

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
TERHADAP KINERJA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES
WITEL SURABAYA UTARA**



Disusun Oleh :

Afifah Yusfi Rahmalia

NBI : 1222000118

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

2024

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
TERHADAP KINERJA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES
WITEL SURABAYA UTARA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Afifah Yusfi Rahmalia

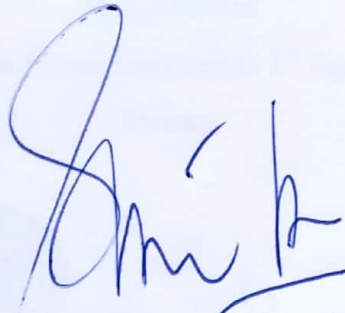
NBI : 1222000118

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

NBI : 1222000118
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Pengendalian
Manajemen Terhadap Kinerja 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 syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 12 Januari 2024

TIM PENGUJI :

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

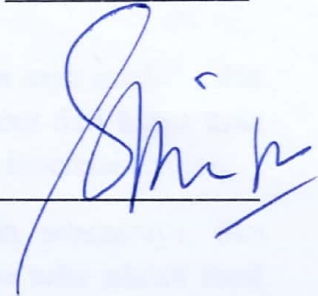
- Ketua



2. Dra. Rr. Adiati Trihastuti, MM., Ak., CA. - Anggota



3. Dra. Sri Rahayuningsih, 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

LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Afifah Yusfi Rahmalia
2. NBI : 1222000118
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3578225104020004
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Ketintang Barat 3 / 174 A
Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA 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 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 18 Januari 2024

Yang Membuat



(Afifah Yusfi Rahmalia)



**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 : Afifah Yusfi Rahmalia
NBI : 1222000118
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 PENGENDALIAN MANAJEMEN
TERHADAP KINERJA 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,



(Afifah Yusfi Kanmalia)

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 PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA 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 penulis yang telah banyak berjuang demi pendidikan penulis, mendukung penulis, selalu memberi nasihat dan doa tulus hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan dengan baik.
8. 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.
9. 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.
10. Saudari Shofianti Prisilia dan Nadia Novita Alifiah Putri yang telah banyak membantu selama magang di Divisi Maintenance, serta membantu dan memberikan semangat selama masa-masa perkuliahan.
11. Saudari Nur Rohmatul Fitriya dan Saudari Nadia Novita Alifiah Putri yang telah banyak membantu dan memberikan semangat selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
12. Saudari Madya, Felicia, Adysti, Sintyawati dan Felda terimakasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama masa-masa perkuliahan.
13. Teman - teman grub P. S (Adam, Adel, Alya, A'yun, Chyntia, Elisa, Mufidah) terimakasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama masa-masa perkuliahan.
14. Teman - teman mahasiswa Program Studi Akuntansi Untag Surabaya Angkatan 2020, Terimakasih atas segala bantuan dan kenangan yang indah selama masa perkuliahan.

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.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima Kasih.

Surabaya, 03 Januari 2024

Penulis

RINGKASAN

ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk memotivasi anggota organisasi guna menjalankan strategi-strategi perusahaan secara efisien dan efektif, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Penerapan sistem pengendalian manajemen di perusahaan memiliki signifikansi yang besar. Sistem ini digunakan untuk mengawasi serta mengarahkan pelaksanaan strategi perusahaan agar sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan ketika menghadapi perubahan pada dunia bisnis.

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom Indonesia) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, *akses fixed-broadband*, *managed service* dan operation maintenance jaringan akses *fixed broadband*. Salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan dalam layanannya yaitu dengan cara order project. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) Terhadap Kinerja Divisi Maintenance berhasil diterapkan di melalui empat komponen dalam SPM. Dengan menerapkan sistem pengendalian manajemen, Divisi Maintenance dapat melakukan review setiap minggu untuk mengevaluasi pencapaian program kerja, merencanakan dan menentukan prioritas order atau pekerjaan, serta menyusun rencana kebutuhan untuk suatu pekerjaan.

SUMMARY

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE MANAGEMENT CONTROL SYSTEM ON THE PERFORMANCE OF THE MAINTENANCE DIVISION OF PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

The management control system is a system used by management to motivate organisational members to carry out company strategies efficiently and effectively, in order to achieve company goals. The implementation of the management control system in the company has great significance. This system is used to monitor and direct the implementation of the company's strategy so that it is in accordance with the plans and objectives that have been set when facing changes in the business world.

PT Telkom Akses is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom Indonesia) which is engaged in the business of providing access network installation services, network infrastructure development, fixed-broadband access, managed services and operation maintenance of fixed broadband access networks. One of the ways used by the company in its services is by means of order projects. The purpose of this study is to determine the Application of the Management Control System to the Performance of the Maintenance Division of PT Telkom Access Witel North Surabaya.

The method used in this research is descriptive qualitative with the data sources used, namely primary and secondary data. Based on the results of research on the Maintenance Division of PT Telkom Access Witel North Surabaya, it can be concluded that the application of the Management Control System (SPM) to the Performance of the Maintenance Division is successfully implemented through the four components in SPM. By implementing a management control system, the Maintenance Division can conduct a review every week to evaluate the achievement of the work programme, plan and prioritise orders or work, and plan the needs for a job.

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA DIVISI MAINTENANCE PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk memotivasi anggota organisasi guna menjalankan strategi-strategi perusahaan secara efisien dan efektif, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan perusahaan. PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom Indonesia) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, *akses fixed-broadband*, *managed service* dan operation maintenance jaringan akses *fixed broadband*. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) Terhadap Kinerja Divisi Maintenance berhasil diterapkan di melalui empat komponen dalam SPM.

Keyword : Sistem Pengendalian Manajemen, Deskriptif Kualitatif, Kinerja Divisi

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE MANAGEMENT CONTROL SYSTEM ON THE PERFORMANCE OF THE MAINTENANCE DIVISION OF PT. TELKOM AKSES WITEL SURABAYA UTARA

The management control system is a system used by management to motivate members of the organisation to carry out company strategies efficiently and effectively, in order to achieve company goals. PT Telkom Akses is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom Indonesia) which is engaged in the business of providing access network installation services, network infrastructure development, fixed-broadband access, managed services and operation maintenance of fixed broadband access networks. The purpose of this study is to determine the Application of the Management Control System to the Performance of the Maintenance Division of PT Telkom Akses Witel North Surabaya. The method used in this research is descriptive qualitative with the data sources used, namely primary and secondary data. Based on the results of the study that the application of the Management Control System (MSS) to the Performance of the Maintenance Division was successfully implemented through the four components in the MSS.

Keywords : *Management Control System, Descriptive Qualitative, Division Performance*

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> | xi |
| ABSTRAK | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 5 |
| 2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen | 5 |
| 2.1.2 Struktur Pengendalian Manajemen | 5 |
| 2.1.3 Proses Sistem Pengendalian Manajemen | 6 |
| 2.1.4 Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen..... | 8 |
| 2.1.5 Kinerja..... | 9 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.1.6 | Standar Operasi Pekerjaan (SOP) Divisi Maintenance | 10 |
| 2.1.7 | Keterkaitan Sistem Pengendalian Manajemen dengan Kinerja Organisasi | 10 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.3 | Kerangka Berpikir | 16 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 17 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 17 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 17 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 17 |
| 3.4 | Informan Penelitian | 19 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.6 | Proses Pengolahan Data..... | 20 |
| 3.7 | Metode Analisa Data | 21 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 23 |
| 4.1 | Gambaran Umum Obyek Penelitian | 23 |
| 4.1.1 | Sejarah PT. Telkom Akses | 23 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT. Telkom Akses..... | 24 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Divisi Maintenance | 27 |
| 4.1.4 | Job Description Informan Penelitian Divisi Maintenance..... | 29 |
| 4.2 | Deskripsi Hasil Penelitian | 33 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Temuan Penelitian | 35 |
| 4.3.1 | Sistem Pengendalian Manajemen | 35 |
| 4.3.2 | Kinerja Divisi | 57 |
| 4.3.3 | Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen..... | 61 |
| 4.4 | Implikasi Penelitian | 63 |
| 4.5 | Keterbatasan Penelitian..... | 64 |
| BAB V | PENUTUP | 65 |
| 5.1 | Simpulan | 65 |
| 5.2 | Saran..... | 65 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 67 |
| | LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir | 16 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Divisi Maintenance | 27 |
| Gambar 4. 2 Web BROMO..... | 34 |
| Gambar 4. 3 Gdoc Maintenance | 34 |
| Gambar 4. 4 Review Mingguan All Site Manager..... | 36 |
| Gambar 4. 5 Report Pencapaian Performansi (Pekerjaan yang telah dikerjakan) | 38 |
| Gambar 4. 6 (Pekerjaan yang belum dikerjakan)..... | 40 |
| Gambar 4. 7 Evaluasi RAB dengan Eviden Pekerjaan yang Dilakukan | 43 |
| Gambar 4. 8 Contoh Eviden Pekerjaan yang Dievaluasi (Pra-Proses-Pasca).... | 44 |
| Gambar 4. 9 Pemantauan Survey dan On Going Process | 45 |
| Gambar 4. 10 Assign Order ke Teknisi..... | 47 |
| Gambar 4. 11 Rekap Order yang sudah di Survey Waspang | 48 |
| Gambar 4. 12 Keterangan Hasil Quality Check | 50 |
| Gambar 4. 13 Contoh Ketidakesesuaian antara Eviden Pekerjaan dengan RAB . | 51 |
| Gambar 4. 14 Absensi & Performansi Melalui LMB Seluruh Karyawan..... | 54 |
| Gambar 4. 15 Performansi Teknisi Melalui Raport Teknisi Maintenance..... | 55 |
| Gambar 4. 16 RAB Awal yang sesuai dengan RAB Realisasi | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Informan Penelitian | 19 |
| Tabel 4. 1 Job Description Informan Penelitian | 29 |
| Tabel 4. 2 Penentuan Prioritas Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4. 3 Kesesuaian Kinerja Mitra dengan Kriteria Divisi Maintenance | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 70 |
| Lampiran 2 Transkrip Wawancara..... | 72 |
| Lampiran 3 Penelitian Terdahulu..... | 81 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Observasi Tempat Penelitian | 89 |
| Lampiran 5 Surat Rekognisi | 95 |
| Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 96 |
| Lampiran 7 Kartu Bimbingan..... | 97 |
| Lampiran 8 Bukti Publikasi..... | 98 |
| Lampiran 9 Hasil Turnitin..... | 99 |