

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

Nur Rohmatul Fitriya¹, Sri Rahayuningsih²

Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Correspondence		
Email: 1222000091@surel.untag-sby.ac.id , srirahayuningsih@untag-sby.ac.id	No. Telp:	
Submitted: 20 Desember 2023	Accepted: 22 Desember 2023	Published: 7 Januari 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan 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 deskriptif kualitatif digunakan dengan data primer dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akuntansi manajemen 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 sistem informasi akuntansi manajemen 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 sistem informasi akuntansi manajemen untuk mencapai pengambilan keputusan yang optimal dan efektif di Divisi Maintenance.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Pengambilan keputusan

PENDAHULUAN

Sistem informasi akuntansi manajemen dimaksudkan untuk membantu manajemen dalam melaksanakan fungsinya demi efisiensi dalam mengalokasikan sumber daya dalam rangka tujuan perusahaan. Sistem akuntansi manajemen di sini merupakan sistem dan prosedur normal yang menggunakan informasi untuk mempertahankan atau menyediakan alternatif untuk perencanaan, pengendalian, pengambilan keputusan, dan meningkatkan pemahaman manajer terhadap dunia nyata serta dapat mengidentifikasi aktivitas yang relevan, menurut Zainuddin Iba dalam (Jurjais, Su'un, & Hajering, 2021).

Peran SIAM sangatlah penting dalam pengambilan keputusan pada divisi di perusahaan, karena oleh SIAM dapat diberikan 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. Data historis dan proyeksi yang disediakan oleh SIAM juga penting dalam pengambilan keputusan strategis, di mana manager divisi dapat menggunakan informasi ini untuk merancang strategi jangka panjang.

Pada tahap pengambilan keputusan, berbagai pilihan tindakan harus dipertimbangkan oleh manajer atau pimpinan perusahaan, dan opsi terbaik dipilih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi yang sesuai diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, informasi akuntansi dibutuhkan oleh manajemen di berbagai tingkat organisasi untuk merencanakan kegiatan perusahaan di masa yang akan datang. Sistem Informasi Akuntansi Manajemen sangat berharga bagi manajemen terutama saat menganalisis dampak dari setiap alternatif tindakan yang dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga memungkinkan mereka memilih alternatif terbaik di antara pilihan yang dipertimbangkan.

PT. Telkom Akses, anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom), memiliki fokus utama dalam sektor layanan instalasi jaringan akses, pengembangan infrastruktur jaringan, pengelolaan Network Terminal Equipment (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses. Di dalam PT. Telkom Akses, terdapat banyak divisi, salah satunya adalah divisi Maintenance yang bertanggung jawab atas pemeliharaan infrastruktur jaringan, pemeliharaan, dan penggantian pada kabel.

Dalam pengambilan keputusan, diperlukan rencana yang tersusun dengan baik agar perusahaan memiliki pedoman yang jelas tentang bagaimana mengatasi masalah yang mungkin timbul dan telah terjadi. Seperti mengatasi gangguan yang terjadi di wilayah yang sedang dipantau dan berada di bawah pengawasan staff dan seluruh teknisi divisi, seringkali dalam menangani masalah tersebut planning yang seharusnya bisa segera dilaksanakan belum tersusun dengan baik. Jadi dalam kondisi tersebut, pengambilan keputusan belum maksimal, karena terhambat oleh kesadaran dan motivasi kerja.

Untuk pencatatan order project pekerjaan, menggunakan skema manual dengan telegram dan WhatsApp, sehingga belum terekap dengan baik untuk data order project pekerjaan. Laporan tersebut berbentuk file Microsoft Excel dan digunakan dalam pencatatan serta Gdocs sebagai pencatatan dan rekap data pekerjaan. Dari pencatatan manual tersebut, seringkali masih terjadi adanya order project pekerjaan yang terlewat, pencatatan anggaran tidak terupdate otomatis, hingga tidak tertatanya laporan keuangan secara rutin.

Keputusan dalam menindaklanjuti order project pekerjaan tersebut didasarkan pada prioritas, menentukan project mana yang harus dilaksanakan atau dikerjakan terlebih dahulu. Keputusan juga dibuat mengenai penentuan anggaran dari project yang telah disetujui berdasarkan hasil survey lapangan dan Rancangan Anggaran Biaya. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat dipantau secara bersama dan ter-update secara otomatis yang mencakup penggunaan teknologi terbaru dan pemantauan yang berkelanjutan dalam setiap proses pengambilan keputusan.

Metode Penelitian

Dalam desain penelitian ini, tujuannya adalah menganalisis pengambilan keputusan menerima atau menolak order project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara, dengan fokus pada Sistem Informasi Akuntansi Manajemen. 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.

Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi manajemen dalam

pengambilan keputusan menerima atau menolak order project dengan berfokus pada empat karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen. Data utama yang digunakan untuk menganalisis berasal dari wawancara dan sumber data tambahan yaitu dari informasi yang terdapat pada web Bromo serta Gdocs Maintenance.

Dalam proses pengolahan data, peneliti mengumpulkan informasi terkait karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen, yakni :

1. Broadscope atau cakupan luas, terdapat tiga aspek utama yaitu fokus, pengukuran dan waktu.
2. Integrasi yang mengacu pada hubungan keterkaitan, kemudahan dan transparansi informasi.
3. Agregasi yang melibatkan penyusunan informasi menjadi gabungan berdasarkan fungsi dan periode waktu.
4. Timeliness atau ketepatan waktu, terdapat dua aspek yaitu frekuensi pelaporan dan kecepatan pelaporan.

Dengan menggunakan data dari pertanyaan wawancara dan sumber tambahan seperti web Bromo dan dokumen Gdocs Maintenance, peneliti melakukan analisis karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen untuk memahami implementasinya dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak order project pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Kemudian penulis juga mengumpulkan informasi dari aspek pengambilan keputusan yang terdapat pada Divisi Maintenance tersebut yaitu ditinjau dari prioritas order dan RAB (Awal dan Realisasi). Oleh karena itu tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk menggali pemahaman mengenai penerapan sistem informasi akuntansi manajemen dalam upaya untuk mengetahui proses pengambilan keputusan menerima atau menolak order project pada Divisi Maintenance. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut telah diterapkan dalam Divisi Maintenance.

Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara terkait penerapan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak order project dapat dijelaskan sebagai berikut :

Karakteristik SIAM

Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara telah menerapkan sistem yang sesuai dengan Sistem Akuntansi Manajemen yaitu karakteristik dari Sistem Informasi Akuntansi Manajemen. Dalam sistem informasi akuntansi manajemen terdapat empat karakteristik yaitu broadscope atau informasi cakupan luas, integrasi, agregasi, dan timeliness atau ketepatan waktu. Dari karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen tersebut yaitu broadscope, integrasi, agregasi, dan timelines atau ketepatan waktu, yang telah diterapkan pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara. Dari setiap karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen memiliki unsur yaitu :

Karakteristik Broadscope

a. Divisi Maintenance

Dalam Divisi Maintenance melibatkan pengintegrasian proses dan menitikberatkan pada kerjasama antar tim untuk pengambilan keputusan, dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeliharaan fasilitas atau peralatan. Serta mengukur aspek seperti kepuasan pelanggan diperhitungkan dalam penilaian pesanan proyek.

b. Hasil Analisis

Divisi Maintenance Untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukan tepat, maka diperlukan sinergi dengan team divisi lain (IOAN-Provisioning) sebagai user atau pelaku order team maintenance sehingga apa yang dikerjakan oleh team maintenance tepat sasaran dan berimpact langsung terhadap performasi. Dalam memantau dan mengevaluasi kinerja terkait waktu project – project yang telah diterima, divisi maintenance mempunyai TOC atau waktu yang sudah

ditentukan dan dengan pengawalan team waspang, diharapkan project yang telah ditentukan selesai tepat waktu, dan jika mengalami kendala maka langkah yang dilakukan adalah memaksimalkan resourch internal untuk ikut membantu dalam menyelesaikan project tersebut. Serta dalam hal kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan baik itu PSB (pasang baru) atau gangguan pelanggan bisa langsung memberikan penilaian atau skor melalui aplikasi my indihome.

Karakteristik Integrasi

a. Divisi Maintenance

Dalam Divisi Maintenance pengambilan keputusan melibatkan kontribusi seluruh team yang ada dalam Divisi.

b. Hasil Analisis

Dalam menentukan keputusan terkait proyek yang akan diambil, Divisi Maintenance melibatkan seluruh tim yang ada didalam Divisi. Team waspang melakukan survey dalam menentukan kebutuhan material dan jasa, kemudian hasil survey diserahkan kepada team leader untuk mereview skema pekerjaan, setelah skema dan kebutuhan sesuai order ini diserahkan kepada admin untuk pembuatan RAB, terdapat pada gambar 4.5. RAB dan skema yang telah fix diserahkan kepada Site Manager untuk direview dan ditentukan prioritas ordernya. Setiap pekerjaan, dimulai dari pra-proses-pasca, akan diunggah melalui Bot Bromo, terdapat pada gambar 4.6, dan setiap anggota karyawan memiliki hak akses ke dalam platform ini. Melalui sistem ini, manajer dapat melakukan pemantauan terhadap progres pekerjaan secara terperinci dan memperoleh informasi tentang pekerjaan mana yang sudah diselesaikan, yang memungkinkan untuk melakukan pemantauan yang efektif dan terstruktur terhadap seluruh aktivitas pekerjaan, serta dapat membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan pemantauan yang akurat terdapat pada gambar 4.7.

Karakteristik Agregasi

a. Divisi Maintenance

Divisi Maintenance memantau dan mengevaluasi pekerjaan secara berkala untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil masih relevan dan mendukung tujuan Divisi.

Divisi Maintenance juga mengelola informasi dengan memperhitungkan faktor waktu seperti harian, mingguan dan bulanan yang dapat mempengaruhi keputusan order project.

b. Hasil Analisis

Divisi Maintenance melakukan review akhir sebelum dilakukan pekerjaan, nilai dari suatu project tersebut sudah harus ditentukan, mulai dari beban material dan jasa, operasional, tenaga kerja. Sehingga project tersebut dinilai efektif, terdapat pada gambar 4.9. Divisi maintenance setiap minggu melakukan review dan evaluasi terhadap pekerjaan dan controlling budget, terdapat pada gambar 4.8. Serta Divisi membuat gdocs usulan order yang diajukan, dari gdocs tersebut team Maintenance bisa memberikan feedback terkait dengan prioritas pekerjaan, usia order, dan usia pekerjaan selesai, terdapat pada gambar 4.10.

Karakteristik Timelines

a. Divisi Maintenance

Dalam Divisi Maintenance Informasi mengenai order project secara rutin diassign kepada team waspang setiap harinya, kemudian team waspang selalu memberikan laporan hasil pekerjaannya setiap hari.

b. Hasil Analisis

Divisi Maintenance setiap order project yang masuk ke team MTC akan di assign ke team waspang setiap hari untuk segera dilakukan proses survey kemudian hasil survey langsung di upload pada Bot Bromo sehingga hasil survey secara cepat terupdate dan team admin bisa segera membuat RAB Awal untuk dilakukan review, serta untuk pelaporan team waspang baik proses survey pekerjaan yang sedang berlangsung dan pekerjaan yang sudah selesai dijadwalkan setiap hari.

Aspek Pengambilan Keputusan

Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara mengimplementasikan proses pengambilan keputusan menerima atau menolak order project yaitu didasarkan pada dua aspek, yaitu Prioritas dan Rencana Anggaran Biaya (RAB).

Prioritas

a. Divisi Maintenance

Divisi Maintenance memiliki prioritas order dari Prioritas 1 sampai dengan Prioritas 4, pengerjaan order pekerjaan harus dilihat berdasarkan urgensi masing – masing prioritas pekerjaan .

b. Hasil Analisis

Dalam Divisi Maintenance, setiap kali ada order pekerjaan yang masuk, proses penanganannya harus sesuai dengan tingkat urgensi yang terkait dengan masing-masing order tersebut. Apabila terjadi situasi di mana terdapat beberapa order proyek dengan tingkat urgensi yang bervariasi antara Prioritas 1 hingga Prioritas 4 secara bersamaan, maka Divisi bertanggung jawab untuk mengambil keputusan mengenai urutan penanganan setiap order. Sebagai contoh, jika pada suatu waktu terdapat lebih dari satu order dengan tingkat urgensi Prioritas 1 dan Prioritas 2, maka tim maintenance diwajibkan untuk membuat keputusan strategis dalam menentukan order mana yang harus diutamakan untuk dikerjakan lebih dahulu. Keputusan ini didasarkan pada pertimbangan tingkat urgensi tertinggi, sehingga dalam contoh tersebut, tim maintenance akan memprioritaskan penanganan order dengan tingkat urgensi Prioritas 1, sebelum melanjutkan dengan order lainnya yang memiliki tingkat urgensi lebih rendah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang membutuhkan perhatian segera dan memiliki tingkat urgensi yang lebih tinggi dapat ditangani dengan cepat dan efisien oleh tim maintenance.

Rencana Anggaran Biaya (RAB)

a. Divisi Maintenance

Pada Divisi Maintenance dalam menentukan order pekerjaan, Divisi Maintenance juga mempertimbangkan kesesuaian antara RAB dengan Eviden yang tercantum pada Bot Bromo.

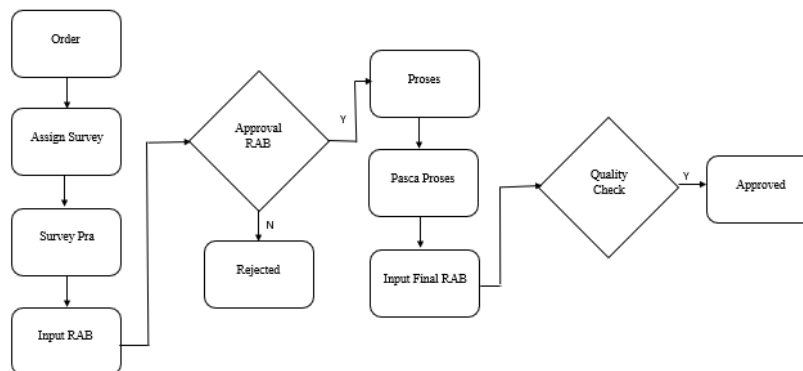
b. Hasil Analisis

Dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan di Divisi Maintenance, sangat penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil harus didasarkan pada Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang terdokumentasi dengan baik dalam Bot Bromo. Jika terdapat perbedaan antara eviden yang tercantum dalam Bot Bromo dan data RAB, maka order yang bersangkutan dapat ditangguhkan sementara, dan segera dilakukan survei ulang.

Dan jika suatu pekerjaan dinilai masih relevan dalam konteks jenis proyek dan aspek keuangan perusahaan, maka keputusan dapat diambil untuk menerima pekerjaan tersebut. Namun, sebaliknya, jika jenis proyek yang sedang dikerjakan tidak terbukti relevan dengan aspek keuangan perusahaan, maka ada kemungkinan untuk menolak pekerjaan tersebut.

Pada tahap ini, perlu dilakukan review ulang atau survei ulang bersama terhadap proyek tersebut. Agar keputusan yang diambil tidak hanya didasarkan pada eviden yang ada, tetapi juga mempertimbangkan dampak dan kelayakan proyek terhadap tujuan keuangan perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, pengambilan keputusan di Divisi Maintenance dapat memastikan integritas dan ketepatan setiap tindakan yang diambil.

Flowchart Order Project



Proses order dimulai dengan WO survei pada mitra wilayah/sector. Setelah itu, WO akan masuk ke bot telegram teknisi. Selanjutnya, teknisi harus melaporkan hasil surveinya melalui bot. Setelah teknisi menyelesaikan laporan survei, WO tersebut akan masuk ke kolom RAB. Proses pembuatan RAB melibatkan hasil survei teknisi yang merinci detail anggaran biaya yang dibutuhkan untuk pekerjaan pencegahan. RAB yang sudah selesai dapat diunggah di BROMO dan akan direview oleh maintenance Witel. Jika disetujui, WO tersebut akan dikirim ke bot telegram, dan pekerjaan dapat dilanjutkan dengan melaporkan langkah-langkahnya melalui bot. Khusus untuk PRA, tidak perlu dilaporkan ulang karena sudah dilakukan pada tahap survei. Selanjutnya, teknisi akan melaporkan proses pengerjaan hingga pasca pekerjaan pencegahan pemeliharaan. Setelah selesai dilaporkan di bot, WO tersebut akan masuk ke Final Budget yang anggaran tetapnya harus diserahkan oleh mitra. Setelah anggaran tetap diserahkan, itu akan direview akhir oleh maintenance Witel. Proses persetujuan pekerjaan pencegahan harus mempertimbangkan beberapa aspek berikut:

- a. Material yang digunakan

- b. RAB awal
- c. RAB FIX
- d. Kesesuaian antara keempat poin di atas

Jika ada poin yang tidak sesuai, maintenance Witel berhak mengembalikan WO kepada teknisi. Sebaliknya, jika kelima poin tersebut sudah sesuai, maintenance Witel harus menyetujui WO tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara terkait penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak order project, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) telah berhasil mencapai empat karakteristik utama. Pertama, karakteristik "Broadscope" menunjukkan fokus Divisi Maintenance pada integrasi proses dan kerjasama tim untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeliharaan fasilitas. Pengukuran kinerja, termasuk kepuasan pelanggan, menjadi bagian integral dari penilaian pesanan proyek. Kedua, karakteristik "Integrasi" memperlihatkan bahwa proses pengambilan keputusan melibatkan kontribusi dari seluruh tim di Divisi Maintenance. Sinergi antar tim diperlukan untuk memastikan keputusan yang diambil mendukung tujuan divisi secara keseluruhan. Ketiga, karakteristik "Agregasi" menunjukkan bahwa Divisi Maintenance secara berkala memantau dan mengevaluasi pekerjaan untuk memastikan keputusan yang diambil tetap relevan. Proses review dan evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan faktor waktu. Terakhir, karakteristik "Timeliness" menekankan bahwa informasi mengenai order proyek secara rutin diassign dan dilaporkan oleh tim waspang setiap hari. Penggunaan Bot Bromo memungkinkan pemantauan yang cepat dan pelaporan yang terjadwal. 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.

Referensi

- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andki Offset.
- Jaya, S. (2017). *Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Banten: Universitas Pembangunan Jaya.
- Jurjais, A. A., Su'un, M., & Hajering. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Perencanaan, Pengendalian, Dan Pengambilan Keputusan Pada Arayah Madani Group . *Ilmu Ekonomi*, Vol. 3 No. 2.
- Nainggolan, E. P. (2015). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Tingkat Desentralisasi Sebagai Variabel Moderating. *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Volume 15 No.1.
- Rahayuningsih, S., & Septiana, B. (2023). Analisis Perbandingan Tingkat Kesehatan Bank Menggunakan Metode Risk- Based Bank Rating (RBBR) Studi Pada Bank Milik Pemerintah Pusat Periode 2018-2022. *Riset Manajemen Dan Ekonomi*, Vol.1 No.3.
- Trihastuti, A., & Purba, A. S. (2023). Perhitungan Sales Forecasting Sebagai Alat Perencanaan Dan Pengendalian Kinerja Bisnis (Studi Kasus Pada Toko Dearjosh Computer). *Riset Ilmu Akuntansi*, 275-292 Vol.2, No.1.
- Turnip, & Ricky. (2014). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada PT. Dua Cipta estari Kota Tangerang).
- Yosep, M., & Indriasih, D. (2020). *Kualitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Entitas Sektor Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.