

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
MANAJEMEN DALAM PERENCANAAN DAN  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA  
PT. SUCOFINDO CABANG MEDAN**

**TESIS**

**Oleh**

**Nama : YENNI ANDRIANI**

**NPM : 1620050012**

**Konsentrasi : Akuntansi Manajemen**



**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
MANAJEMEN DALAM PERENCANAAN DAN  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA  
PT. SUCOFINDO CABANG MEDAN**

**YENNI ANDRIANI**  
**1620050012**

**KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN**

Tesis Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji Yang Dibentuk Oleh  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Tesis Dan Berhak Menyandang  
Gelar Magister Akuntansi (M.Ak)

Pada Hari Kamis, Tanggal 05 April 2018

Panitia Penguji

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Dr. Murhasyah SE, M.Si                 | 1. .... |
| 2. Dr. Fajar Pasaribu, SE, M.Si           | 2. .... |
| 3. Dr. Irfan S.E, M.M                     | 3. .... |
| 4. Dr. Eka Nurmala Sari, SE, M.Si, Ak, CA | 4. .... |
| 5. Hj. Hafsa, SE, M.Si                    | 5. .... |

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Nama : YENNI ANDRIANI  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1620050012  
Prodi/Konsentrasi : Magister Akuntansi / Akuntansi Manajemen  
Judul Tesis : ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI  
AKUNTANSI MANAJEMEN DALAM  
PERENCANAAN DAN PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN PADA PT. SUCOFINDO CABANG  
MEDAN

Disetujui untuk disampaikan kepada

Panitia Ujian Tesis

Medan, 05 April 2018

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Murhasyah SE, M.Si

Dr. Fajar Pasaribu, SE, M.Si

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Medan, 05 April 2018

Yang membuat pernyataan.

Yenni Andriani  
NPM : 1620050012

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
MANAJEMEN DALAM PERENCANAAN DAN  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA  
PT. SUCOFINDO CABANG  
MEDAN**

**ABSTRAK**

**YENI ANDRIANI  
1620050012**

Manajemen sekarang ini memerlukan informasi yang cepat dan akurat, cakupan yang lebih luas namun tetap teragregasi, baik yang berasal dari eksternal maupun internal perusahaan sehingga keputusan yang diambil sesuai dengan harapan dan dapat membuahkan hasil yang optimal yang salah satu informasi tersebut berasal dari sistem informasi akuntansi manajemen. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Cabang Medan.

Ditinjau dari jenis datanya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi apalagi sampel. Informan yang menjadi sumber data adalah kepala bidang dukungan bisnis, kepala bidang penjualan dan dukungan operasional serta kepala bidang inspeksi teknik.

Hasil penelitian diperoleh : 1) PT. Sucofindo Cabang Medan menggunakan sistem informasi akuntansi manajemen berupa aplikasi ERP yang berfungsi untuk memberikan informasi-informasi ke tiap-tiap bagian agar dapat membuat estimasi biaya yang dibutuhkan, 2) perencanaan pada PT. Sucofindo Cabang Medan dibuat berdasarkan kebutuhan pada tiap-tiap bagian dan disampaikan kepada kepala cabang. Hasil perencanaan di PT. Sucofindo Cabang Medan disampaikan ke kantor pusat, 3) Pengambilan keputusan dimulai dari keputusan pimpinan cabang yang disampaikan kepada direksi dan keputusan akhir dari perencanaan yang disusun berdasarkan keputusan direksi.

**Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Perencanaan, Pengambilan Keputusan**

**ANALYSIS OF THE USE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS  
MANAGEMENT IN PLANNING AND DECISION-MAKING ON  
PT. SUCOFINDO MEDAN BRANCH**

**ABSTRACT**

**YENI ANDRIANI  
1620050012**

*Management now require quick and accurate information, wider coverage but in aggregate, whether that comes from an external or internal company so that the decisions taken in accordance with the expectations and can be fruitful the optimal one derived from information systems of management accounting information. The purpose of this research is to analyze the use of accounting information systems management in decision-making on PT. Sucofindo Medan Branch..*

*In terms of the type of the data, the research approach used in this study is a qualitative approach. Qualitative research is not familiar with the term population let alone the sample. The informant who became a source of data was the head of business support, head of sales and operational support and the head of the inspection techniques.*

*The research results obtained: 1) PT. Sucofindo Medan Branch using the system accounting information management in the form of ERP application that serves to provide information to each part in order to make estimates of cost, 2) planning on PT. Sucofindo Medan Branch based on the needs in each section and submitted to the head of the branch. The results of the planning in pt. Sucofindo Medan Branch submitted to the Central Office, 3) decision-making, starting from the decision of the leadership of the branch that is submitted to the Board of Directors and the final decision of the Planning Board of Directors decisions arranged.*

**Keywords:** *Accounting Information Systems Management, Planning, Decision Making*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang. Kita panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada kami sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Penggunaan Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan PT. Sucofindo Cabang Medan”.

Selama penyusunan tesis ini, peneliti memperoleh begitu banyak bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor UMSU.
2. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP selaku Direktur Pascasarjana UMSU.
3. Ibu Dr. Widia Astuty, SE, M.Si, Ak, QIA, CA, CPAI selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi yang sekaligus sebagai penguji.
4. Ibu Dr. Eka Nurmala Sari, SE, M.Si, Ak, CA selaku Sekretaris Program Studi Magister Akuntansi.
5. Bapak Dr. Murhasyah, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan tesis.
6. Bapak Dr. Fajar Pasaribu, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan tesis.
7. Bapak Dr. Irfan S.E, M.M sebagai Dosen Penguji I yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan tesis.

8. Ibu Hj. Hafsah, SE, M.Si yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan tesis.
9. Sahabat-sahabat peneliti di MAKSI angkatan X yang turut memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka peneliti menerima segala saran dari pembaca agar peneliti dapat memperbaiki penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan pemikiran pihak institusi pendidikan.

Medan, Maret 2018

Peneliti

Yenni Andriani



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Teoritis	
1. Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	7
1.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	7
1.2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	8
1.3. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	10
1.4. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	12
1.5. Model Operasional Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.....	13
1.6. Peran Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	14
1.7. Perencanaan .....	15
a. Pengertian Perencanaan.....	15
b. Tujuan Dan Manfaat Perencanaan.....	16
c. Tahapan Dalam Perencanaan .....	17
1.8. Pengambilan Keputusan .....	18
a. Pengertian Pengambilan Keputusan .....	18
b. Tujuan Pengambilan Keputusan.....	19
c. Tipe Keputusan Manajemen.....	19
d. Tahapan-tahap Pengambilan Keputusan ...	22
e. Ukuran Kinerja Pengambilan Keputusan ..	25
f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan .....	28
B. Kerangka Konseptual .....	30

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Pendekatan Penelitian .....	36
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
	C. Definisi Operasional Variabel.....	37
	D. Informan Penelitian.....	38
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
	F. Teknik Analisa Data.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Pendekatan Penelitian .....	42
	1. Identitas Informan.....	42
	2. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Pada PT. Sucofindo Cabang Medan.....	44
	3. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Dalam Perencanaan Pada PT. Sucofindo Cabang Medan.....	51
	4. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Dalam Pengambilan Keputusan Pada PT. Sucofindo Cabang Medan .....	54
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	60

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Rencana Penelitian.....	31

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Operational Model: <i>Management Accounting Information System</i> .....	13

# `BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Manajemen sekarang ini memerlukan informasi yang cepat dan akurat, cakupan yang lebih luas namun tetap teragregasi, baik yang berasal dari eksternal maupun internal perusahaan sehingga keputusan yang diambil sesuai dengan harapan dan dapat membuahkan hasil yang optimal yang salah satu informasi tersebut berasal sistem informasi akuntansi manajemen (Hastuti, 2005).

Salah satu peran penting sistem informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi bagi orang yang tepat dengan cara yang tepat dan pada saat yang tepat. Informasi berperan meningkatkan kemampuan manajemen untuk memahami keadaan lingkungan sekitarnya dan mengidentifikasi aktivitas yang relevan (Letje Nazarrudin 1998). Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber-sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan (Supriyono, 2001)

Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan sistem yang dimaksudkan untuk membantu manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsinya demi efisiensi dalam mengalokasikan sumber daya dalam rangka tujuan perusahaan. Sistem akuntansi manajemen disini 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 bisa mengidentifikasi aktivitas yang relevan (Zainuddin Iba, 2012).

Demikian juga Siregar, dkk (2013) menyatakan bahwa sistem akuntansi manajemen memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu menyediakan informasi untuk melaksanakan aktivitas perencanaan dan menyediakan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Perencanaan sistem informasi manajemen yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian karena sistem informasi berguna bagi organisasi-organisasi untuk mengendalikan dan memonitor proses yang memiliki nilai tambah (Stair 1996). Perencanaan yang dilakukan oleh manajer pemasaran akan menjadi suatu langkah awal dalam implemetasi rencana strategis perusahaan secara keseluruhan. Rencana strategik yang mencakup seluruh perusahaan ini kemudian diterjemahkan tidak hanya untuk bagian pemasaran, tapi juga bagian lain untuk divisi, produk dan merek yang ada di perusahaan (Philip Kotler, 2005).

Sementara itu informasi yang terintegrasi berperan sebagai koordinator dalam mengendalikan pengambilan keputusan yang beraneka ragam (Y.M. Chia 1995). Manfaat informasi yang terintegrasi dirasakan penting saat manajer dihadapkan pada situasi dimana harus mengambil keputusan yang akan berdampak pada bagian/unit yang lain (Juniarti dan Evelyne, 2003).

Bagi perusahaan, sumber utama ketidakpastian berasal dari lingkungan eksternal, yang meliputi pesaing, konsumen, pemasok, regulator dan teknologi

yang dibutuhkan. Dalam kondisi ketidakpastian lingkungan eksternal yang tinggi, informasi merupakan komoditi yang sangat bermanfaat sekali dalam proses kegiatan perencanaan dan pengawasan dalam suatu organisasi dimana semua ini merupakan tugas dari manajer yang terkait dengan *decision making* (pembuatan keputusan) (J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, 2003).

PT. *Superintending Company of Indonesia* (Persero) atau lebih populer dengan Sucofindo merupakan sebuah BUMN Indonesia yang bergerak dalam bidang pemeriksaan, pengawasan, pengujian dan pengkajian. Saat ini, 95% saham Sucofindo dimiliki Pemerintah Republik Indonesia dan 5% oleh SGS. PT. Sucofindo merupakan perusahaan inspeksi pertama di Indonesia yang melayani jasa inspeksi komoditas pertanian seperti inspeksi beras untuk pengadaan stok nasional, jasa inspeksi teknik, inspeksi perdagangan maupun terhadap sarana perdagangan, sertifikasi sistem manajemen mutu, penerapan sistem keselamatan dan kesehatan kerja, sertifikasi produk, jasa konsultasi di bidang investasi dan laboratorium. Untuk itu PT. Sucofindo perlu menggunakan sistem informasi akuntansi manajemen yang baik dalam perencanaan dan pengambilan keputusan di dalam kegiatan operasionalnya.

PT. Sucofindo sudah diakui memiliki kualitas pelayanan yang baik dari dalam dan luar negeri. Namun demikian di dalam kegiatannya masih memiliki kelemahan dimana PT. Sucofindo kadangkala terlambat dalam menerima informasi terhadap kebutuhan pelayananan konsumen sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan dalam pengambilan keputusan. Menurut pihak PT. Sucofindo, terjadinya keterlambatan di dalam pengambilan keputusan diakibatkan dari pihak

ketiga yaitu instansi pemerintah ataupun pihak swasta. Hal ini tentunya perlu diantisipasi oleh PT. Sucofindo bila adanya keterlambatan informasi yang diterima dari pihak ketiga sehingga mengakibatkan keterlambatan di dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi dari pihak ketiga tersebut disebabkan tidak adanya perencanaan yang dibuat oleh PT. Sucofindo apabila adanya keterlambatan informasi dari pihak ketiga. Hal ini di dasari karena selama ini keterlambatan informasi dari pihak ketiga tidak begitu mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga mereka membuat perencanaan berdasarkan rencana kerja pada tahun sebelumnya. Selain itu menurut manajer unit bisnis PT. Sucofindo, perusahaan telah membuat perencanaan untuk mengantisipasi bila adanya informasi yang tidak tepat waktu agar tidak mengganggu kinerja perusahaan, namun demikian perencanaan yang telah dibuat belum dapat mengantisipasi keterlambatan informasi dari pihak ketiga.

Oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat hal tersebut ke dalam suatu penelitian dengan judul “Analisis Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan Pada PT. Sucofindo Medan”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut

1. Tidak semua karyawan mengetahui sistem informasi akuntansi manajemen yang dibangun perusahaan.
2. Rencana kerja yang dibuat perusahaan berdasarkan tahun sebelumnya.



3. Pengambilan keputusan yang dilakukan sering terlambat karena bergantung informasi dari pihak ketiga.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi akuntansi manajemen yang dilaksanakan oleh PT. Sucofindo Medan?
2. Bagaimana penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam perencanaan di PT. Sucofindo Medan?
3. Bagaimana penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Medan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis sistem informasi akuntansi manajemen pada PT. Sucofindo Cabang Medan.
2. Untuk menganalisis penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam perencanaan pada PT. Sucofindo Cabang Medan.
3. Untuk menganalisis penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Cabang Medan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Melalui penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi manajer dalam membuat perencanaan serta pengambilan keputusan berdasarkan sistem informasi manajemen akuntansi.
2. Bagi peneliti dapat menjadikan penelitian ini sebagai pengalaman dan menambah wawasan dalam khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi manajemen.

### **F. Keaslian Penelitian**

Sepanjang sepengetahuan peneliti, permasalahan yang diangkat dari PT. Sucofindo Medan belum pernah dilakukan penelitian dimana hasil penelusuran awal yang ditemukan sesuai dengan topik yang akan diteliti yaitu penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, keaslian tesis ini dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan asas-asas keilmuan yang harus dijunjung tinggi yaitu kejujuran, rasional, objektif serta terbuka. Hal ini merupakan implikasi etis dari proses menemukan kebenaran ilmiah sehingga dengan demikian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah, keilmuan dan terbuka untuk kritik yang sifatnya konstruktif (membangun).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teoritis**

##### **1. Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

###### **1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Sinegar, dkk (2013) mengartikan sistem informasi akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang mentransformasi *input* dengan menggunakan proses untuk mengeluarkan *output* yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan.

Hansen dan Mowen (2009) mendefinisikan sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah proses yang dideskripsikan oleh aktivitas-aktivitas, seperti pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan dan pengelolaan informasi. Sistem informasi yang menghasilkan *output* dengan menggunakan *input* dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan manajemen, dimana sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) tidak terkait oleh suatu kriteria formal yang menjelaskan sifat dari masukan atau proses keluaran.

Hansiadi (2002) menyatakan sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) merupakan suatu mekanisme pengendalian organisasi serta merupakan alat yang efektif dalam menyediakan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi dari aktivitas yang dilakukan.

Sementara itu Chia (1995) dalam Ritonga dan Zainuddin (2002) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen adalah suatu mekanisme pengawasan organisasi yang dapat memudahkan pengawasan dengan cara membuat laporan dan menciptakan tindakan-tindakan yang nyata terhadap penilaian kinerja dari setiap komponen-komponen dalam organisasi.

Atkinson (1995) dalam Evi (2004) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah sistem informasi yang mengumpulkan data operasional dan finansial, memprosesnya, menyimpannya dan melaporkan kepada pengguna. Salah satu produk yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi manajemen adalah informasi akuntansi manajemen seperti pengeluaran yang terjadi dalam departemen operasional, perhitungan biaya produksi, jasa dan aktivitas.

Supriyono (2001) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber-sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggungjawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan.

## **1.2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Atkinson et al (2001) dalam Turnip (2014) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen memiliki 4 (empat) fungsi, yaitu:

### **1. Pengendalian operasional**

Memberikan informasi umpan balik tentang efisiensi dan kualitas tugas yang dilakukan.

2. Produk dan *costumer*

*Costing* ukur biaya sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa dan pasar dan memberikan produk atau layanan kepada pelanggan.

3. Pengendalian manajemen

Memberikan informasi tentang kinerja manajer dan unit operasi.

4. Satuan strategis

Memberikan informasi tentang kinerja perusahaan keuangan dan jangka panjang yang kompetitif, kondisi pasar, preferensi pelanggan dan inovasi teknologi.

Hariadi (2002) menyatakan bahwa terdapat tiga fungsi sistem akuntansi manajemen yaitu:

1. Perhitungan harga pokok dan biaya periode

Perhitungan harga pokok produk dan biaya periode yaitu mengukur biaya sumber daya yang dipakai untuk memproduksi produk dan memasarkan kepada konsumen.

2. Pengendalian operasional

Pengendalian operasional adalah memberikan umpan balik informasi tingkat efisiensi dan kualitas pekerjaan yang dilakukan karyawan.

3. Pengendalian manajemen

Pengendalian manajemen adalah menyediakan informasi tentang prestasi manajer dan unit-unit pelaksanaan dalam organisasi. *Budget* merupakan unsur penting dalam pengendalian.

Nazaruddin (1998) dalam Frety (2014) mengemukakan bahwa fungsi dari sistem akuntansi manajemen adalah sebagai sumber informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktivitasnya serta mengurangi ketidakpastian guna mencapai tujuan. Informasi manajemen sebagai salah satu produk sistem akuntansi manajemen memiliki peranan dalam memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi atas berbagai alternatif tindakan yang dapat dilakukan pada berbagai aktivitas seperti perencanaan, pengawasan dan pengambilan keputusan.

### **1.3. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Berdasarkan tujuannya, sistem akuntansi manajemen mempunyai 3 (tiga) tujuan umum yaitu:

1. Menyediakan informasi untuk penghitungan biaya jasa, produk atau objek lainnya yang dibutuhkan oleh manajemen. Oleh karenanya, implementasi penyediaan informasi untuk perhitungan-perhitungan biaya oleh manajemen digunakan untuk mengevaluasi ketepatan keputusan yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya, memperluas pangsa pasar dan meningkatkan laba.
2. Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan keberlanjutan. Oleh karenanya, informasi dibutuhkan untuk mengidentifikasi berbagai peluang untuk perbaikan dan mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai dalam mengimplementasikan berbagai tindakan yang didesain untuk menciptakan perbaikan.

3. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pentingnya pengambilan keputusan dengan memilih atau beberapa strategi yang paling masuk akal dalam memberikan jaminan pertumbuhan dan kelangsungan hidup jangka panjang bagi perusahaan (Hansen dan Mowen, 2009).

Sinegar, dkk (2013) menyatakan bahwa sistem akuntansi manajemen memiliki tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Menyediakan informasi objek biaya dan biaya yang dibebankan ke objek biaya. Contoh: informasi jenis ini adalah laporan biaya produksi, laporan biaya aktivitas dan laporan biaya departemen.
2. Menyediakan informasi untuk melaksanakan aktivitas perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Contoh informasi untuk perencanaan adalah informasi pesanan dari pemasok. Informasi ini digunakan untuk merencanakan pembelian bahan. Contoh informasi untuk aktivitas pengendalian adalah laporan perbandingan antara anggaran dan realisasinya. Laporan kinerja produk, aktivitas dan bagian menunjukkan informasi untuk penilaian kinerja.
3. Menyediakan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Contoh informasi yang mendukung pengambilan keputusan adalah informasi pendapatan dan biaya relevan. Informasi ini digunakan untuk memutuskan perlunya membuat sendiri atau membeli produk dari

pemasok luar, menghentikan atau melanjutkan suatu lini produk dan menerima atau menolak pesanan.

#### **1.4. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Krismiaji (2010) menyatakan bahwa agar bermanfaat, informasi harus memiliki kualitas / karakteristik sebagai berikut :

1. Relevan

Menambah pengetahuan atau nilai bagi para pembuat keputusan, dengan cara mengurangi ketidakpastian, menaikkan kemampuan untuk memprediksi atau menegaskan / membenarkan ekspektasi semula.

2. Dapat dipercaya

Bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian atau aktivitas organisasi.

3. Lengkap

Tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pemakai.

4. Tepat waktu

Disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi proses pembuatan keputusan.

5. Mudah dipahami

Disajikan dalam format yang mudah dimengerti.

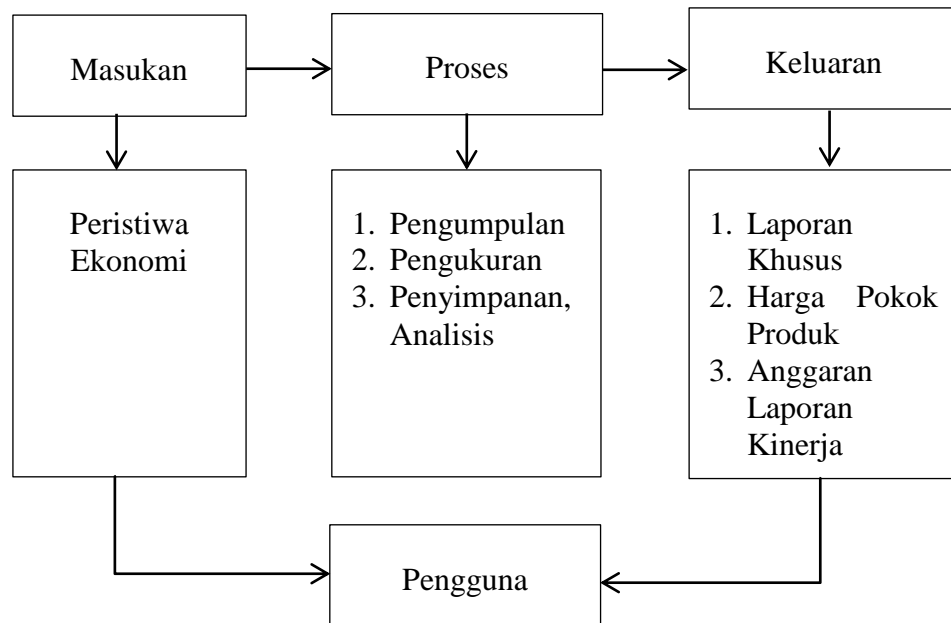
6. Dapat diuji kebenarannya

Memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen (Krismiaji, 2010).



### 1.5. Model Operasional Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Model operasional sistem informasi akuntansi manajemen dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



**Gambar II.1**  
**Operational Model: *Management Accounting Information System***

(Sumber: Hansen dan Mowen (1999) dalam Fitriasaki dan Kwary (2004))

Model operasional di atas menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen tidak terikat oleh kriteria formal yang menjelaskan sifat dari masukan atau proses bahkan keluaran yang dihasilkan. Kriteria tersebut lebih bersifat fleksibel dan berdasarkan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan melalui upaya dan kinerja manajer.

### 1.6. Peran Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Peran utama dari informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi yang memudahkan proses pengambilan keputusan

(Angraini, 2003). Akuntansi manajemen dapat dipandang dari dua sudut pandang, yaitu akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe akuntansi dan akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe informasi. Sebagai salah satu tipe akuntansi, akuntansi manajemen merupakan suatu sistem pengolahan informasi keuangan yang digunakan untuk menghasilkan informasi keuangan bagi kepentingan pemakai intern organisasi. Sebagai salah satu tipe informasi, akuntansi manajemen merupakan tipe informasi kuantitatif yang menggunakan uang sebagai satuan ukuran yang digunakan untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan. Dengan demikian, akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen, yang dimanfaatkan oleh pemakai intern organisasi (Mulyadi, 2008).

### **1.7. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Mulyadi (1997) Secara konvensional rancangan sistem informasi akuntansi manajemen terbatas pada informasi keuangan internal yang berorientasi historis. Tetapi, meningkatnya peran sistem informasi akuntansi manajemen untuk membantu manajer dalam pengarahannya dan pemecahan masalah telah mengaikabtkan perubahan sistem informasi akuntansi manajemen untuk memasukkan data eksternal dan non keuangan kepada informasi yang berorientasi pada masa yang akan datang. Aspek pengendalian suatu organisasi yang penting adalah koordinasi berbagai segmen dalam sub-sub organisasi. Karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen yang membantu koordinasi mencakup spesifikasi target yang menunjukkan pengaruh interaksi segmen dan informasi mengenai

pengaruh keputusan pada operasi seluruh subunit organisasi. Menurut persepsi manajer informasi yang paling bermanfaat adalah informasi yang memiliki karakteristik berdasarkan penelitian Chenhall dan Morris (1986) yaitu:

1. *Informasi Broadscope*

Gordon dan Narayan (1984) dalam Nazarudin dan Fajry (2005) menyatakan Sistem informasi akuntansi manajemen dengan lingkup yang luas mampu memberikan informasi yang bersifat internal maupun eksternal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya manajer membutuhkan informasi dari berbagai sumber yang sifatnya luas (Robbins, 1994:8, dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Dengan demikian manajer membutuhkan informasi yang memiliki cakupan luas dan lengkap yang meliputi aspek ekonomi *Gross National Product*, total penjualan pasar, dan pangsa pasar suatu industri serta bersifat nonekonomi seperti faktor demografi, perkembangan teknologi, perubahan sosiologis, dan aspek lingkungan (Chia, 1995 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Lingkup sistem informasi akuntansi manajemen yang luas mampu memberikan estimasi tentang kemungkinan terjadinya peristiwa dimasa yang akan datang (Laksamana dan Muslichah, 2002).

2. *Informasi Timeliness*

Karakteristik *Timeliness* (ketepatan waktu) yang dikonsepskan dalam penelitian ini memiliki dua subdimensi yaitu frekuensi pelaporan dan kecepatan membuat laporan. Frekuensi diartikan dengan seberapa sering informasi disediakan untuk para manajer, sedangkan kecepatan diartikan sebagai tenggang waktu antara kebutuhan akan informasi dengan tersedianya

informasi (Ritonga dan Zainudin, 2002). Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut mencerminkan kondisi terkini dan sesuai dengan kebutuhan manajer (Bodnar, 1995:399 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003).

Chia (1995) dalam Laksamana dan Muslichah (2002) menyatakan bahwa *timing* informasi menunjuk pada jarak waktu antara permintaan dan tersedianya informasi dari sistem informasi akuntansi manajemen ke pihak yang membutuhkan”. Menurut Prasetyo (2002) informasi yang bersifat *timelines* adalah informasi yang tersedia ketika dibutuhkan dan sering dilaporkan secara sistematis. Kemampuan para manajer untuk merespon secara cepat terhadap suatu peristiwa dipengaruhi oleh *timelines* dari sistem informasi akuntansi manajemen.

### 3. *Informasi Aggregation* (agregasi)

Informasi *aggregation* merupakan ringkasan informasi menurut fungsi, periode waktu, dan model keputusan (Ritonga dan Zainudin, 2002). Agregasi menunjukkan proses pengurangan volume data. Agregasi diperlukan agar dapat mengurangi atau menghemat biaya dalam penyediaan informasi akuntansi (Ekawati, 2003). Informasi yang disampaikan agregasi berbentuk lebih ringkas, tetapi mencakup hal-hal penting sehingga tidak mengurangi nilai tambah informasi itu sendiri (Bordnar, 1995: Alwi, 2001 dalam Juniarti dan Evelyne, 2003). Informasi yang tergregasi dengan tepat akan memberikan masukan penting dalam proses pengambilan keputusan karena waktu yang dibutuhkan untuk mengevaluasi informasi lebih sedikit dibandingkan dengan

informasi yang tidak terorganisir atau informasi yang masih mentah (Nazaruddin, 1998).

Bagi organisasi desentralisasi, para manajer membutuhkan informasi yang berkaitan dengan area atau unit yang menjadi tanggung jawab mereka. Kebutuhan informasi dapat mencerminkan area pertanggung-jawaban yang diperoleh dari informasi teragregasi (Chenhall dan Morris, 1986 dalam Nazaruddin, 1998). Dengan adanya informasi yang akurat mengenai area tanggung jawab fungsional para manajer, maka akan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik (Chenhall dan Morris, 1986 dalam Nazaruddin, 1998). Dengan adanya informasi agreggasi akan menyebabkan manajer lebih cepat merespon setiap permasalahan yang ada dalam daerah pertanggung-jawabannya dan akan lebih meningkatkan tanggung jawab mereka. Informasi ini juga bermanfaat bila digunakan untuk mengevaluasi kinerja.

#### 4. *Informasi Integration* (integrasi)

Prasetyo (2002) menyatakan bahwa informasi integrasi adalah informasi yang mencerminkan adanya koordinasi antara segmen yang satu dengan segmen yang lain. Nazaruddin (1998) mengemukakan bahwa informasi yang mencerminkan kompleksitas dan saling keterlibatan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Sistem informasi integrasi mencakup aspek seperti ketentuan target atau aktivitas yang dihitung dari proses interaksi antara subunit satu dengan subunit lainnya akan tercerminkan dalam informasi integrasi

Menurut Gordon (2001) dalam Ekawati (2003) informasi integrasi bermanfaat untuk melakukan pengambilan keputusan yang mungkin akan berpengaruh pada bagian lainnya. Oleh karena itu, informasi integrasi akan berperan dalam mengkoordinasikan kebijakan dalam perusahaan agar terjadi keselarasan dalam mencapai tujuan perusahaan. Adanya informasi integrasi akan mengakibatkan para manajer untuk mempertimbangkan unsur integrasi di dalam melakukan evaluasi kerja (Ansari, 1979 dalam Justriana, 2007).

Informasi yang terintegrasi berperan sebagai koordinator dalam mengendalikan pengambilan keputusan yang beraneka ragam (Chia, 1995 dalam Juniarti dan Evlyne, 2003). Manfaat informasi yang terintegrasi dirasakan penting saat manajer dihadapkan pada situasi dimana harus mengambil keputusan akan berdampak pada bagian/unit yang lain.

Peran utama dari informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi yang memudahkan proses pengambilan keputusan (Angraini, 2003). Informasi akuntansi manajemen sebagai salah satu produk sistem informasi akuntansi manajemen berperan dalam membantu memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi atas berbagai alternatif tindakan yang dapat dilakukan pada berbagai aktivitas seperti perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan (Nazaruddin, 1998). Mia dan Clark (1999) dalam Faisal (2007) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dapat membantu manajer dan organisasi untuk mengadopsi dan mengimplementasikan rencana-rencana mereka dalam merespon untuk lingkungan persaingan.

## **1.8. Perencanaan**

### **a. Pengertian Perencanaan**

Perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (Tjokroaminoto dalam Usman, 2008). Atmosudirjo dalam Usman (2008) juga berpendapat bahwa perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, dimana dan bagaimana cara melakukannya.

Alder (1999) dalam Rustiadi (2008) menyatakan bahwa perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai dimasa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Sebagian kalangan berpendapat bahwa perencanaan adalah suatu aktivitas yang dibatasi oleh lingkup waktu tertentu sehingga perencanaan lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu tertentu. Artinya perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai dimasa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Dengan demikian, proses perencanaan dilakukan dengan menguji berbagai arah pencapaian serta mengkaji berbagai ketidakpastian yang ada, mengukur kemampuan (kapasitas) kita untuk mencapainya kemudian memilih arah-arrah terbaik serta memilih langkah-langkah untuk mencapainya.

Robbins dan Coulter (2005) mengartikan perencanaan adalah suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran atau tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, termasuk alokasi sumber daya yang diperlukan, jadwal kerja serta tindakan-tindakan lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah kegiatan yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan dan dalam perencanaan itu mengandung beberapa unsur, diantaranya sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya proses, hasil yang ingin dicapai, dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu (Usman, 2011).

#### **b. Tujuan Dan Manfaat Perencanaan**

Usman (2011) menyatakan bahwa perencanaan bertujuan untuk:

- 1) Standar pengawasan, yaitu mencocokkan pelaksanaan dengan perencanaannya.
- 2) Mengetahui kapan pelaksanaan dan selesainya suatu kegiatan.
- 3) Mengetahui siapa saja yang terlibat (struktur organisasinya), baik kualifikasinya maupun kuantitasnya.
- 4.) Mendapatkan kegiatan yang sistematis termasuk biaya dan kualitas pekerjaan.
- 5) Meminimalkan kegiatan-kegiatan yang tidak produktif dan menghemat biaya, tenaga dan waktu.



- 6) Memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kegiatan pekerjaan,
- 7) Menyerasikan dan memadukan beberapa sub kegiatan.
- 8) Mendeteksi hambatan kesulitan yang bakal ditemukan
- 9) Mengarahkan pada pencapaian tujuan.

Selanjutnya Usman (2011) menyatakan bahwa manfaat perencanaan adalah:

- 1) Standar pelaksanaan dan pengawasan.
- 2) Pemilihan berbagai alternatif terbaik.
- 3) Penyusunan skala prioritas, baik sasaran maupun kegiatan.
- 4) Menghemat pemanfaatan sumber daya organisasi.
- 5) Membantu manajer menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan,
- 6) Alat untuk memudahkan dalam berkoordinasi dengan pihak terkait
- 7) Alat untuk meminimalkan pekerjaan yang tidak pasti.

c. Tahapan Dalam Perencanaan

Terdapat beberapa langkah dalam perencanaan yaitu:

- 1) Tahap I : menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan,
- 2) Tahap II : merumuskan keadaan saat ini,
- 3) Tahap III : mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan
- 4) Tahap IV : mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan.

## 1.8. Pengambilan Keputusan

### a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keluarannya dapat berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan.

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi (Fahmi, 2011).

Kamus Besar Ilmu Pengetahuan mengartikan pengambilan keputusan (*Decision Making*) sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada satu keputusan yang akan diambil (Save, 2006).

Terry (2000) mengartikan pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada.

Sementara itu Siagian (2001) mengartikan pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat. Sedangkan James A. F. Stoner dalam Hasan (2002) menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.

Horold dan Cyril O'Donnell mengemukakan bahwa pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif mengenai suatu cara bertindak yaitu inti dari perencanaan, suatu rencana tidak dapat dikatakan tidak ada jika tidak ada keputusan, suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah dibuat dan P. Siagian mendefinisikan pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta dan data, penelitian yang matang atas alternatif dan tindakan (Ibnu Syamsi, 2000).

**b. Tujuan Pengambilan Keputusan**

Pembuatan keputusan ini bertujuan mengatasi atau memecahkan masalah yang bersangkutan sehingga usaha pencapaian tujuan yang dimaksud dapat dilaksanakan secara baik dan efektif (Sutabri, 2005).

**c. Tipe Keputusan Manajemen**

Manajemen membutuhkan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan mereka. Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi untuk manajemen disetiap tingkatan. Tiap-tiap kegiatan dan keputusan manajemen yang berbeda membutuhkan informasi yang berbeda. Oleh karena itu untuk dapat menyediakan informasi yang relevan dan berguna bagi manajemen, maka pengembang sistem informasi harus memahami terlebih dahulu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen dan tipe keputusannya.

Simon (2004) mengemukakan bahwa keputusan berada pada suatu rangkaian kesatuan (*continuum*) dengan keputusan terprogram pada satu ujungnya dan keputusan tidak terprogram pada ujung yang lain. Keputusan yang dimaksud adalah :

1) Keputusan terprogram/keputusan terstruktur

Keputusan yang berulang-ulang dan rutin sehingga dapat diprogram. Keputusan terstruktur terjadi dan dilakukan terutama pada manajemen tingkat bawah.

Contoh: keputusan pemesanan barang, keputusan penagihan piutang dan lain-lain.

2) Keputusan setengah terprogram/ setengah terstruktur

Keputusan yang sebagian dapat diprogram, sebagian berulang-ulang dan rutin dan sebagian tidak terstruktur. Keputusan ini seringkali bersifat rumit dan membutuhkan perhitungan-perhitungan serta analisis yang terperinci. Contoh: Keputusan membeli sistem komputer yg lebih canggih, keputusan alokasi dana promosi.

3) Keputusan tidak terprogram/ tidak terstruktur

Keputusan yang tidak terjadi berulang-ulang dan tidak selalu terjadi. Keputusan ini terjadi di manajemen tingkat atas. Informasi untuk pengambilan keputusan tidak terstruktur tidak mudah untuk didapatkan dan tidak mudah tersedia dan biasanya berasal dari lingkungan luar. Pengalaman manajer merupakan hal yang sangat

penting di dalam pengambilan keputusan tidak terstruktur. Keputusan untuk bergabung dengan perusahaan lain adalah contoh keputusan tidak terstruktur yang jarang terjadi.

Handoko (2009) mengemukakan bahwa tipe-tipe keputusan ada 2 (dua), yaitu:

- 1) Keputusan-keputusan yang diprogram (*programmed decisions*) adalah keputusan yang dibuat menurut kebiasaan, aturan atau prosedur.
- 2) Keputusan-keputusan yang tidak diprogram (*non-programmed decisions*) adalah keputusan yang berkenaan dengan masalah-masalah khusus, khas atau tidak biasa.

Terry (2000) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) dasar-dasar dalam pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Intuisi  
Keputusan yang diambil berdasarkan intuisi atau perasaan lebih bersifat subjektif yaitu mudah terkena sugesti, pengaruh luar, dan faktor kejiwaan lain. Sifat subjektif dari keputusan intuitif ini terdapat beberapa keuntungan, yaitu :
  - a) Pengambilan keputusan oleh satu pihak sehingga mudah untuk memutuskan.
  - b) Keputusan intuitif lebih tepat untuk masalah-masalah yang bersifat kemanusiaan.

## 2) Pengambilan Keputusan Rasional

Keputusan yang bersifat rasional berkaitan dengan daya guna. Masalah-masalah yang dihadapi merupakan masalah yang memerlukan pemecahan rasional. Keputusan yang dibuat berdasarkan pertimbangan rasional lebih bersifat objektif. Dalam masyarakat, keputusan yang rasional dapat diukur apabila kepuasan optimal masyarakat dapat terlaksana dalam batas-batas nilai masyarakat yang diakui saat itu.

## 3) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta

Ada yang berpendapat bahwa sebaiknya pengambilan keputusan didukung oleh sejumlah fakta yang memadai. Sebenarnya istilah fakta perlu dikaitkan dengan istilah data dan informasi. Kumpulan fakta yang telah dikelompokkan secara sistematis dinamakan data. Sedangkan informasi adalah hasil pengolahan dari data. Dengan demikian, data harus diolah lebih dulu menjadi informasi yang kemudian dijadikan dasar pengambilan keputusan.

## 4) Wewenang

Keputusan yang berdasarkan pada wewenang semata maka akan menimbulkan sifat rutin dan mengasosiasikan dengan praktik diktatorial. Keputusan berdasarkan wewenang kadangkala oleh pembuat keputusan sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan justru menjadi kabur atau kurang jelas.

#### 5) Rasional

Keputusan yang bersifat rasional berkaitan dengan daya guna. Masalah-masalah yang dihadapi merupakan masalah yang memerlukan pemecahan rasional. Keputusan yang dibuat berdasarkan pertimbangan rasional lebih bersifat objektif. Dalam masyarakat, keputusan yang rasional dapat diukur apabila kepuasan optimal masyarakat dapat terlaksana dalam batas-batas nilai masyarakat yang diakui saat itu.

#### **d. Tahapan-tahap Pengambilan Keputusan**

Herbert A. Simon dalam Kadarsah (2002) menyatakan bahwa tahap-tahap yang harus dilalui dalam proses pengambilan keputusan sebagai berikut :

##### 1) Tahap Pemahaman (*Intelligence Phace*)

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

##### 2) Tahap Perancangan (*Design Phace*)

Tahap ini merupakan proses pengembangan dan pencarian alternatif tindakan/solusi yang dapat diambil. Tersebut merupakan representasi kejadian nyata yang disederhanakan sehingga diperlukan proses validasi dan verifikasi untuk mengetahui keakuratan model dalam meneliti masalah yang ada.

3) Tahap Pemilihan (*Choice Phace*)

Tahap ini dilakukan pemilihan terhadap diantara berbagai alternatif solusi yang dimunculkan pada tahap perencanaan agar ditentukan/ dengan memperhatikan kriteria–kriteria berdasarkan tujuan yang akan dicapai.

4) Tahap Impelementasi (*Implementation Phace*)

Tahap ini dilakukan penerapan terhadap rancangan sistem yang telah dibuat pada tahap perancangan serta pelaksanaan alternatif tindakan yang telah dipilih pada tahap pemilihan.

Sementara Sutabri (2005) mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) tahapan dalam pengambilan keputusan, yaitu:

1) Pemahaman

Menyelidiki lingkungan kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah yang diperoleh diolah dan diperiksa untuk dijadikan petunjuk yang dapat menentukan masalah.

2) Perancangan

Menemukan, mengembangkan dan menganalisis arah tindakan yang mungkin dapat digunakan. Hal ini mengandung proses untuk memahami masalah untuk menghasilkan cara pemecahan dan menguji apakah cara pemecahan tersebut dapat dilaksanakan.

3) Pemilihan

Memilih arah tindakan tertentu dari semua arah tindakan yang ada. Pilihan ditentukan dan dilaksanakan.



Mulyadi (2008) menyatakan bahwa pengambilan keputusan dilaksanakan melalui empat tahap yang berurutan berikut ini:

1) Pengakuan dan perumusan masalah atau peluang

Keputusan yang harus diambil oleh manajemen kemungkinan merupakan respon terhadap:

- a) Peristiwa yang mengandung masalah,
- b) Ancaman yang dirasakan ada,
- c) Peluang yang diperkirakan akan terjadi.

2) Pencarian tindakan alternatif dan kuantifikasi konsekuensinya masing-masing

Dalam mencari tindakan alternatif, manajemen dapat menengok pengalaman yang sama yang terjadi di masa lalu dan menggunakan pemecahan masalah yang pernah berhasil digunakan untuk mengatasi masalah yang sama dimasa lalu. Biasanya pengambilan keputusan akan cenderung menempuh cara ini di dalam menghadapi masalah.

3) Pemilihan alternatif optimum atau alternatif yang memuaskan.

Manajer yang melakukan pemilihan alternatif kemungkinan masing memiliki segi positif tertentu dipandang dari sudut kriteria pemilihan alternatif yang digunakan.

4) Implementasi dan penindaklanjutan.

Berhasil atau tidaknya pilihan akhir tergantung atas efisiensi implementasi alternatif yang telah dipilih. Implementasi hanya akan

berhasil jika individu yang memiliki pengendalian terhadap sumber daya organisasi yang diperlukan untuk melaksanakan keputusan tersebut sepenuhnya sanggup mewujudkan alternatif yang dipilih.

**e. Ukuran Kinerja Pengambilan Keputusan**

Emad Y Aldaijy (2004) dalam Nurani, Heni (2011) menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja pengambilan keputusan yang dilakukan oleh para pimpinan dapat dilihat dari :

1) Kecepatan identifikasi masalah

Selalu dibutuhkan waktu dan terdapat banyak faktor untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil suatu keputusan. Namun seorang pemimpin harus tenggat waktu yang tidak terlalu lama untuk mengidentifikasi atau menganalisa suatu masalah. Terlalu lama berada dalam fase mengidentifikasi masalah dapat menyebabkan pengambilan keputusan menjadi terlambat dan tidak lagi relevan karena telah kehilangan momen yang tepat. Maka agar suatu masalah dapat dengan segera diidentifikasi perlu sebuah dukungan sistem yang memudahkan pengambilan keputusan mengumpulkan data yang dibutuhkan saat itu juga.

2) Waktu yang dibutuhkan

Waktu dalam membuat sebuah keputusan merupakan faktor yang penting. Manajer biasanya menggunakan waktu yang sesingkat mungkin untuk membuat keputusan, bahkan kadang-kadang keputusan harus diambil di bawah situasi yang sangat kritis

dan menekan. Dan jenis keputusan dalam sebuah organisasi dapat digolongkan berdasarkan banyaknya waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan tersebut. Bagaimana organisasi harus dilibatkan dalam mengambil keputusan dan pada bagian organisasi mana keputusan tersebut difokuskan. Secara garis besar, keputusan digolongkan ke dalam keputusan rutin dan keputusan yang tidak rutin. Keputusan rutin adalah keputusan yang sifatnya rutin dan berulang-ulang dan biasanya telah dikembangkan cara tertentu untuk mengendalikannya. Keputusan tidak rutin adalah keputusan yang diambil pada saat-saat khusus dan tidak bersifat rutin. Keputusan-keputusan ini harus dibuat pada waktu yang tepat dan dikerjakan dengan segera.

### 3) Kemampuan analisis

Pengambilan keputusan memerlukan inteligensi dan inteligensi ini merujuk pada kemampuan analisis logis dan pemecahan masalah yang dapat membantu menghasilkan keputusan yang berkualitas (Kolb dkk, 1984). Dimana manajer diharapkan dapat melakukan analisis dengan cepat dan tepat. Walau kemampuan analisis dan pengetahuan yang cukup kadang-kadang belum menjamin tercapainya pengambilan keputusan yang tepat dan berkualitas. Namun kemampuan analisis merupakan modal dasar yang harus dimiliki setiap manajer untuk dapat memahami kondisi yang ada,

masalah yang dihadapi, kondisi yang diharapkan sehingga menghasilkan keputusan yang tepat.

4) Akurasi Keputusan

Tingkat akurasi keputusan sangat tergantung pada input atau informasi yang diterima oleh pengambil keputusan. Semakin tinggi tingkat akurasi suatu informasi maka semakin tinggi pula akurasi keputusan yang diambil. Akurasi keputusan tentunya akan meminimalisir adanya komplain terhadap keputusan dan dampak negatif dari keputusan yang diambil.

5) Dipercayainya keputusan

Dipercayainya sebuah keputusan merupakan hal yang penting, karena dapat menggerakkan organisasi untuk melaksanakan keputusan yang diambil. Karena keputusan diambil untuk dilaksanakan dan dijadikan sebagai pegangan bersama bagi setiap individu dalam sebuah organisasi. Keputusan yang dipercayai tidak selalu keputusan yang harus menyenangkan semua orang, melainkan keputusan yang sesuai dengan tujuan pemecahan masalah dan keputusan yang tepat pada sasaran.

**f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan**

Hasan (2002) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut:

1) Posisi/kedudukan

Dalam kerangka pengambilan keputusan, posisi/kedudukan seseorang dapat dilihat dalam hal berikut:

a) Letak posisi

Dalam hal ini apakah ia sebagai pembuat keputusan (*decision maker*), penentu keputusan (*decision taker*) ataukah staf (*staffer*).

b) Tingkatan posisi

Dalam hal ini apakah sebagai strategi, *policy*, peraturan, organisasional, operasional, teknis.

2) Masalah

Masalah atau problem adalah apa yang menjadi penghalang untuk tercapainya tujuan, yang merupakan penyimpangan daripada apa yang diharapkan, direncanakan atau dikehendaki dan harus diselesaikan.

3) Situasi

Situasi adalah keseluruhan faktor-faktor dalam keadaan, yang berkaitan satu sama lain dan yang secara bersama-sama memancarkan pengaruh terhadap kita beserta apa yang hendak kita perbuat.

#### 4) Kondisi

Kondisi adalah keseluruhan dari faktor-faktor yang secara bersama-sama menentukan daya gerak, daya berbuat atau kemampuan kita. Sebagian besar faktor-faktor tersebut merupakan sumber daya.

#### 5) Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan perorangan, tujuan unit (kesatuan), tujuan organisasi, maupun tujuan usaha, pada umumnya telah tertentu/telah ditentukan. Tujuan yang ditentukan dalam pengambilan keputusan merupakan tujuan antara atau objektif.

Terry (2000) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah :

- a. Hal-hal yang berwujud maupun tidak berwujud yang emosional maupun rasional perlu diperhitungkan dalam pengambilan keputusan.
- b. Setiap keputusan nantinya harus dapat dijadikan bahan untuk menjadi tujuan organisasi
- c. Setiap keputusan janganlah berorientasi pada kepentingan pribadi, perhatikan kepentingan orang lain.
- d. Jarang sekali ada satu pilihan yang memuaskan.
- e. Pengambilan keputusan merupakan tindakan mental, dari tindakan mental ini kemudian harus diubah menjadi tindakan fisik.

- f. Diperlukan pengambilan keputusan yang praktis untuk mendapatkan hasil yang baik.
- g. Setiap keputusan hendaknya dikembangkan agar dapat diketahui apakah keputusan yang diambil itu betul.
- h. Setiap keputusan itu merupakan tindakan pemulaan dari serangkain kegiatan berikutnya

## **B. Kerangka Konseptual**

Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan sistem informasi yang mentransformasi *input* dengan menggunakan proses untuk mengeluarkan *output* yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan.

Sistem akuntansi manajemen memiliki tujuan yang hendak dicapai yang diantaranya adalah menyediakan informasi untuk melaksanakan aktivitas perencanaan, pengendalian dan evaluasi. Perencanaan merupakan proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Selain itu, sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber-sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggung-jawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan. Oleh karena itu peran utama dari informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi yang memudahkan proses pengambilan keputusan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Lexy J. Moleong, 2007).

##### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Sucofindo Medan dan penelitian direncanakan dimulai pada Januari 2018 sampai April 2018. Rencana penelitian dapat terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1 Rencana Penelitian**

No	Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul																
2.	Bimbingan dan Seminar proposal																
3.	Pengumpulan dan pengolahan data																
4.	Seminar hasil																
5.	Penyelesaian laporan																
6.	Sidang tesis																



### C. Definisi Operasional Variabel

1. Sistem Informasi Akuntansi Manajemen adalah sistem informasi yang mentransformasi *input* dengan menggunakan proses untuk mengeluarkan *output* yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan (Baldrick Sinegar, dkk, 2013). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
  - a. Masukan
  - b. Proses
  - c. Keluaran
2. Perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (Bintoro Tjokroaminoto, 2001). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
  - a. menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan
  - b. merumuskan keadaan saat ini
  - c. mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan
  - d. mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan
3. Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat (Sondang P. Siagian, 2001). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
  - a. Pengakuan dan perumusan masalah atau peluang.
  - b. Pencarian tindakan alternatif dan kuantifikasi konsekuensinya masing-masing.

#### **D. Informan Penelitian**

Pada penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi, apalagi sampel. Populasi atau sampel pada pendekatan kualitatif lebih tepat disebut sumber data pada situasi sosial (*social situation*) tertentu (Djam'an Satori, 2007). Spradley mengatakan bahwa *social situation* atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2012).

Suryanto (2005) menyatakan bahwa ada tiga jenis informan dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu informan kunci yaitu informan yang mengetahui pokok yang diperlukan dalam penelitian, informan utama yaitu informan yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti dan informan tambahan yaitu informan yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan hal tersebut, maka informan penelitian ini adalah kepala bidang dukungan bisnis, kepala bidang pelayanan dan dukungan operasional (PDO) dan kepala bidang inspeksi teknis.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Catherine Marshall, Gretche B. Rossman dalam Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa "*the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review*". Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah wawancara, observasi dan dokumentasi.

## 1. Wawancara

Moleong (2012) menjelaskan wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan wawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dengan wawancara diharapkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang topik yang sedang diteliti, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur (*structured interview*) dan wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*). Sebelum melakukan wawancara peneliti membuat pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Medan. Untuk menggali informasi yang lebih mendalam peneliti mengajukan pertanyaan di luar dari pedoman wawancara, namun masih berhubungan dengan topik penelitian.

## 2. Observasi

Marshal dalam Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Spradley dalam Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa objek penelitian dalam penelitian kualitatif berupa situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan observasi langsung untuk mengamati aktivitas penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen. Peneliti menggunakan pedoman observasi untuk memudahkan penilaian terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen.

### 3. Dokumentasi

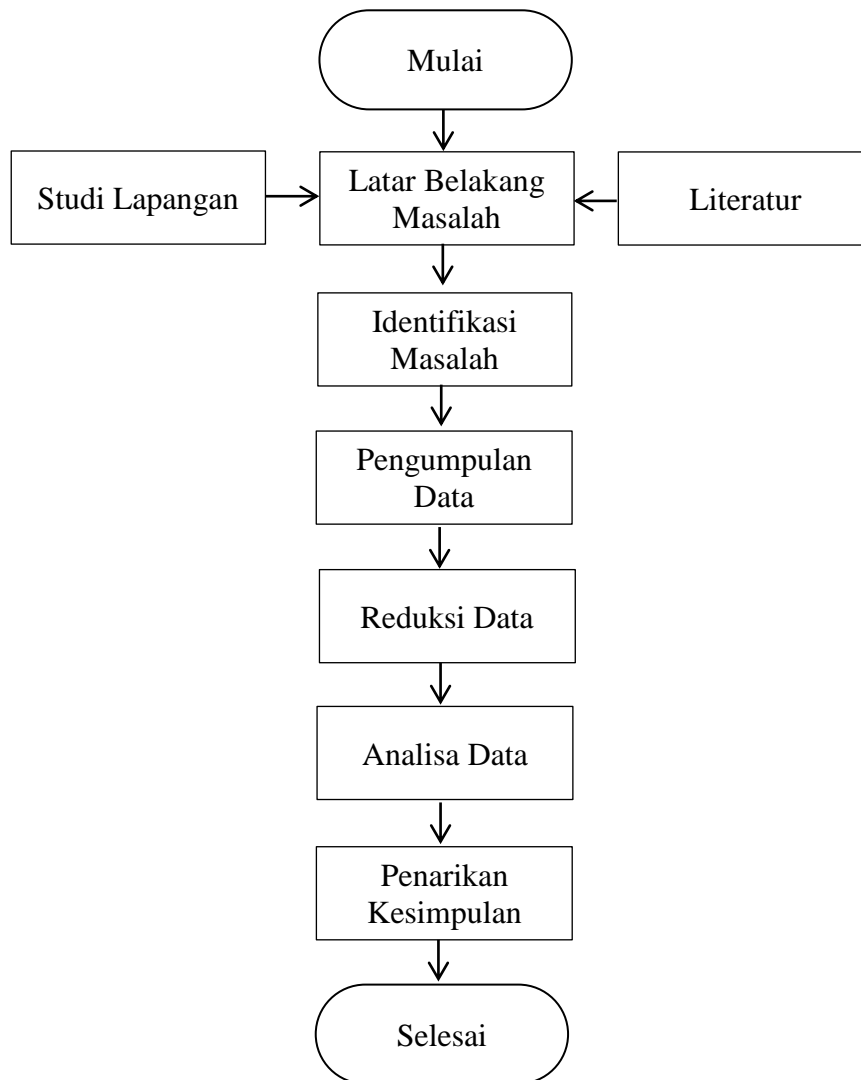
Pengumpulan dokumen dilakukan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Sugiyono (2012) juga menyebutkan bahwa hasil penelitian akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh data-data yang akurat.

## **F. Teknik Analisa Data**

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisa data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah analisis terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar penelitian dalam menghubungkan fakta, data informasi. Jadi, teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan mengorganisir data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan menyusun kesimpulannya dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2012).

Huberman (1984) dalam Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga aktivitas yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah

ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan (Jonathan Sarwono, 2006). Alur penelitian ini dapat terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
**Flowchart Penelitian**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Metode kualitatif adalah metode yang lazim digunakan dalam penulisan ilmu sosial. Penulisan kualitatif menggunakan observasi terstruktur maupun tidak terstruktur dan interaktif komunikatif sebagai alat pengumpulan data, terutama wawancara mendalam dan penulis menjadi instrumen utamanya. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti memperoleh informasi dari 3 orang informan yang diwawancarai untuk menganalisis penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

##### 1. Identitas Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah pihak-pihak yang menduduki jabatan di PT. Sucofindo Medan. Wawancara yang dilakukan kepada orang yang paham mengenai judul yang terkait untuk dijadikan informasi dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yang diwawancarai. Dalam hal ini peneliti merumuskan identitas informan ke dalam tiga bagian yang masing-masing diuraikan sebagai berikut:

##### a. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	2	66,7
2	Perempuan	1	33,3
	Jumlah	3	100

### b. Identitas Informan Berdasarkan Usia

Disini dapat dilihat bagaimana variasi tingkat usia informan di PT. Sucofindo Medan dimana peneliti mengelompokkannya ke dalam dua bagian dengan rentang usia antara 31-40 tahun dan 41-55 tahun. Hasil identitas usia informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Identitas Informan Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	(%)
1	31 – 40	2	66,7
2	41 – 55	1	33,3
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan yang memiliki rentang usia 41 – 55 tahun ada 1 orang sementara rentang usia 31 – 40 tahun ada 2 orang.

### c. Identitas Informan Berdasarkan Jabatan

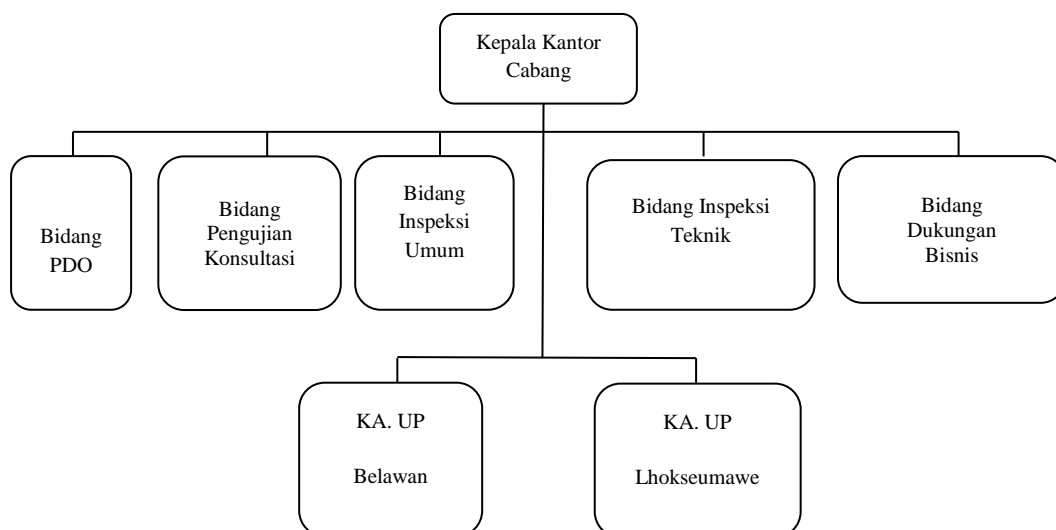
Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi identitas informan melalui jabatan. Hasil yang diperoleh tampak pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Identitas Informan Berdasarkan Jabatan**

No.	Nama	Jabatan
1.	Husrizal	Kabid Dukungan Bisnis
2.	Suryadi	Kabid Inspeksi Teknik
3	Andriani Yuletta	Kabid PDO

## 2. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Pada PT. Sucofindo Cabang Medan

Untuk mengetahui penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) pada PT. Sucofindo Cabang Medan, wawancara pertama sekali dilakukan kepada informan Ibu Andriani Yuletta Kepala Bidang PDO untuk mengetahui struktur organisasi PT. Sucofindo Cabang Medan dan usaha yang dijalankan dimana hasil wawancara diperoleh sebagai berikut:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Sucofindo Medan**

Dari hasil wawancara diketahui struktur organisasi di PT. Sucofindo Cabang Medan dipimpin oleh seorang kepala kantor cabang dengan lima kepala bidang yaitu bidang PDO (Pelayanan dan Dukungan Operasional), Kepala Bidang Pengujian Konsultasi, Kepala Bidang Inspeksi Umum, Kepala Bidang Inspeksi Teknik dan Kepala Bidang Dukungan Bisnis.



Maksud dan tujuan perusahaan ini adalah melakukan usaha dibidang jasa survey dan inspeksi serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, PT. Sucofindo Cabang Medan dapat melakukan kegiatan usaha utama sebagai berikut :

PT. Sucofindo Cabang Medan bergerak dalam bidang jasa inspeksi, supervisi, pengkajian serta pengujian dan pelatihan yang disingkat dengan (ISPP). Pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah pemerintah dan pihak swasta yang bekerjasama dengan PT. Sucofindo Cabang Medan yaitu : pemeriksaan (inspeksi), pengawasan (supervisi), pengkajian, pemantauan, pengujian, verifikasi yang berkenaan dan berkaitan dengan lapangan usaha yang sesuai dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), survei meliputi objek barang dan muatan, sarana dan prasarana angkutan, serta obyek dan pemetaan serta proyek.

Kemudian hasil wawancara dari ketiga informan penelitian diketahui PT. Sucofindo Cabang Medan telah memiliki sistem informasi yang disebut ERP (*enterprise resource planning*). ERP ini merupakan aplikasi dari teknologi informasi yang digunakan dalam kegiatan perusahaan dan berpusat (server) di kantor pusat dimana penggunaanya (*user*) adalah selain kantor pusat juga kantor-kantor cabang yang ada di seluruh Indonesia. Aplikasi ERP ini berisikan menu-menu yang dapat membantu kinerja perusahaan baik yang dikantor pusat ataupun di kantor cabang. ERP dapat dijalankan dengan baik, jika didukung oleh

seperangkat aplikasi dan infrastruktur komputer baik *software* dan *hardware* sehingga pengolahan data dan informasi dapat dilakukan dengan mudah dan terintegrasi. Oleh karena itu, hampir tidak mungkin mewujudkan konsep ERP tanpa adanya dukungan sistem berbasis komputer. Fungsi dari aplikasi ERP ini adalah untuk menyelesaikan berbagai proses bisnis dengan para pelanggan, pemasok, mitra dan karyawan sebagai pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) terhadap perusahaan dengan tujuan untuk kemudahan interaksi, saling berinteraksi melalui pertukaran data dan informasi akan mempercepat proses tanpa melihat waktu dan tempat antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya.

Sistem informasi akuntan manajemen berupa aplikasi ERP yang digunakan PT. Sucofindo Cabang Medan dan di kantor cabang lainnya tersebut berisikan menu-menu yaitu perencanaan sumber daya perusahaan berfokus pada efisiensi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya, manajemen hubungan pelanggan (CRM) berfokus pada proses mendapatkan dan mempertahankan pelanggan yang berharga melalui proses pemasaran, penjualan dan layanan, manajemen hubungan mitra (*partner relationship management-PRM*) bertujuan untuk mendapatkan dan memelihara para mitra yang dapat meningkatkan penjualan dan distribusi produk serta layanan perusahaan, manajemen rantai pasokan (*supply chain management-SCM*) berfokus pada pengembangan sumber dan proses mendapatkannya yang paling efisien dan efektif dengan para pemasok untuk berbagai produk serta jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan, aplikasi manajemen pengetahuan (*knowledge management-KM*) berfokus untuk memberi

para karyawan perusahaan berbagai alat untuk mendukung kerjasama kelompok dan pengambilan keputusan.

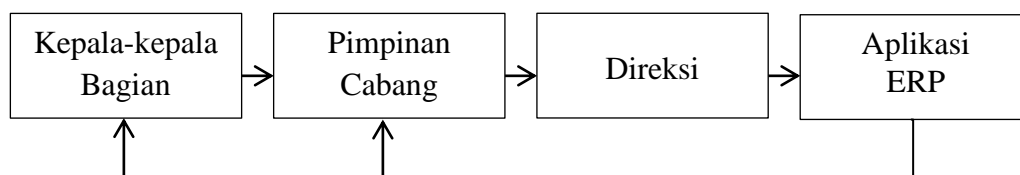
Prosedur penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam bentuk aplikasi ERP di PT. Sucofindo Cabang Medan adalah 1) Tiap-tiap kepala bagian menyusun perencanaan kerja sesuai dengan bidang masing-masing, 2) Hasil penyusunan kerja dilaporkan kepada pimpinan cabang, 3) Penyusunan perencanaan kerja perusahaan diputuskan dalam rapat pimpinan dengan kepala-kepala bagian, 4) Hasil keputusan perencanaan kerja PT. Sucofindo Cabang Medan dilaporkan ke pusat.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen pada PT. Sucofindo Cabang Medan yang merupakan perusahaan besar milik Pemerintah dalam hal ini BUMN memerlukan suatu sistem informasi yang dapat membantu kinerja perusahaan yaitu menggunakan aplikasi ERP yang berpusat di kantor pusat dan penggunanya adalah kantor pusat dan juga kantor-kantor cabang di Indonesia yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai proses bisnis dengan para pelanggan, pemasok, mitra dan karyawan sebagai pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) terhadap perusahaan dengan tujuan untuk kemudahan interaksi, saling berinteraksi melalui pertukaran data dan informasi akan mempercepat proses tanpa melihat waktu dan tempat antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya.

Sistem aplikasi ERP ini menginput data berupa perencanaan sumber daya perusahaan berfokus pada efisiensi produksi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya dengan tujuan untuk memudahkan interaksi melalui

pertukaran data dan informasi sehingga dapat mempercepat proses tanpa melihat waktu dan tempat antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya. Hal ini menggambarkan bahwa PT. Sucofindo Cabang Medan menggunakan teknologi informasi berupa aplikasi ERP dengan menginput berbagai data yang berkaitan dengan usaha jasa yang dijalankan agar dapat digunakan pengguna dalam hal ini adalah kepala-kepala bagian untuk mempermudah dan membantu kinerja kepala bagian dalam melakukan perencanaan rencana kerja dari kerja sama yang akan dilakukan PT. Sucofindo Cabang Medan dengan pihak ketiga seperti perusahaan swasta ataupun juga dari pemerintah itu sendiri.

Alur proses penyusunan perencanaan kerja PT. Sucofindo Cabang Medan dapat dilihat pada gambar berikut:



Berdasarkan bagan di atas, dapat dijelaskan bahwa penyusunan perencanaan diawali dari tiap-tiap kepala bagian yang ada di PT. Sucofindo Medan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Setelah perencanaan disusun, hasil perencanaan tersebut dilaporkan kepada kepala pimpinan cabang dan kemudian pimpinan cabang melakukan rapat koordinasi dengan kepala-kepala bagian. Setelah perencanaan diputuskan, selanjutnya hasil perencanaan dilaporkan kepada direksi PT. Sucofindo yang ada di pusat untuk dilakukan evaluasi dan setelah diperoleh persetujuan, maka direksi mengambil

keputusan atas perencanaan yang dibuat oleh pimpinan cabang dan selanjutnya hasil perencanaan tersebut dimasukkan ke dalam aplikasi sistem informasi yaitu ERP yang merupakan acuan kepala-kepala bagian melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Atkinson (1995) dalam Evi (2004) yang mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) merupakan sistem informasi yang mengumpulkan data operasional dan finansial, memprosesnya, menyimpannya dan melaporkan kepada pengguna. Salah satu produk yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi manajemen adalah informasi akuntansi manajemen seperti pengeluaran yang terjadi dalam departemen operasional, perhitungan biaya produksi, jasa dan aktivitas.

Demikian pula hasil ini sesuai dengan pendapat Gasperz (2004) yang mengemukakan bahwa fungsi-fungsi perusahaan yang harus dilibatkan dalam suatu proses ERP meliputi perencanaan bisnis (visi, misi, dan perencanaan strategis), peramalan, proses MRP II (master *planning*, perencanaan produksi, pembelian, manajemen persediaan, pengendalian aktivitas dan pengukuran kinerja manufakturing), finansial (*payroll*, penetapan biaya produksi, hutang, piutang, harga tetap, *general ledger*), sumber daya manusia, sistem informasi, rekayasa pabrik dan peralatan dan lain-lain.

Sedangkan fungsi dari sistem informasi akuntansi manajemen di PT. Sucofindo Cabang Medan tersebut sesuai dengan pendapat Atkinson et al (2001) dalam Turnip (2014) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen memiliki 4 (empat) fungsi yaitu : 1) Pengendalian operasional dimana

fungsi adalah untuk memberikan informasi umpan balik tentang efisiensi dan kualitas tugas yang dilakukan, 2) Produk dan *costumer* dimana fungsinya adalah *costing* ukur biaya sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa dan pasar dan memberikan produk atau layanan kepada pelanggan, 3) Pengendalian manajemen dimana fungsi ini untuk memberikan informasi tentang kinerja manajer dan unit operasi dan 4) Satuan strategis yang berfungsi untuk memberikan informasi tentang kinerja perusahaan keuangan dan jangka panjang yang kompetitif, kondisi pasar, preferensi pelanggan dan inovasi teknologi, dengan tujuan sebagaimana dikemukakan Hansen dan Mowen (2009) bahwa tujuannya adalah 1) Menyediakan informasi untuk penghitungan biaya jasa, produk atau objek lainnya yang dibutuhkan oleh manajemen. Oleh karenanya, implementasi penyediaan informasi untuk perhitungan-perhitungan biaya oleh manajemen digunakan untuk mengevaluasi ketepatan keputusan yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya, memperluas pangsa pasar dan meningkatkan laba, median 2) Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan keberlanjutan. Oleh karenanya, informasi dibutuhkan untuk mengidentifikasi berbagai peluang untuk perbaikan dan mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai dalam mengimplementasikan berbagai tindakan yang didesain untuk menciptakan perbaikan, 3) Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pentingnya pengambilan keputusan dengan memilih atau beberapa strategi yang paling masuk akal dalam memberikan jaminan pertumbuhan dan kelangsungan hidup jangka panjang bagi perusahaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa PT. Sucofindo Cabang Medan telah memiliki sistem informasi akuntansi manajemen untuk membantu kegiatan operasional perusahaan agar lebih efektif dan efisien sekaligus dijadikan sebagai alat pengawasan kinerja di kantor cabang PT. Sucofindo Cabang Medan. Penggunaan informasi akuntansi itu untuk perencanaan strategis, pengawasan manajemen dan pengawasan operasional. Informasi akuntansi pada dasarnya bersifat keuangan dan terutama digunakan untuk tujuan pengambilan keputusan, pengawasan dan implemntasi keputusan-keputusan perusahaan.

### **3. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Dalam Perencanaan Pada PT. Sucofindo Medan**

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan perencanaan pada PT. Sucofindo Cabang Medan diketahui bahwa setiap bagian-bagian yang ada menyusun rencana kerjanya yang akan disampaikan kepada pimpinan cabang dan setelah tersusun rencana kerja tersebut dilakukan rapat kerja dengan pimpinan cabang. Setiap perencanaan yang disusun dibahas dalam rapat rencana kerja perusahaan dan bila telah selesai dalam penyusunan perencanaan perusahaan, hal ini disampaikan kepada kantor pusat untuk dievaluasi dari setiap rencana kerja yang disusun tersebut. Perencanaan disusun dari tiap-tiap bagian-bagian yang ada yaitu bagian PDO, Pengujian dan Konsultasi, inspeksi umum, inspeksi teknik dan dukungan bisnis. Masing-masing bidang menyusun rencana kerjanya sesuai dengan kewenangan yang diberikan perusahaan. Perencanaan yang disusun tersebut kemudian disampaikan kepada pimpinan cabang untuk dilakukan evaluasi dari rencana yang disusun.

Perencanaan yang disusun tersebut kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi ERP. Aplikasi ERP tersebut berisikan menu-menu yaitu perencanaan sumber daya perusahaan berfokus pada efisiensi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya, manajemen hubungan pelanggan (CRM) berfokus pada proses mendapatkan dan mempertahankan pelanggan yang berharga melalui proses pemasaran, penjualan dan layanan. Manajemen hubungan pelanggan (CRM) merupakan salah satu aplikasi yang digunakan dalam mengeksplorasi pasar dan potensi pelanggan dengan menggunakan sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra-penjualan dan pasca-penjualan dalam suatu organisasi. Ruang lingkup adalah semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk didalamnya adalah pusat panggilan (*call center*), tenaga penjualan (*sales force*), pemasaran, dukungan teknis (*technical support*) dan layanan lapangan (*field service*). Faktor penting yang harus ada dalam penerapan CRM adalah : a) mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi pelanggan, b) mengusung falsafah *customer-oriented* (*customer centric*), c) mengadopsi pengukuran berdasarkan sudut pandang pelanggan serta d) membangun proses ujung ke ujung dalam melayani pelanggan, e) menyediakan dukungan pelanggan yang sempurna, menangani keluhan atau komplain pelanggan, f) mencatat dan mengikuti semua aspek dalam penjualan, g) membuat informasi holistik tentang informasi layanan dan penjualan dari pelanggan.

Hasil wawancara di atas sesuai dengan pendapat Tjokroaminoto dalam Husaini Usman (2008) yang mengemukakan bahwa perencanaan adalah proses



mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa perencanaan merupakan proses penetapan tujuan dari suatu organisasi, strategi pencapaian tujuan organisasi serta langkah-langkah teknis yang dilakukan sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Untuk kegiatan-kegiatan kecil mungkin saja perencanaan belum memiliki efek yang berarti apabila menemui kendala pada saat kegiatan berlangsung, akan tetapi apabila kegiatan berskala besar, maka dapat berakibat gagalnya kegiatan tersebut atau dalam bisnis maka akan mengakibatkan kerugian yang sangat besar. Perencanaan berperan besar dalam menekan risiko terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan perencanaan, perusahaan dapat memprediksi hal-hal tidak diinginkan yang mungkin akan terjadi dimasa depan dan melakukan tindakan antisipasi sejak dini. Agar perencanaan yang telah disusun dapat berjalan efektif, maka perencanaan dimasukkan ke dalam sistem informasi. Sistem informasi ini dapat membantu para manajer menyusun perencanaan baik segi estimasi biaya, rencana kinerja atau kemajuan perusahaan. Informasi akuntansi manajemen merupakan cara yang terbaik dan efektif dalam kegiatan operasional perusahaan. Oleh karenanya, informasi dan sistem informasi akuntansi manajemen dibutuhkan untuk mengidentifikasi berbagai peluang untuk perbaikan dan mengevaluasi kemajuan perusahaan yang telah dicapai dalam mengimplementasikan berbagai tindakan yang didesain untuk menciptakan perbaikan.

#### **4. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM) Dalam Pengambilan Keputusan Pada PT. Sucofindo Medan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa perencanaan yang dibuat pada PT. Sucofindo Cabang Medan adalah setiap bagian-bagian yang ada menyusun rencana kerjanya yang akan disampaikan kepada pimpinan cabang dan setelah tersusun rencana kerja tersebut dilakukan rapat kerja dengan pimpinan cabang. Setiap perencanaan yang disusun dibahas dalam rapat rencana kerja perusahaan dan bila telah selesai dalam penyusunan perencanaan perusahaan, hal ini disampaikan kepada kantor pusat untuk dievaluasi dari setiap rencana kerja yang disusun tersebut dan setelah dilakukan evaluasi, maka direksi mengambil keputusan dan dari keputusan tersebut dimasukkan ke dalam sistem ERP dan PT. Sucofindo Cabang Medan melakukan kegiatannya berdasarkan keputusan direksi.

Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keluarannya dapat berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan. Irham Fahmi (2011) mengemukakan bahwa keputusan merupakan proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi dan oleh Tata Sutabri (2005) dikemukakan bahwa tujuan dari pengambilan keputusan adalah mengatasi atau memecahkan masalah yang bersangkutan sehingga usaha pencapaian tujuan yang dimaksud dapat dilaksanakan secara baik dan efektif. Siagian (2003), pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Cabang Medan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan kantor pusat dan prosedur pengambilan keputusan ini berdasarkan perencanaan yang dibuat oleh Kantor Cabang PT. Sucofindo Cabang Medan. Hal ini menggambarkan bahwa semua keputusan perusahaan tersentralisasi. Dari sisi efektif, maka pengambilan keputusan ini dapat menghambat kinerja perusahaan terlebih bila informasi yang diperoleh dari pihak juga akan terlambat. Hasil wawancara ini sesuai dengan pendapat Handoko (2009) yang menyatakan bahwa keputusan-keputusan yang diprogram (*programmed decisions*) adalah keputusan yang dibuat menurut kebiasaan, aturan atau prosedur. Namun bila ditinjau dari pendapat Siagian (2003), pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat, sehingga berdasarkan pendapat Siagian tersebut dapat diketahui bahwa pengambilan keputusan yang dilakukan PT. Sucofindo Cabang Medan tidak efektif dan bukan merupakan tindakan yang cepat karena keputusan akhir ada di tangan direksi di kantor pusat. Seharusnya PT. Sucofindo dapat menyerahkan keputusan dari setiap rencana kepada pimpinan cabang dan setiap keputusan yang diambil pimpinan cabang dilaporkan kepada pimpinan pusat sebagai pertanggungjawaban kinerja perusahaan di kantor cabang.

Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa di dalam hal pengambilan keputusan, terdapat kelemahan dimana PT. Sucofindo tidak dapat mengambil keputusan sendiri di dalam kegiatan operasional. Bilamana muncul suatu kendala

di dalam pelaksanaan, maka hal ini menimbulkan permasalahan karena setiap keputusan harus terlebih dahulu melalui keputusan direksi dan tentunya ini akan membutuhkan waktu lama walaupun telah memiliki sistem informasi yang berteknologi informasi.

Pimpinan perusahaan selalu dihadapkan pada masalah pengambilan keputusan diantara dua alternatif atau lebih. Data-data yang tersedia dalam suatu perusahaan cukup banyak, dan tidaklah mungkin semua data SIAM ini relevan untuk berbagai alternatif dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu tidak semua sistem informasi akuntansi manajemen harus dilaporkan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan. Sehubungan dengan konsep sistem informasi akuntansi manajemen untuk tujuan pengambilan keputusan, seorang manajer harus menggunakan konsep biaya yang berbeda terhadap pengambilan keputusan yang berbeda. Oleh karena itu konsep sistem informasi akuntansi manajemen sangat penting untuk tujuan pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa peran sistem informasi akuntansi manajemen sangat penting di dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan salah satu bentuk perbuatan berpikir dan hasil dari suatu perbuatan.

Hasil penelitian dan uraian di atas dapat diketahui melalui pendapat Angraini (2003) yang mengemukakan bahwa peran utama dari informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi yang memudahkan proses pengambilan keputusan. Akuntansi manajemen dapat dipandang dari dua sudut pandang, yaitu akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe akuntansi dan akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe informasi. Sebagai salah satu tipe

akuntansi, akuntansi manajemen merupakan suatu sistem pengolahan informasi keuangan yang digunakan untuk menghasilkan informasi keuangan bagi kepentingan pemakai intern organisasi. Sebagai salah satu tipe informasi, akuntansi manajemen merupakan tipe informasi kuantitatif yang menggunakan uang sebagai satuan ukuran yang digunakan untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan. Dengan demikian, akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen, yang dimanfaatkan oleh pemakai intern organisasi (Mulyadi, 2008).

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa salah satu peran penting sistem informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi bagi orang yang tepat dengan cara yang tepat dan pada saat yang tepat pula. Informasi berperan meningkatkan kemampuan manajemen untuk memahami keadaan lingkungan sekitarnya dan mengidentifikasi aktivitas yang relevan. Perencanaan sistem informasi manajemen yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian karena sistem informasi berguna bagi perusahaan untuk mengendalikan dan memonitor proses yang memiliki nilai tambah.

Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan sistem yang dimaksudkan untuk membantu manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsinya demi efisiensi dalam mengalokasikan sumber daya dalam rangka tujuan perusahaan. Sistem informasi 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. Sistem informasi akuntansi manajemen tidak terikat oleh suatu kriteria formal yang menjelaskan sifat dari masukan atau proses bahkan keluarannya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. Sucofindo Cabang Medan telah menggunakan sistem informasi akuntansi manajemen melalui sistem aplikasi ERP. ERP ini merupakan aplikasi dari teknologi informasi yang digunakan dalam kegiatan perusahaan dan berpusat (server) di kantor pusat dimana penggunanya (*user*) adalah selain kantor pusat juga kantor-kantor cabang yang ada di seluruh Indonesia. Sistem aplikasi ERP ini menginput data berupa perencanaan sumber daya perusahaan berfokus pada efisiensi produksi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya dengan tujuan untuk memudahkan interaksi melalui pertukaran data dan informasi sehingga dapat mempercepat proses tanpa melihat waktu dan tempat antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya.
2. Perencanaan pada PT. Sucofindo Cabang Medan dibuat berdasarkan kebutuhan pada tiap-tiap bagian yaitu bagian pelayanan dan dukungan operasional (PDO), bagian pengujian konsultasi, bagian bidang inspeksi umum, bidang inspeksi teknisi serta bidang dukungan bisnis yang disampaikan kepada kepala kantor cabang. Hasil perencanaan di PT. Sucofindo Cabang Medan disampaikan ke kantor Pusat.

3. Pengambilan keputusan dimulai dari keputusan pimpinan cabang yang disampaikan kepada direksi dan keputusan akhir dari perencanaan yang disusun berdasarkan keputusan direksi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran, yaitu :

1. Bagi PT. Sucofindo Cabang Medan

PT. Sucofindo Cabang Medan telah menerapkan sistem informasi dengan menggunakan teknologi informasi melalui aplikasi ERP baik di dalam perencanaan maupun pengambilan keputusan. Di dalam penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen ini dapat disalahgunakan pihak luar sehingga diharapkan penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen ini perlu dilakukan evaluasi setiap tahunnya untuk mengetahui kelemahan-kelemahan dari penggunaan sistem informasi yang berteknologi informasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang penggunaan sistem aplikasi ERP ini pada tiap-tiap bagian dari perencanaan sampai kepada pengambilan keputusan dengan mengidentifikasi menu-menu yang terdapat di dalam aplikasi tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arry Irawan (2010). *Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Eksternal Desentralisasi Terhadap Karakteristik Informasi Akuntansi Manajemen Yang Bermanfaat Bagi Manajer Pemasaran (Penelitian pada Industri Tekstil di Kota Bandung)*. Tesis Universitas Padjajaran.
- Ahmed Riahi Belkaoui (2000). *Teori Akuntansi*, Edisi Pertama, Alih Bahasa. Marwata S.E., Akt, Jakarta: Salemba Empat.
- Febriyanti Frety (2014). *Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. PLN (Persero) Jawa Barat*. Skripsi Universitas Pasundan Fakultas Ekonomi.
- Bambang Hariadi (2002). *Akuntansi Manajemen Suatu Sudut Pandang*. Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFE.
- Djam'an Satori (2007). *Metode Penelitian Kualitatif (Matakuliah Analisis Penelitian Kualitatif)*. Bandung : Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hansen dan Mowen (2009). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Hansiadi, Y. H. (2002). Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Tingkat Desentralisasi Organisasi: Implikasi Terhadap Kinerja Manajemen. *Jurnal Volume 6*, No 1 Tahun 2002.
- Husaini Usman (2011). *Manajemen : teori, praktik, dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heni H. Nurani (2011). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi Akuntansi Manajemen dan Pelayanan Sistem Informasi terhadap Intensitas Penggunaan dan Kepuasan Pengguna serta dampaknya terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen. Bandung: *Indonesian Journal of Economics and Business*, UNPAD.
- Iqbal Hasan (2002). *Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Irham Fahmi, (2011). *Analisa Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ibnu Syamsi (2000). *Pengambilan keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

- J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen (2003) *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Sarwono Jonathan (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Juniarti dan Evelyne (2003). Hubungan Karakteristik Informasi Yang Dihasilkan Oleh Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur Di Jawa Timur. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 5, No. 2, Nopember 2003: 110 – 122*, Universitas Kristen Petra.
- Kadarsah Suryadi, Ali Ramdhani (2002). *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Letje Nazaruddin (1998). Pengaruh Desentralisasi dan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.1 No.2, Juli, PP 141-162.
- Mulyadi (2008). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- M. Save Dagun (2006). *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Lembaga Pengkajian.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Philip Kotler (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks.
- R. Terry George (2000). *Prinsip-Prinsip Manajemen* (edisi bahasa Indonesia). Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Ritonga, dan Zainuddin (2001). *Faktor-faktor Kontekstual dan Sistem Akuntansi Manajemen*. Kompak No. 2, hal 183-203.
- Siregar, Baldrick dan Bambang, S. (2013). *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan Ketujuh, Jakarta: Radar Jaya Offset.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Simon Herbert (2004). *Administrative Behavior, A Study of Decision*, Terjemahan. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Tata Sutabri (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyono (2001). *Akuntansi Biaya (Perencanaan dan Pengendalian Biaya serta Pembuatan Keputusan)* Edisi II, Yogyakarta : BPFÉ.
- Turnip, Ricky (2014). *Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial*. Bandung: Fakultas Ekonomi Widyatama.
- Y.M. Chia (1995). Decentralization, Management Accounting System Information Characteristic And Their Interaction Effects on Managerial Performance: A Singapore Study. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 12. No. 4. Spring. pp. 215-239
- Zainuddin Iba (2012). Hubungan Karakteristik Informasi Yang Dihasilkan Oleh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Eurotek Jaya Perkasa Bogor. *Jurnal Kebangsaan*, Vol.I No.2, Juli 2012. ISSN: 2089-5917. STIE Kebangsaan Bireuen.
- Vincent Gaspersz (2004). *Production Planning And Inventory Control*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.

## KUESIONER

No. Responden : \_\_\_\_\_

Nama Responden : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia : \_\_\_\_\_ tahun

Pendidikan : \_\_\_\_\_

Pertanyaan :

1. Bagaimana sistem informasi yang digunakan di perusahaan ini?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Bagaimana sistem perencanaan yang digunakan di perusahaan ini?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Apakah ada pendapat dari pihak ketiga yang menggunakan sistem perencanaan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Kendala apa saja yang sering terjadi dalam sistem perencanaan?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Bila ada, solusi apa yang dilakukan pihak manajemen?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Bagaimana sistem pengambilan keputusan yang digunakan di perusahaan ini?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Kendala apa saja yang sering terjadi dalam pengambilan keputusan?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Bila ada, solusi apa yang dilakukan pihak manajemen?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Apa kelebihan dari sistem perencanaan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. Apa kelebihan dari sistem pengambilan keputusan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. Apa kelemahan dari sistem perencanaan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. Apa kelemahan dari sistem pengambilan keputusan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

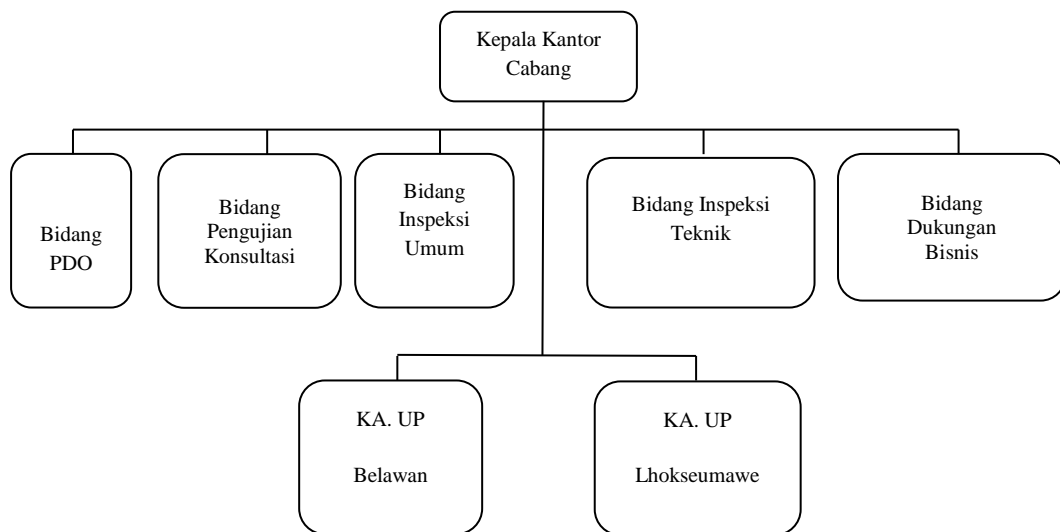
14. Siapa saja yang terlibat dalam pengambilan keputusan tersebut?

Jawaban : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Lampiran Hasil Wawancara

### 1. Informan Pertama Ibu Andriani Yuletta Kepala Bidang PDO

Untuk mengetahui struktur organisasi PT. Sucofindo Cabang Medan. Hasil wawancara diperoleh sebagai berikut:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Sucofindo Medan**

“PT. Sucofindo Cabang Medan bergerak dalam bidang jasa inspeksi, supervisi, pengkajian serta pengujian dan pelatihan yang disingkat dengan (ISPP). Pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah pemerintah dan pihak swasta yang bekerjasama dengan PT. Sucofindo Cabang Medan yaitu : pemeriksaan (inspeksi), pengawasan (supervisi), pengkajian, pemantauan, pengujian, verifikasi yang berkenaan dan berkaitan dengan lapangan usaha yang sesuai dengan Klasifikasi Baku Lapangan



Usaha Indonesia (KBLI), survei meliputi objek barang dan muatan, sarana dan prasarana angkutan, serta obyek dan pemetaan serta proyek”.

## **2. Informan Kedua Bapak Husrizal sebagai Kepala Bidang Dukungan Bisnis**

- a) Dapatkah bapak jelaskan apakah PT. Sucofindo Cabang Medan memiliki suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“PT. Sucofindo memiliki sistem informasi dengan menggunakan teknologi informasi yang dapat membantu kegiatan perusahaan dan kami menggunakan aplikasi ERP (enterprise resource planning)”

- b) Dapatkah bapak jelaskan fungsi sistem informasi berupa aplikasi ERP?

Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“Aplikasi tersebut difokuskan untuk menyelesaikan berbagai proses bisnis dengan para pelanggan, pemasok, mitra dan karyawan sebagai pihak-pihak yang berkepentingan / stakeholder terhadap perusahaan”

- c) Dapatkah bapak jelaskan siapa operator atau pengguna dari sistem aplikasi ERP? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“Sistem ini adanya di kantor pusat Sucofindo dan penggunaannya ada di setiap cabang yang ada dan ini saling terkoneksi antara bagian yang satu ke bagian lainnya dan setiap aktivitasnya diketahui oleh kantor pusat”

- d) Dapatkah bapak jelaskan apa saja yang ada di dalam sistem aplikasi ERP? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“Perencanaan sumber daya perusahaan (*enterprise resource planning-ERP*) berfokus pada efisiensi produksi internal perusahaan, distribusi dan proses keuangannya. Manajemen hubungan pelanggan (CRM) berfokus pada proses mendapatkan dan mempertahankan pelanggan yang berharga melalui proses pemasaran, penjualan dan layanan. Manajemen hubungan mitra (*partner relationship management-PRM*) bertujuan untuk mendapatkan dan memelihara para mitra yang dapat meningkatkan penjualan dan distribusi produk serta layanan perusahaan. Manajemen rantai pasokan (*supply chain management-SCM*) berfokus pada pengembangan sumber dan proses

mendapatkannya yang paling efisien dan efektif dengan para pemasok untuk berbagai produk serta jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Aplikasi manajemen pengetahuan (knowledge management- KM) berfokus untuk memberi para karyawan perusahaan berbagai alat untuk mendukung kerjasama kelompok dan pengambilan keputusan”.

- e) Dapatkah bapak jelaskan tujuan penggunaan dari sistem aplikasi ERP?

Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“Setiap isi dari aplikasi bertujuan untuk kemudahan interaksi, saling berinteraksi melalui pertukaran data dan informasi akan mempercepat proses tanpa melihat waktu dan tempat antara satu kegiatan dengan kegiatan lainnya”

- f) Dapatkah bapak jelaskan siapa pengguna dari sistem aplikasi ERP? Hasil

wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“penggunanya adalah sistem administrator, operator, kepala unit, kepala bidang dan direksi”

- g) Dapatkah bapak jelaskan apakah ada kendala dalam penggunaan dari sistem aplikasi ERP? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“Kalau kendala pasti ada dan kendala yang sering ditemukan di sini apabila pihak ketiga dalam

mengajukan permohonan kerjasama terlambat dalam memberikan informasi sehingga tidak dapat langsung dijadikan dasar penjualan pada perusahaan dan ini tentunya mempengaruhi kinerja perusahaan”

- h) Dapatkah bapak jelaskan apakah PT. Sucofindo memiliki perencanaan dan bila ada bagaimana perencanaan tersebut? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“sudah tentu kami membuat perencanaan karena berdasarkan perencanaanlah kami bekerja. Perencanaan ini disusun berdasarkan kegiatan yang akan dilakukan dari setiap bagian-bagian yang ada di PT. Sucofindo Cabang Medan”

- i) Dapatkah bapak jelaskan apakah PT. Sucofindo Cabang Medan memiliki perencanaan dan bila ada bagaimana perencanaan tersebut? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“sudah tentu perencanaan itu ada pada semua perusahaan termasuk PT. Sucofindo Cabang Medan. Perencanaan ini disusun berdasarkan tujuan yang akan dilakukan dari setiap kantor cabang yang ada termasuk di dalam PT. Sucofindo Medan dan perencanaan ini terlebih dahulu

diajukan dari setiap bagian-bagian dan kemudian dilaporkan kepada pimpinan cabang”

- j) Dapatkah bapak jelaskan apa saja perencanaan yang disusun PT. Sucofindo Cabang Medan dan bagaimana proses perencanaan tersebut?

Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“Setiap bagian yang di kantor cabang membuat perencanaan kemudian perencanaan yang disusun tersebut disampaikan kepada pimpinan cabang dan pimpinan cabang melakukan rapat dengan kepala-kepala bagian untuk menyusun perencanaan. Setelah perencanaan disusun, hasil perencanaan ini dilaporkan ke kantor pusat untuk memperoleh persetujuan dari direksi. Nah, perencanaan-perencanaan yang dibuat disesuaikan dengan bidang masing-masing seperti perencanaan penjualan, pengadaan, SDM, keuangan/akuntansi”

- k) Dapatkah bapak jelaskan apakah PT. Sucofindo Cabang Medan dalam membuat perencanaan menggunakan sistem teknologi informasi ? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“perencanaan yang telah disusun tersebut kemudian dimasukkan ke dalam sistem ERP agar diketahui kantor pusat dan bila perencanaan

tersebut disetujui maka akan terlihat dalam sistem aplikasi ERP dan itulah yang menjadi acuan kantor cabang dalam melaksanakan kegiatan perusahaan”

Bagaimana pengambilan keputusan pada PT. Sucofindo Cabang Medan.

Wawancara yang berkaitan dengan hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

- l) Dapatkah bapak jelaskan bagaimana PT. Sucofindo Cabang Medan dalam hal pengambilan keputusan? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

“seperti yang saya katakan tadi setelah perencanaan disusun, kami mengirimkannya ke kantor pusat yang dimasukkan ke dalam sistem ERP agar diketahui kantor pusat dan bila perencanaan tersebut disetujui maka akan terlihat dalam sistem aplikasi ERP dan itulah yang menjadi acuan kantor cabang dalam melaksanakan kegiatan perusahaan”

- m) Apakah dengan kata lain bahwa di dalam pengambilan keputusan berdasarkan perencanaan yang disusun di tingkat kantor cabang dan pimpinan cabang memutuskan kemudian hasil perencanaan tersebut dikirim ke kantor pusat melalui sistem ERP dan keputusan terakhir apakah perencanaan tersebut diterima atau tidak diambil berdasarkan keputusan direksi ? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“ya memang seperti itulah proses dalam pengambilan keputusan dan setiap keputusan yang telah diambil direksi itulah yang menjadi kegiatan perusahaan di kantor-kantor cabang termasuk di Medan”

### **3. Informan Ketiga Bapak Suryadi Kabid Inspeksi Teknik**

- a) Dapatkah bapak jelaskan fungsi sistem informasi berupa aplikasi ERP?

Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“sudah tentu setiap aplikasi yang digunakan berfungsi untuk membantu kinerja perusahaan agar lebih efektif dan efisien yang di dalamnya adalah pengguna informasi tersebut”

- b) Dapatkah bapak jelaskan apakah PT. Sucofindo Cabang Medan memiliki suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan? Hasil wawancara diperoleh sebagai berikut:

“Begini Bu, PT. Sucofindo Medan merupakan perusahaan besar milik Pemerintah dalam hal ini BUMN sehingga perusahaan ini memerlukan suatu sistem informasi yang dapat membantu kinerja perusahaan dan PT. Sucofindo Medan menggunakan sistem informasi yang berteknologi informasi berupa aplikasi yaitu ERP. Konsep ERP

dapat dijalankan dengan baik, jika didukung oleh seperangkat aplikasi dan infrastruktur komputer baik software dan hardware sehingga pengolahan data dan informasi dapat dilakukan dengan mudah dan terintegrasi”

- c) Dapatkah bapak jelaskan siapa operator atau pengguna dari sistem aplikasi ERP? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“Aplikasi ERP ini berteknologi informasi dan servernya ada di kantor pusat PT. Sucofindo dan penggunanya tentunya adalah kami-kami ini yang ada di kantor cabang dan setiap aktivitasnya diketahui oleh kantor pusat”

- d) Dapatkah bapak jelaskan apa saja yang ada di dalam sistem aplikasi ERP? Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“sistem aplikasi ERP ini sangat kompleks dimana didalamnya memuat beberap menu yang dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan dan setiap bagian-bagian yang di perusahaan ini juga dimasukkan ke dalam sistem aplikasi ERP ini, baik dari penjualan, pengadaan, SDM dan keuangan/akuntansi dan ini saling terhubung antara



satu bagian ke bagian lain serta terkoneksi ke kantor pusat.

- e) Dapatkah bapak jelaskan tujuan penggunaan dari sistem aplikasi ERP?

Hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“sudah tentu tujuannya adalah memudahkan penggunaannya dimana informasi yang ada akan mempercepat proses bekerja dari setiap bagian yang ada dan ini juga merupakan adanya koordinasi sinergitas bagian”

- f) Dapatkah bapak jelaskan siapa pengguna dari sistem aplikasi ERP? Hasil

wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“penggunaannya tentu dari setiap bagian yang ada di perusahaan ini bu, bagian-bagian yang ada disini adalah bidang PDO, bidang pengujian dan konsultan, bidang inspeksi umum, bidang inspeksi teknik dan bidang dukungan bisnis”

- g) Dapatkah bapak jelaskan apa itu manajemen hubungan pelanggan? Hasil

wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

Manajemen hubungan pelanggan (CRM) merupakan salah satu aplikasi yang digunakan dalam mengeksplorasi pasar dan potensi pelanggan dengan menggunakan sebuah sistem informasi

yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan aktivitas-aktivitas prapenjualan dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi. Ruang lingkup adalah semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pusat panggilan (call center), tenaga penjualan (sales force), pemasaran, dukungan teknis (technical support) dan layanan lapangan (field service). Faktor penting yang harus ada dalam penerapan CRM adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi pelanggan, mengusung falsafah customer-oriented (customer centric), mengadopsi pengukuran berdasarkan sudut pandang pelanggan serta membangun proses ujung ke ujung dalam melayani pelanggan, menyediakan dukungan pelanggan yang sempurna, menangani keluhan/komplain pelanggan, mencatat dan mengikuti semua aspek dalam penjualan, membuat informasi holistik tentang informasi layanan dan penjualan dari pelanggan