

SKRIPSI

**ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO
CABANG SURABAYA**



Oleh :

MUFIDAH SAHLA OKTAVIANTY

NBI : 1222000094

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

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO
CABANG SURABAYA**



Disusun Oleh :

Mufidah Sahla Oktaviany

NBI : 1222000094

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

2024

**ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Mufidah Sahla Oktaviany

NBI : 1222000094

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Mufidah Sahla Oktavianty

NIM : 1222000094

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

Analisis Peranan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo) Cabang Surabaya

Surabaya, 12 Januari 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing






Dr. Titiek Rachmawati, Dra., SE., M.Si., CMA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

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 10 Januari 2024

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPA | - Ketua |  |
| 2. Dr. Achmad Maqsudi, MSi.,AK.,CA | - Anggota |  |
| 3. Dr. Titiek Rachmawati, Dra.,SE.,MSi.,CMA | - 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) : Mufidah Sahla Oktavianty
2. NBI : 1222000094
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3201136410020004
6. Alamat Rumah (KTP) : Kp. Pulo, RT 006/RW 001,
Kedungwaringin, Bojonggede, Bogor

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Analisis Peranan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada Pt. Askrindo Cabang Surabaya

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, 12 Januari 2024



(Mufidah Sahla Oktavianty)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Mufidah Sahla Oktaviany
NBI : 1222000094
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 PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO CABANG SURABAYA

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



(Mufidah Sahla Oktaviany)

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 PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO CABANG SURABAYA”**.

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

1. Ibu Dr. Titiek Rachmawati, Dra., SE., M.Si., CMA. 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. Keluarga besar terutama nenek penulis yang telah merawat dikota rantau selama perkuliahan,selalu memberi kasih sayang dan doa tulus hingga saat ini.
9. Kepala Cabang PT. Askrindo Cabang Surabaya Bapak Kasmini yang telah memberikan informasi perusahaan dan telah menrima bersedia menerima untuk melaksanakan penelitian pada tempat tersebut.
10. Kepala Divis SDM & UMUM PT. Askrindo Cabang Surabaya Bapak Prima Widasmara yang telah bersedia membantu penulis dalam melaksanakan dan mendapat informasi pada tempat tersebut.
11. Seluruh Kepala Divisi dan Seluruh Staff PT. Askrindo Cabang Surabaya yang telah bersedia menerima penulis untuk melaksanakan penelitian pada tempat tersebut serta memberikan infromasi kepada penulis.
12. Saudara Nur Diansyah yang telah memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah dan semangat setiap harinya mulai dari awal perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
13. Saudari Riska Nur Kamila, Salma Belvana Egalita Adliyah dan Tara Pramudita Liani yang telah membantu dalam pembuatan judul skripsi, memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
14. Teman-teman penghuni Surga yaitu Afifah, Fitriya, Nadia, Elisa, Alya, Chyntia Dewi, A'yun, Adel, Adam yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Serta teman-teman mahasiswa Program Studi Akuntansi Untag Surabaya Angkatan 2020 atas segala bantuan serta kenangan yang indah selama masa perkuliahan.

15. Sahabat/i PMII Komisariat Merah Putih Untag Surabaya yang telah memberikan relasi dan kenangan indah selama di organisasi selama masa perkuliahan.
16. Teman-teman DPM Universitas yang telah memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan.
17. NDX AKA yang selalu menemani penulis melalui lagu-lagu untuk memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Motto saya adalah “ Bermalas-malasan hanya akan menghancurkan masa depanmu” orang yang bermalas-malasan akan menghambat dalam mengerjakan sesuatu dan akhirnya menghancurkan masa depan.

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

Surabaya, 12 Januari 2024



Penulis

RINGKASAN

ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO CABANG SURABAYA

PT. Askrindo Cabang Surabaya terkait peranan sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) dan sistem pengendalian manajemen (SPM) dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa karakteristik SIAM yang terdiri dari "broadscope", "timeliness", "aggregation", dan "integration" telah diterapkan dalam berbagai aspek operasional perusahaan. Karakteristik Broadscope tentang Informasi internal dan eksternal telah tercakup baik dari kantor pusat maupun setiap divisi seperti Keuangan&Akuntansi, SDM&Umum, Klaim&Subrogasi, dan Pemasaran. Karakteristik Timeliness berupa laporan kepada kepala cabang dilakukan setahun sekali, informasi diperoleh dan dilaporkan oleh setiap divisi secara mingguan atau bulanan. Karakteristik Aggregation berupa Laporan dari setiap divisi dilakukan secara berkala, baik mingguan, bulanan, atau tahunan. Integration: Setiap divisi melakukan pencatatan melalui sistem masing-masing seperti ACS, FMS, dan AIR. Selain itu untuk mengukur peranan dalam meningkatkan kinerja perusahaan Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) sangat berpengaruh. Komponen SPM yang terdiri dari perencanaan, penyusunan anggaran, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja juga telah diimplementasikan dengan baik di PT. Askrindo Cabang Surabaya. Kinerja Perencanaan pada Setiap divisi memiliki rencana dan evaluasi pencapaian target melalui program-program yang berbeda, seperti AIR, FMS, dan ACS. Penyusunan Anggaran yang dilakukan pada Divisi-divisi tersebut menyusun anggaran dan melaporkan pencapaian target melalui program-program yang mereka gunakan. Kinerja Pelaksanaan pada Setiap divisi melaksanakan pekerjaan dan melaporkannya melalui sistem yang berbeda secara efektif.

SUMMARY

ANALYSIS OF THE ROLE OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT CONTROL SYSTEMS IN IMPROVING COMPANY PERFORMANCE AT PT. ASKRINDO SURABAYA BRANCH

PT Askrindo Surabaya Branch related to the role of management accounting information system (SIAM) and management control system (SPM) in improving company performance. Research shows that SIAM characteristics consisting of "broadscope", "timeliness", "aggregation", and "integration" have been applied in various aspects of company operations. Broadscope characteristics of internal and external information have been covered both from the head office and each division such as Finance&Accounting, HR & General, Claims & Subrogation, and Marketing. Timeliness characteristics in the form of reports to branch heads are carried out once a year, information is obtained and reported by each division on a weekly or monthly basis. Aggregation characteristics in the form of reports from each division are carried out periodically, either weekly, monthly, or annually. Integration: Each division records through their respective systems such as ACS, FMS, and AIR. In addition, to measure the role in improving company performance, the Management Control System (MCS) component is very influential. SPM components consisting of planning, budgeting, implementation, and performance evaluation have also been well implemented at PT Askrindo Surabaya Branch. Performance Planning in each division has a plan and evaluation of target achievement through different programs, such as AIR, FMS, and ACS. Budgeting carried out in these divisions compile budgets and evaluate the achievement of targets through different programs, such as AIR, FMS, and ACS. Budgeting performed on The divisions prepare budgets and report on the achievement of targets through the programs they use. Performance Implementation on Each division executes work and reports it through different systems effectively.

ABSTRAK

ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO CABANG SURABAYA

Persaingan bisnis saat ini, pelaku bisnis harus mampu menciptakan kondisi bisnis yang fleksibel dan inovatif, dan pelaku bisnis harus mempertimbangkan faktor eksternal perusahaan yang semakin sulit diprediksi. Meningkatkan efisiensi SIAM dapat membantu perusahaan dalam mengelola sumber daya mereka dengan lebih efisien, seperti mengurangi biaya produksi dan meningkatkan produktivitas. Meningkatkan SIAM dan SPM dapat membantu perusahaan dalam mengendalikan risiko dan mencegah kecurangan. Diantara peran SIAM diatas peneliti menggunakan tahap pengambilan keputusan, manajer atau pimpinan perusahaan perlu dengan cermat mempertimbangkan berbagai pilihan tindakan dan memilih opsi terbaik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan penelitian peranan sistem informasi akuntansi manajemen dan sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Askrindo Cabang Surabaya. Dalam desain penelitian ini, tujuannya adalah menganalisis kinerja karyawan di PT Askrindo cabang Surabaya dengan fokus pada Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengendalian Manajemen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. PT Askrindo Cabang Surabaya yang berlokasi di Jalan Biliton No. 30, Gubeng, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Waktu penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan mulai dari bulan Oktober tahun 2023 sampai dengan selesai

Hasil Penelitian ini adalah dipergunakan untuk mengetahui peran karakteristik SIAM yang terdiri dari "broadscope", "timeliness", "aggregation", dan "integration" telah diterapkan dalam berbagai aspek operasional perusahaan. Karakteristik Broadscope tentang Informasi internal dan eksternal telah tercakup baik dari kantor pusat maupun setiap divisi seperti Keuangan&Akuntansi, SDM&Umum, Klaim&Subrogasi, dan Pemasaran. Karakteristik Timeliness berupa laporan kepada kepala cabang dilakukan setahun sekali, informasi

diperoleh dan dilaporkan oleh setiap divisi secara mingguan atau bulanan. Karakteristik Aggregation berupa Laporan dari setiap divisi dilakukan secara berkala, baik mingguan, bulanan, atau tahunan. Integration: Setiap divisi melakukan pencatatan melalui sistem masing-masing seperti ACS, FMS, dan AIR. Untuk menyimpan semua data yang telah dicatat kedalam sistem serta mengukur keputusan yang diambil, pemeriksaan laporan keuangan dan pelayanan kepada para nasabah kredit.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE ROLE OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT CONTROL SYSTEMS IN IMPROVING COMPANY PERFORMANCE AT PT. ASKRINDO SURABAYA BRANCH

In today's hisnis competition, businesses must be able to create flexible and innovative business conditions, and businesses must consider external factors of the company that are increasingly difficult to predict. Improving SIAM efficiency can help companies manage their resources more efficiently, such as reducing production costs and increasing productivity. Improving SIAM and SPM can help companies control risks and prevent fraud. Among the roles of SIAM above, researchers use the decision-making stage, managers or company leaders need to carefully consider various options for action and choose the best option to achieve predetermined goals.

The purpose of the study is the role of management accounting information systems and management control systems in improving company performance at PT Askrindo Surabaya Branch. In this research design, the goal is to analyze employee performance at PT Askrindo Surabaya branch with a focus on the Management Accounting Information System and Management Control System. This research uses descriptive methods with a qualitative approach, and primary data collected through observation, interviews and documentation. PT Askrindo Surabaya Branch which is located at Jalan Biliton No. 30, Gubeng, Kec. Gubeng, Surabaya City, East Java. The research time and data collection were carried out starting from October 2023 until completion.

The results of this study are used to determine the role of SIAM characteristics consisting of "broadscope", "timeliness", "aggregation", and "integration" have been applied in various aspects of company operations. Broadscope characteristics of internal and external information have been covered both from the head office and each division such as Finance&Accounting, HR & General, Claims & Subrogation, and Marketing. Timeliness characteristics in the form of reports to branch heads are carried out once a year, information is obtained and reported by each division on a weekly or monthly basis. Aggregation characteristics in the form of reports from each division are carried out periodically, either weekly, monthly, or annually. Integration: Each division makes records through their respective systems such as ACS, FMS, and AIR. To store all the data that has been recorded into the system as well as measure the decisions taken, checking financial statements and services to credit customers.

Keywords: *Management Accounting Information System, Management Control System, Company Performance*

DAFTAR ISI

S K R I P S I.....	i
SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
RINGKASAN	x
<i>SUMMARY</i>	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Akuntansi Manajemen.....	7
2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	7
2.1.2.1 Sistem Informasi.....	7
2.1.2.2 Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	8

2.1.2.3 Tujuan Sistem Akuntansi Manajemen.....	11
2.1.2.4 Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.....	12
2.1.3 Sistem Pengendalian Manajemen.....	14
2.1.3.1 Struktur Pengendalian Manajemen	14
2.1.3.2 Proses Sistem Pengendalian Manajemen	15
2.1.3.3 Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen	17
2.1.4 Kinerja.....	18
2.1.4.1 Kinerja Perusahaan.....	18
2.1.4.2 Pengukuran Kinerja.....	19
2.1.4.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	19
2.1.4.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4 Informan Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Proses Pengelolaan Data	37
3.7 Metode Analisis Data.....	37
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah PT. Askrindo Cabang Surabaya	33
4.1.2 Visi dan Misi PT. Askrindo.....	41

4.1.3	Struktur Organisasi PT. Askrindo	42
4.1.4	Job Description Informan pada PT. Askrindo	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.2.1	Karakteristik SIAM	46
4.2.2	Komponen SPM	47
4.2.3	Kinerja Perusahaan.....	48
4.3	Analisa Data	48
4.3.1	Karakteristik SIAM	48
4.3.2	Komponen SPM	51
4.3.3	Kinerja Perusahaan	54
4.4	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	54
4.5	Implikasi Penelitian.....	56
4.6	Keterbatasan Penelitian	56
BAB V.....		59
PENUTUP.....		59
5.1	Simpulan	59
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Askrindo Surabaya	42
Gambar 4.2 Aplikasi AIR (Askrindo Internal Rating).....	52
Gambar 4.3 Aplikasi FMS (Flight Management System).....	52
Gambar 4.4 RKAP	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Informan.....	35
Tabel 4.1 Tugas Kerja Karyawan PT. Askrindo Surabaya	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Obyek Penelitian	77
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	78
Lampiran 4. Hasil Turnitin	79
Lampiran 5. Bukti Publikasi.....	81

