

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

Nadia Novita Alifiah Putri¹⁾, Cholis Hidayati²⁾
Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Correspondence		
E-mail : 1222000113@surel.untag-sby.ac.id	No. Telp:	
¹ , cholishidayati@untag-sby.ac.id ²		
Submitted 3 januari 2024	Accepted 9 januari 2024	Published 10 januari 2024

ABSTRACT

Sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah sistem informasi digunakan sebagai sumber data untuk mengevaluasi kinerja ekonomi setiap bagian dalam organisasi. Penerapan sistem informasi akuntansi manajemen memiliki potensi untuk memotivasi dan memengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan dan tugas yang telah ditetapkan. PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom). Di dalam PT. Telkom Akses terdapat beberapa divisi, salah satunya Divisi Maintenance. Divisi ini bertanggungjawab dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan, pemeliharaan dan penggantian kabel. 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 Witel Surabaya Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAM di Divisi Maintenance PT. Telkom Akses berhasil meningkatkan kinerja karyawan dilihat dari karakteristik seperti broadscope, timeliness, agregasi, dan integrasi. Meskipun ada beberapa ketidaksesuaian dalam rencana anggaran biaya dan masih ada aspek SIAM yang perlu belum terintegrasi dengan baik. Ketidaksesuaian tersebut tidak menghambat jalannya pekerjaan di divisi tersebut.

Kata kunci: Sistem Informasi Akuntansi Manajemen; Kinerja Karyawan; Sistem Informasi;

Pendahuluan

Penerapan sistem informasi akuntansi manajemen memiliki potensi untuk dimanfaatkan dalam memotivasi dan memengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan dan tugas yang telah ditetapkan. Peningkatan kinerja karyawan dianggap sebagai aspek penting dalam mengukur kesuksesan sebuah perusahaan. Sayangnya, perhatian yang memadai terhadap hal ini masih belum diberikan oleh beberapa perusahaan. Mereka cenderung difokuskan pada pencapaian keuntungan dan pemenuhan target tanpa memperhatikan hasil kinerja atau mengabaikan faktor-faktor non-ekonomi. Pendekatan seperti ini dianggap tidak sesuai dengan kondisi saat ini, di mana persaingan bisnis semakin ketat dan banyak perusahaan serupa yang beroperasi dalam wilayah yang sama. Hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin sengit, sehingga perusahaan diharapkan untuk lebih memperhatikan kinerja karyawannya secara menyeluruh.

Sistem informasi dianggap sesuai jika kebutuhan perusahaan dapat terpenuhi dan kontribusinya dapat dirasakan dalam peningkatan kinerja karyawan. Sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai sumber

data untuk mengevaluasi kinerja ekonomi setiap bagian dalam organisasi. Informasi ini dianggap sangat penting bagi manajer perusahaan karena membantu mereka memahami sejauh mana perkembangan aktivitas perusahaan dan mengurangi risiko kerugian (Yosep & Indriasih, 2020).

PT. Telkom Akses, sebagai anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom Indonesia), bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, akses fixed-broadband, managed service, dan operation maintenance jaringan akses fixed broadband. Perusahaan ini didirikan untuk mendukung percepatan pembangunan jaringan fiber optic dan modernisasi jaringan copper to fiber. Salah satu divisi di dalam perusahaan ini adalah Divisi Maintenance, yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan dan penggantian pada kabel.

Proses pemesanan proyek Divisi Maintenance dilakukan manual melalui Google Doc. Laporan order disampaikan via Telegram dan WhatsApp, menyebabkan data tidak terkelola dengan baik. Order yang masuk mencakup proposal program kerja, termasuk Preventive dan Corrective Maintenance. Divisi Maintenance bertanggung jawab atas respons, survei, persetujuan, estimasi anggaran, jadwal, dan evaluasi hasil pekerjaan, yang diperlukan oleh Tim Maintenance untuk pelaporan kinerja karyawan.

Usulan kegiatan program kerja, baik itu Preventive Maintenance maupun Corrective Maintenance, menjadi order yang diterima. Pada order Preventive, terdapat Rencana Anggaran Biaya (RAB) Awal dan RAB Realisasi, dengan RAB Awal ditetapkan berdasarkan hasil survei. Sebaliknya, order Corrective, yang melibatkan penggantian atau perbaikan jaringan, hanya memerlukan RAB Realisasi karena harus segera dilakukan tanpa RAB Awal. Ketidaksesuaian terkadang ditemukan antara total anggaran RAB Awal dan RAB Realisasi. Dari ketidaksesuaian antara RAB ini juga menjadi tolak ukur pada kinerja karyawan baik atau tidak dalam melakukan survey untuk kebutuhan material dan jasa dari suatu order.

Metode Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Margoyoso Witel Surabaya Utara yang terletak di Jl. Margoyoso No. 1-3, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261. Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih tiga bulan, yakni dari bulan September hingga Desember 2023.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Margoyoso Witel Surabaya Utara. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari Website BROMO yang disediakan oleh perusahaan dan Gdocs pekerjaan Maintenance yang dibuat oleh Divisi Maintenance PT. Telkom Akses Witel Surabaya Utara.

Pada penelitian kualitatif ini, teknik utama dalam pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi. Sementara itu, dalam metode wawancara, digunakan wawancara tidak terstruktur yang memberikan kebebasan kepada informan untuk menjelaskan secara rinci suatu masalah tanpa batasan, sehingga informasi dapat digali oleh penulis dengan lebih mendalam.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Divisi Maintenance dijelaskan dapat dianalisis mengenai penerapan SIAM dalam meningkatkan kinerja karyawan divisi maintenance, melalui empat

karakteristik SIAM yaitu broadsope (cakupan luas), timeliness (waktu), integrasi dan agregrasi serta KPI divisi Maintenance yaitu Tsgt pekerjaan dan RAB serta kualitas hasil. Secara keseluruhan Divisi Maintenance menjalankan serangkaian langkah untuk memastikan pekerjaan mereka berjalan dengan efektif dan efisien. Kolaborasi yang kuat dengan tim IOAN-Provisioning, sebagai induk atau kepala order maintenance, menjadi faktor kunci untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan mencapai sasaran dan berdampak positif pada kinerja karyawan. Kualitas pekerjaan diukur dengan menggunakan QC (*Quality Control*) berdasarkan standart IODN melalui platform Web Bromo. Selain itu, pelanggan memiliki akses untuk memberikan penilaian melalui aplikasi *My Indihome* yang memberikan umpan balik terhadap terkait pelayanan, baik untuk pemasangan baru (PSB) maupun penanganan gangguan pelanggan.

Dalam menjaga standar kepatuhan dan keselamatan kerja para karyawan, Divisi Maintenance secara rutin melakukan LMB (*Live Morning Briefing*) setiap pagi guna memastikan bahwa alker sarker dan APD dari karyawan berfungsi dengan baik. Teknisi maintenance secara teratur juga memberikan laporan hasil pekerjaannya, termasuk dokumentasi foto dari tahap pra, proses, hingga pasca pekerjaan. Proses peninjauan berkala perkuartal untuk menguji fungsi peralatan dan infrastruktur juga menjadi bagian penting dari strategi pemeliharaan. Dalam integrasi dengan SIAM, Divisi Maintenance telah menerapkan dengan baik terkait aspek kemudahan dan transparansi informasi. Namun masih terdapat aspek yang belum diterapkan dengan baik yakni aspek keterkaitan, terutama terkait dengan perubahan status pekerjaan di gdocs dengan Web Bromo. Penerapan SIAM dapat membantu menyelaraskan dan mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber, meningkatkan konsistensi dan keakuratan data, serta mengoptimalkan efisiensi dalam pemantauan dan pelaporan kinerja karyawan.

Sistem penjadwalan pekerjaan dalam divisi maintenance menetapkan Target Waktu Penyelesaian (TOC) untuk setiap order pekerjaan. Setiap teknisi diharapkan menyelesaikan pekerjaan dalam tiga hari. Jika tidak tercapai, sistem secara otomatis menghapus tiket dan mengeluarkan tiket baru. Dalam target RAB divisi maintenance memiliki dua jenis Rancangan Anggaran Biaya (RAB), yaitu RAB Awal (berdasarkan survey dan estimasi) dan RAB Realisasi (sesuai dengan hasil pekerjaan). Order preventive melibatkan RAB awal dan RAB realisasi, karena seringkali ada perbedaan dalam anggaran material dan jasa. Order corrective hanya memiliki RAB realisasi, karena fokus pada perbaikan jaringan tanpa RAB awal. Meskipun terdapat ketidaksesuaian antara RAB awal dan RAB realisasi, divisi tetap melanjutkan pekerjaan tanpa menghambat proses. Dalam hal ketidaksesuaian RAB, divisi melakukan housekeeping atau review sebelum melanjutkan pekerjaan. Meskipun demikian, divisi tetap menerima dan melaksanakan order pekerjaan dan mengutamakan kelancaran proses. Ini menunjukkan fleksibilitas dan keterlibatan divisi maintenance dalam menangani perubahan anggaran. Dalam konteks kinerja karyawan, divisi maintenance menunjukkan adaptabilitas terhadap perubahan dan fokus pada pemenuhan TOC. Karyawan dihadapkan pada tantangan ketidaksesuaian RAB, namun tetap melanjutkan pekerjaan tanpa menunda atau menghambat proses. Fleksibilitas dan kemampuan untuk mengatasi perbedaan anggaran menunjukkan efisiensi dan komitmen karyawan terhadap produktivitas dan kelancaran operasional divisi. Dengan terus meningkatkan penerapan SIAM, Divisi Maintenance dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja para karyawan mereka.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian terkait penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan Divisi Maintenance dapat disimpulkan bahwa sistem informasi

akuntansi manajemen telah diterapkan guna meningkatkan kinerja karyawan. Dilihat dari karakteristik yang ada seperti broadscope (cakupan luas), timeliness (waktu), agregasi dan integrasi telah diterapkan dengan baik meskipun ada salah satu aspek dari karakteristik tersebut yang masih belum diterapkan dengan baik. Mulai dari kolaborasi yang baik dengan tim IOAN-Provisioning, implementasi standar kualitas IODN, hingga respons terhadap kepuasan pelanggan. Langkah-langkah seperti QC (Quality Check), pelaporan rutin oleh teknisi dengan bukti visual, dan peninjauan berkala menunjukkan komitmen terhadap kualitas pekerjaan dan keamanan kerja. Dalam menanggapi ketidaksesuaian antara RAB awal dan RAB realisasi mencerminkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi terhadap perubahan. Meskipun terdapat perbedaan dalam anggaran, divisi tetap melanjutkan pekerjaan tanpa menunda proses, menunjukkan komitmen terhadap kelancaran operasional. Kemampuan karyawan untuk mengatasi perbedaan anggaran dan melaksanakan tugas tanpa hambatan menekankan tingkat efisiensi dan keterlibatan mereka dalam mencapai hasil. Aspek keterkaitan informasi masih memerlukan perbaikan, terutama terkait perubahan status approval Bromo yang bersifat manual dan penyesuaian RAB. Meski demikian, integrasi Bot Bromo telah memberikan transparansi dan kemudahan akses informasi, memungkinkan manajer untuk memantau pekerjaan dengan baik serta membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Referensi

- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- BROMO : Make it easier . Web Dashboard Telkom Akses . Retrieved from <https://bromo.treg5.id/home/>
- Choiriah, S. (2020). Competitive Advantage, Organizational Culture and Sustainable Leadership on the Success of Management Accounting Information System Implementation. *Saudi Journal of Economics and Finance*.
- Dewi, T. K., & Setiawan, K. R. (2022). Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Kompleksitas Tugas Di Yayasan Triatma Surya Jaya. *Widya Akuntansi dan Keuangan*, 4(01), 29-36.
- Fatimah, F. N. (2021). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hasibuan, A. N., & Annam, R. (2021). *Akuntansi Manajemen Teori dan Praktik*. Medan: Merdeka Kreasi Group.
- Hidayati, C., & Dewi, S. R. (2023). Pengaruh Konservatisme Akuntansi Dan Struktur Modal Terhadap kinerja Keuangan Dengan Manajemen Laba Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Pada Tahun 2017-2021. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 163-183.
- Jatmiko, U. (2022). Management Accounting Information Systems, Performance Measurement Methods and Reward Systems in Influencing Managerial Performance. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 180-189.
- Jumaidi, L. T., Lestari, B. A. H., & Rahman, R. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Gaya Kepemimpinan, Trust, dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 19(1), 36-50.

- Khairiyah, D., Wahyuni, M. S., Herwan, M. D. K., & Putri, A. N. (2023). Pengaruh Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Rumah Sakit (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arga Makmur). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 809-820.
- Kholmi, M. (2019). *Akuntansi Manajemen*. Malang: UMMPress.
- Maulana, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Pengendalian Kualitas Produk. *JEKAMI: Journal of Accounting*, 3(1), 1-10.
- Nugraha, A. (2016). Analisis Penerapan Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada PT TBIG tbk. *Prosiding Akuntansi*, 361-370.
- Nuriadini, A., & Hadiprajitno, P. B. (2022). Manfaat Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan dengan Pendekatan TAM (Studi Fenomenologi terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di PT PLN UP3 Demak). *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(1).
- Nursanty, I. A., Jusmani, Minarni, Fauzi, A. K., Maqsudi, A., Anwar, . . . Febrianty. (2022). *Akuntansi Manajemen*. Nusa Tenggara Barat: Seval Literindo Kreasi.
- Putri, E. M. S. O. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Komodo Labuan Bajo. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 5(3), 198-207.
- Samosir, P. M., & Wirananda, H. A. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Bank BTN Cabang Medan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 1040-1048.
- Setiawan, B. E., & Nany, M. (2023). Teknologi Informasi, Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Kesesuaian Tugas dan Kinerja Keuangan. *Jurnal Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi (PETA)*, 8(1), 22-32.
- Setyadi, B. (2023). *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Syamil, A., Anggraeni, A. F., Martini, R., Hernando, R., Rachmawati, R., Evi, T., & Rusgowanto, F. H. (2023). *Akuntansi Manajemen*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Telkom Akses . Tentang Profil dan Portofolio Telkom Akses . Retrieved from <https://telkomakses.co.id/index.php/website/profile>
- Trihastuti, A., & Purba, A. S. (2023). Perhitungan Sales Forecasting Sebagai Alat Perencanaan Dan Pengendalian Kinerja Bisnis (Studi Kasus Pada Toko Dearjosh Computer). *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, Vol. 2, No. 1, 275-292.
- Wala, T. R. L., Nangoi, G. B., & Walandouw, S. K. (2020). Penerapan sistem informasi akuntansi manajemen terhadap pengendalian kualitas produk pada Holland Bakery Manado. *Indonesia Accounting Journal*, 2(1), 58-65.
- Wijaya, R. S., & Putra, Z. R. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan (Studi Pada PT Telkom Cabang Padang). *Menara Ilmu*, Vol. 17 No. 2.

Yosep, M., & Indriasih, D. (2020). *Kualitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Entitas Sektor Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.