi Akuntansi. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang telah diberikan dalam mengarahkan, membimbing, memberikan tambahan ilmu dan wawasan, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf apabila selama bimbingan ada perbuatan maupun perkataan dari penulis yang kurang berkenan.
2. Bapak Dr. Sunu Priyawan, M.S., Ak. selaku Dosen Wali. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang telah diberikan dalam mengarahkan, membimbing, memberikan tambahan ilmu wawasan selama masa perkuliahan.
3. 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.
4. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan

5. 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.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis yang telah banyak berjuang demi pendidikan penulis. Untuk ibu, terimakasih atas perjuangannya di tengah melawan rasa sakit tetapi tetap selalu mengupayakan pendidikan yang terbaik bagi penulis. Untuk cinta pertama (Ayah) terimakasih untu semangat yang diberikan, bahu yang selalu ada untuk bersandar. Terimakasih banyak untuk keduanya yang telah mendukung penulis, selalu memberi nasihat dan doa tulus hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan dengan baik.
9. Site Manager Corrective Maintenance Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara Bapak Perdananto Wahyu Wibowo yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan arahan dan menerima penulis untuk melaksanakan penelitian di Divisi Maintenance.
10. 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.
11. Saudari Afrik Vidiana selaku sahabat dari penulis. Terimakasih banyak atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
12. Saudari Nur Rohmatul Fitriya dan Afifah Yusfi Rahmalia yang telah banyak membantu dan memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.
13. Teman – teman grub P.S Keluarga Cemara (Adam, Adel, Alya, A'yun, Chintya, Ellisa, Mufidah) terimakasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama masa-masa perkuliahan.



14. Teman -Teman mahasiswa Program Studi Akuntansi Untag Surabaya Angkatan 2020 atas segala bantuan dan kenangan yang indah selama masa perkuliahan.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, penulis menyadari masih banyak cacat cela 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.

Surabaya, 12 Januari 2024

Penulis

## **RINGKASAN**

### **ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DIVISI MAINTENANCE PT TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL SURABAYA UTARA**

Sistem informasi dianggap sesuai jika dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah sistem informasi digunakan sebagai sumber data untuk mengevaluasi kinerja ekonomi setiap bagian dalam organisasi. Menerapkan sistem informasi akuntansi manajemen membawa manfaat positif terhadap kinerja karyawan. Sistem ini diciptakan dengan tujuan untuk menghasilkan informasi akuntansi manajemen yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan secara tepat waktu.

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom). Fokus utama dari PT. Telkom Akses adalah dalam sektor layanan instalasi jaringan akses, pengembangan infrastruktur jaringan, pengelola Network Terminal Equipment (NTE), serta operasidan pemeliharaan jaringan akses,. Di dalam PT. Telkom Akses terdapat beberapa divisi, salah satunya Divisi Maintenance. Divisi ini bertanggungjawab dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan, pemeliharaan dan penggantian kabel. Dalam meningkatkan kinerja baik divisi maupun karyawan, diperlukanlah suatu sistem informasi akuntansi manajemen yang terpusat atau menjadi satu yang lebih baik dari Gdocs, yaitu dengan dibuatnya suatu sistem bernama Web BROMO. Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi manajemen yang dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada divisi maintenance PT. Telkom Akses Margoyoso Surabaya Utara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian berbasis desain kualitatif. dengan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode analisis data yaitu analisis data kualitatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder serta teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi atau informasi verbal tentang

individu dan perilaku yang dapat diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) di Divisi Maintenance signifikan meningkatkan kinerja karyawan dan efisiensi operasional. Melalui perencanaan SIAM, evaluasi program, penentuan prioritas pekerjaan, dan penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB) menjadi lebih akurat, memperkuat pengawasan kinerja dan menyederhanakan langkah-langkah anggaran. Implementasi SIAM membawa efisiensi dan adaptabilitas, memungkinkan Divisi Maintenance tetap responsif dan fokus pada pencapaian efisiensi dan efektivitas tugas pemeliharaan. Dalam penjadwalan pekerjaan, SIAM menjamin kelancaran proses melalui TOC dan penanganan fleksibel terhadap ketidaksesuaian RAB.

## ***SUMMARY***

### ***ANALYSIS OF THE APPLICATION OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF MAINTENANCE DIVISION EMPLOYEES PT TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL SURABAYA UTARA***

Information systems are considered appropriate if they can meet the needs of the company and contribute to improving employee performance. Management accounting information system (MAIS) is an information system used as a source of data to evaluate the economic performance of each part of the organization. Implementing a management accounting information system brings positive benefits to employee performance. This system was created with the aim of producing relevant, accurate, and reliable management accounting information in a timely manner.

PT Telkom Akses is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom). The main focus of PT Telkom Akses is in the access network installation service sector, network infrastructure development, Network Terminal Equipment (NTE) management, and access network operations and maintenance. Within PT Telkom Akses there are several divisions, one of which is the Maintenance Division. This division is responsible for maintaining network infrastructure, cable maintenance and replacement. In improving the performance of both divisions and employees, a centralized management accounting information system is needed or one that is better than Gdocs, namely by creating a system called Web BROMO. The purpose of this research is to determine the application of management accounting information systems implemented to improve employee performance in the maintenance division of PT Telkom Akses Margoyoso Surabaya Utara.

The method used in this research is a qualitative design-based research method. with the type of research used in this research is descriptive research with data analysis methods, namely qualitative data analysis. The data sources used consist of primary data and secondary data and data collection techniques in this study using observation, interviews, and documentation. Qualitative research is a research approach that produces data in the form of descriptions or verbal information about individuals and observable behavior. The results showed that

the implementation of the Management Accounting Information System (MAIS) in the Maintenance Division significantly improved employee performance and operational efficiency. Through MAIS planning, program evaluation, job prioritization, and budget plan preparation become more accurate, strengthening performance monitoring and simplifying budget steps. MAIS implementation brings efficiency and adaptability, allowing the Maintenance Division to remain responsive and focused on achieving efficiency and effectiveness of maintenance tasks. In work scheduling, MAIS guarantees a smooth process through TOC and flexible handling of cost budget plan discrepancies.

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DIVISI MAINTENANCE PT TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL SURABAYA UTARA**

Sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah sistem informasi digunakan sebagai sumber data untuk mengevaluasi kinerja ekonomi setiap bagian dalam organisasi dengan tujuan untuk menghasilkan informasi akuntansi manajemen yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan secara tepat waktu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi manajemen yang dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada divisi maintenance PT. Telkom Akses Margoyoso Surabaya Utara yang merupakan merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian berbasis desain kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode analisis data yaitu analisis data kualitatif dan sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) di Divisi Maintenance signifikan meningkatkan kinerja karyawan dan efisiensi operasional. Melalui perencanaan SIAM, evaluasi program, penentuan prioritas pekerjaan, dan penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB) menjadi lebih akurat, memperkuat pengawasan kinerja dan menyederhanakan langkah-langkah anggaran. Implementasi SIAM membawa efisiensi dan adaptabilitas, memungkinkan Divisi Maintenance tetap responsif dan fokus pada pencapaian efisiensi dan efektivitas tugas pemeliharaan. Dalam penjadwalan pekerjaan, SIAM menjamin kelancaran proses melalui TOC dan penanganan fleksibel terhadap ketidaksesuaian RAB

***Kata Kunci:*** *Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Kinerja Karyawan, Metode Kualitatif*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE APPLICATION OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF MAINTENANCE DIVISION EMPLOYEES PT TELKOM AKSES MARGOYOSO WITEL SURABAYA UTARA**

*Management accounting information system (MAIS) is an information system used as a data source to evaluate the economic performance of each part of the organization with the aim of producing relevant, accurate, and reliable management accounting information in a timely manner. This study was conducted to determine the application of management accounting information systems implemented to improve employee performance in the maintenance division of PT Telkom Akses Margoyoso North Surabaya, which is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom). The method used in this research is a qualitative design-based research method with the type of research used in this research is descriptive research with data analysis methods, namely qualitative data analysis and the data sources used consist of primary data and secondary data. The results showed that the implementation of Management Accounting Information System (MAIS) in the Maintenance Division significantly improved employee performance and operational efficiency. Through MAIS planning, program evaluation, job prioritization, and budget plan preparation become more accurate, strengthening performance monitoring and simplifying budget steps. MAIS implementation brings efficiency and adaptability, allowing the Maintenance Division to remain responsive and focused on achieving efficiency and effectiveness of maintenance tasks. In work scheduling, MAIS guarantees a smooth process through TOC and flexible handling of Cost Budget Plan discrepancies.*

**Keywords:** *Management Accounting Information System, Employee Performance, Qualitative Methods*

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	x
<i>SUMMARY</i> .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Pertanyaan Penelitian .....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	3
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1    Landasan Teori.....	5
2.1.1    Akuntansi Manajemen.....	5
2.1.2    Sistem Informasi .....	6
2.1.3    Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	6
2.1.3.1 Model Operasionalisasi SIAM .....	8



2.1.3.2	Kerangka SIAM .....	10
2.1.3.3	Tujuan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	13
2.1.3.4	Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	15
2.1.3.5	Komponen Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.....	17
2.1.3.6	Flowchart.....	18
2.1.4	Kinerja Karyawan .....	22
2.1.5	Keterkaitan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dengan Kinerja Karyawan .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Berpikir.....	36
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4	Informan Penelitian .....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6	Proses Pengolahan Data .....	42
3.7	Metode Analisa Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.1	Sejarah PT. Telkom Akses .....	45
4.1.2	Visi dan Misi PT. Telkom Akses .....	47
4.1.3	Struktur Organisasi Divisi Maintenance .....	48
4.1.4	Job Description Informan Penelitian Divisi Maintenance.....	49
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	54
4.3	Analisis Data .....	55
4.3.1	Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	55
4.3.2	Aspek Kinerja Karyawan .....	64
4.4	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....	75

4.4.1 Analisis Penerapan SIAM dalam meningkatkan kinerja karyawan Divisi Maintenance .....	75
4.4.2 Flowchart Order Divisi Maintenance .....	76
4.5 Implikasi Penelitian.....	77
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	78
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Simpulan .....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Operasional SIAM .....	9
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi .....	48
Gambar 4.2 Web Bromo .....	54
Gambar 4.3 Gdocs Maintenance .....	54
Gambar 4.4 Order yang di Assign ke Waspang .....	57
Gambar 4.5 Perbandingan antara RAB Awal dan Realisasi .....	60
Gambar 4.6 Report Pekerjaan yang telah Dikerjakan .....	62
Gambar 4.7 Report Pekerjaan yang belum dikerjakan.....	63
Gambar 4.8 Pra-Proses-Pasca Pekerjaan.....	65
Gambar 4.9 Eviden Pekerjaan Preventive .....	67
Gambar 4.10 Eviden Pekerjaan.....	70
Gambar 4.12 Quality Check Maintenance .....	74
Gambar 4. 13 Flow Chart.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol - Simbol Untuk Pembuatan Flowchart .....	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Prioritas Order.....	56
Tabel 4.2 RAB Awal dan Realisasi yang sesuai .....	68
Tabel 4.4 RAB Awal dan Realisasi yang tidak sesuai .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	87
Lampiran 3 Dokumentasi Observasi Tempat Penelitian .....	96
Lampiran 4 Surat Rekognisi.....	100
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	101
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	102
Lampiran 7 Bukti Publikasi.....	103
Lampiran 8 Bukti Turnitin .....	104