

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki ketergantungan terhadap orang lain, membutuhkan interaksi dengan lingkungan. Interaksi ini salah satunya melalui komunikasi. Seiring majunya teknologi, komunikasi antar-manusia semakin lama terus berkembang. Jika sebelumnya manusia berkomunikasi secara lisan, kini mulai dapat dilakukan dengan telegraf, telepon, faksimili, email, sms, telekonferensi, dan sebagainya. Semakin kekinian, proses komunikasi menjadi lebih praktis. Penyediaan jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam dunia modern saat ini. TIK berperan besar dalam memfasilitasi akses dan pengelolaan informasi serta komunikasi antara individu, perusahaan, dan bahkan antarnegara.

Dengan banyaknya jumlah penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan lingkungan bisnis penyediaan jasa ini semakin kompetitif. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Telekomunikasi No.36 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk memperoleh Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, yang dimaksud jasa Telekomunikasi adalah penyediaan layanan yang memungkinkan pengiriman informasi antara individu, perangkat, atau lokasi yang berbeda melalui penggunaan teknologi. Dengan tersedianya layanan – layanan pendukung akan memberikan dampak berkembangnya kegiatan operasional seperti, semakin banyak layanan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa telekomunikasi maka akan semakin banyak sub unit kerja dalam pengelolaan organisasinya tersebut.

Sebagaimana diketahui tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh laba yang maksimum, melayani dan meningkatkan kepuasan konsumen, mencapai pertumbuhan yang pesat serta menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan sebuah manajemen yang baik. Sebuah perusahaan tidak akan berjalan mulus tanpa adanya manajemen. Manajemen tersebut berupa struktur organisasi.

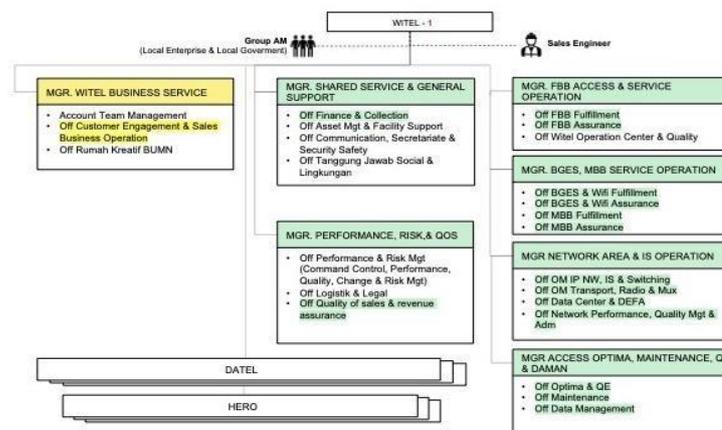
Disampaikan pula oleh Griffin & Moorhead (2014) mengungkapkan bahwa *“Organization structure is the system of task, reporting and authority relationship within which the organization does it's work”* kutipan tersebut menjelaskan pembagian tugas-tugas, penentuan pelaporan informasi dan komunikasi, serta wewenang dan keputusan yang diatur di dalam organisasi. Struktur organisasi yang baik berfungsi sebagai alat pengatur dan dapat mempengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, sehingga tercipta stabilitas dan kontinuitas yang dapat mewujudkan kelangsungan hidup organisasi. Dengan demikian struktur organisasi harus didesain sesuai dengan lingkungan pekerjaan mengetahui tugas apa yang akan dilakukan dan kepada siapa harus bertanggung jawab atas hasil yang dicapai. Jadi kegunaan struktur

organisasi adalah mengendalikan, mengarahkan dan menyalurkan kemampuan anggota organisasi untuk mencapai sasaran dan hasil yang menjadi tujuan organisasi.

Pada perusahaan yang berskala kecil dan sedikit aktivitas dan sederhana, pada umumnya pimpinan perusahaan dapat mengendalikan semua aktivitas dan permasalahan yang dihadapinya. Melihat luas dan kompleksnya operasi jasa layanan telekomunikasi tidak memungkinkan bagi seorang pemimpin untuk memantau secara langsung seluruh kegiatan operasional perusahaan penyedia jasa tersebut. Untuk itu para pimpinan harus mengadakan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang sangat penting ke tingkat pimpinan di bawahnya yaitu para pelaksana dalam pengambilan keputusan, sehingga semua masalah yang ada dapat ditangani lebih baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan adanya pendelegasian tugas dan wewenang dalam suatu perusahaan, oleh karenanya perlu menerapkan akuntansi pertanggungjawaban.

Akuntansi pertanggungjawaban yang baik, dalam penerapannya harus menetapkan atau memberi wewenang secara tegas, karena dari wewenang ini akan menimbulkan adanya tanggung jawab. Dengan wewenang dan tanggungjawab tersebut akan memudahkan pengendalian terhadap penyimpangan yang terjadi. Akuntansi pertanggungjawaban banyak dipakai oleh perusahaan - perusahaan dan badan usaha lainnya karena memungkinkan perusahaan untuk merekam seluruh aktivitas usahanya, kemudian mengetahui unit yang bertanggungjawab atas aktivitas tersebut serta menentukan unit usaha mana yang tidak berjalan secara efisien.

Menurut hasil survei yang peneliti peroleh dari bagian SDM, PT Telkom Witel Bogor dipimpin oleh seorang General Manager atau biasa disebut dengan GM (Witel – 1). Dalam kepemimpinannya membawahi beberapa bagian yaitu unit bisnis yaitu *Business Service; Shared Service & General Support; Performance, Risk & QOS; FBB Access & Service Operationl BGES, MBB Service Operation; Network Area & IS Operation; Access Optima, Maintenance, QE & Daman*. Lalu ada pula Datel dan Hero. Berikut merupakan Struktur Organisasi yang terdapat pada PT Telkom Witel Bogor, sebagai berikut:



Sumber : data internal perusahaan, 2023
Gambar 1.1 Struktur Telkom Witel Bogor

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntansi pertanggungjawaban pada perusahaan, khususnya perusahaan jasa penyedia layanan telekomunikasi sangat penting untuk mengendalikan tanggungjawab tiap departemen.

Mulyadi (2015:378) mengemukakan akuntansi pertanggungjawaban merupakan salah satu bidang dari akuntansi manajemen yang dihubungkan dengan 2 perilaku pusat pertanggungjawaban laba perusahaan yang merupakan alat pengendalian biaya dengan menghubungkan biaya atau pendapatan dengan tempat dimana biaya atau pendapat tersebut dikeluarkan atau diperoleh.

Dalam menerapkan akuntansi pertanggung jawaban menurut Mulyani (2015:379) terdapat lima syarat pada unit-unit yakni Struktur organisasi, Anggaran, Penggolongan biaya, Sistem akuntansi, dan Sistem pelaporan biaya. Pusat pertanggungjawaban adalah suatu unit organisasi yang dipimpin oleh seorang manajer yang bertanggungjawab atas kinerja unitnya. Terdapat empat pusat pertanggungjawaban yaitu pusat pendapatan, pusat biaya, pusat laba, dan pusat investasi .

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas sehingga menjadikan PT. Telkom memiliki kegiatan operasional yang cukup kompleks. Seperti halnya pada PT. Telkom Witel Bogor. Dengan organisasi yang baru akan ada beberapa perubahan pada divisi atau dikenal dengan pusat-pusat pertanggungjawaban pada PT. Telkom, akuntansi pertanggungjawaban sangat dibutuhkan oleh manajer untuk membantu dalam pengambilan keputusan, pengendalian biaya, evaluasi kinerja, dan alokasi sumber daya. Dengan sistem akuntansi pertanggungjawaban, manajer dapat melacak dan mengevaluasi kinerja departemen atau individu dalam organisasi, mengidentifikasi hal-hal yang memerlukan perbaikan, serta mengambil keputusan strategis berdasarkan informasi yang terdokumentasi dengan baik. Ini membantu manajer dalam mengelola secara efisien sumber daya perusahaan dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut hasil pengamatan penulis selama melakukan penelitian ini pada PT. Telkom Witel Bogor, terdapat masalah yaitu mengenai kinerja karyawan yang tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan, yaitu kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh atasannya maupun dorongan dari sesama rekan kerja. Masih banyak pula karyawan yang bersikap santai dalam berkerja seperti sesama karyawan mengobrol maupun bermain game diluar ruangan saat jam kerja

berlangsung, datang ke kantor dan istirahat melewati waktu yang sudah ditentukan serta pelimpahan wewenang ke beberapa karyawan yang dilakukan oleh atasan yang bukan merupakan job descriptionnya. Sikap seperti ini yang menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan lancar dan lebih banyak mengulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan juga dapat memberatkan beberapa karyawan tersebut. Apabila hal tersebut dibiarkan secara terus menerus maka akan menghambat pula pada pencapaian tujuan perusahaan.

Dari uraian di atas, peneliti memandang bahwa akuntansi pertanggungjawaban merupakan hal yang penting untuk diterapkan karena dapat menunjang pencapaian tujuan umum perusahaan dan membantu pihak manajemen dalam menyusun kebijaksanaan perusahaan dimasa yang akan datang dan akuntansi pertanggungjawaban mempunyai peranan dalam menilai prestasi manajemen, maka perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana keberadaan dan penerapan akuntansi pertanggungjawaban pada PT. Telkom Witel Bogor. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai akuntansi pertanggungjawaban dengan judul: "Pengaruh Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban terhadap Prestasi Kerja Pada PT. Telkom Witel Bogor".

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dengan adanya transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang berorientasi pada pelanggan dapat meningkatkan kompleksitas operasional, terutama dengan peningkatan dalam layanan yang ditawarkan, mengakibatkan kesulitan dalam menetapkan dan memahami pusat-pusat pertanggungjawaban secara efektif. Hal tersebut dapat mengaburkan garis tanggung jawab dan mempersulit untuk mengukur kinerja setiap unit secara akurat.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah penerapan akuntansi pertanggungjawaban berpengaruh terhadap prestasi kerja pada PT. Telkom Witel Bogor?"

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh penerapan akuntansi pertanggungjawaban terhadap prestasi kerja pada PT Telkom Witel Bogor serta digunakan penulis sebagai bahan penelitian untuk memenuhi syarat dalam memperoleh nilai Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan akuntansi pertanggungjawaban terhadap prestasi kerja.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas proses perencanaan dan pengendalian aktivitas organisasi dengan menerapkan akuntansi pertanggungjawaban serta dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan serta mengetahui sampai sejauh mana penerapan akuntansi pertanggungjawaban berpengaruh terhadap prestasi kerja. Dan dapat memperoleh gambaran dan menjadi sumber informasi yang ada hubungannya dengan akuntansi pertanggungjawaban, serta dapat menjadi penambah wawasan mengenai prestasi kerja serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.