PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS VARIAN BIAYA OPERASIONAL DALAM MENGUKUR EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA UNIT INDIBIZ (DIVISI PEMASANGAN BARU INDIHOME) PT. TELKOM STO PAREPARE

ARDITA PRATIWI
221 200 031

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor : 470/KEP/III.3.AU/B/1446H/2024M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 14 Oktober 2024 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Yusran Bachtiar, S.E., M.Ak	Muh. Alwi, S.Ak., M.Ak
NBM : 1098 943	NBM : 1416 761

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Akuntansi
Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si	Hasdiana, S.E., M.Ak
NBM : 784 726	NBM : 1213 431

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

ANALISIS VARIAN BIAYA OPERASIONAL DALAM MENGUKUR EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA UNIT INDIBIZ (DIVISI PEMASANGAN BARU INDIHOME) PT. TELKOM STO PAREPARE

ARDITA PRATIWI
221 200 031

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor: 438/KEP/III.3.AU/FEB/1447H/2025M Telah diujikan Pada Tanggal 28 Agustus 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Hasdiana, S.E., M.Ak	

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Yusran Bachtiar, S.E., M.Ak	
2	Anggota Penguji	Muh. Alwi, S.Ak., M.Ak	
3	Anggota Penguji	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak	
4	Anggota Penguji	Dr. Yadi Arodhiskara, M.Ak	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA	:	Ardita Pratiwi
NIM	:	221 200 031
JUDUL SKRIPSI	:	Analisis Varian Biaya Operasional Dalam Mengukur Efektifitas Pengendalian Biaya Pada Unit Indibis (Divisi Pemasangan Baru Indihome) PT Telkom STO Parepare
Dosen Pembimbing	:	1. Yusran Bachtiar, SE., M.Ak 2. Mùhammad Alwi, S.Ak, M.Ak

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

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

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

Parepare, 01 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Ardita Pratiwi

NIM. 221 200 031

NIM. 221 200 031

Abstrak

Ardita Pratiwi, 2025,. judul penelitian "Analisis Varian Biaya Operasional Dalam Meng nukur Analisis Varian Biaya Operasional Dalam Mengukur Efektifitas Pengendalian Biaya Pada Unit Indibis (Divisi Pemasangan Baru Indihome) PT Telkom STO Parepare". Pembimbing I Yusran Bachtiar, dan Pembimbing II Muhammad Alwi, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk Pengendalian Biaya yang dilakukan dan menganalisis tingkat efektifitas pengendalian biaya setelah diukur dengan pendekatan Analisis Varians Biaya Operasional pada Unit INDIBIS (Divisi Pemasangan Baru Indihome) PT. Telkom STO Parepare. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif, dimana hasil yang diperoleh yakni : Bentuk langkah pengendalian yang dilakukan oleh Unit Indibis PT. Telkom STO Parepare yakni dengan mentapkan Pembagian Area Wilayah Kerja dari Teknisi dilapangan dan Penetapan Estimasi Nilai Anggaran yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan Pemasangan Sambungan Baru (PSB) dan Penanganan Keluhan Pelanggan; Pengukuran terhadap Langkah Pengendalian Biaya Operasional dengan menggunakan Analisis Varians menunjukkan bahwa bentuk langkah pengendalian yang dilakukan oleh Unit Indibis PT. Telkom STO Parepare dapat dikatakan efektif, dibuktikan adanya selisih yang bersifat *Favorable,* atau variansnya tergolong menguntungkan

Kata Kunci : Analisis Varian, Pengendaalian, Biaya, Operasional.

Abstract

Ardita Pratiwi, 2025, research title "Operational Cost Variance Analysis in Measuring Cost Control Effectiveness at the Indibis Unit (Indihome New Installation Division) at PT Telkom STO Parepare." Supervisor I Yusran Bachtiar, and Supervisor II Muhammad Alwi, Thesis, Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Parepare (UMPAR).

The purpose of this research is to determine the form of cost control implemented and analyze the level of cost control effectiveness after being measured using the Operational Cost Variance Analysis approach at the Indibis Unit (Indihome New Installation Division) at PT Telkom STO Parepare. This research was conducted using a qualitative descriptive approach, which obtained the following results: The form of control measures implemented by the Indibis Unit at PT. Telkom STO Parepare has established work area allocations for field technicians and established budget estimates, which are used as a reference for installing new connections (PSB) and handling customer complaints. Measurement of operational cost control measures using variance analysis indicates that the control measures implemented by the Indibis Unit of PT. Telkom STO Parepare are considered effective, as evidenced by the existence of favorable variances.

Keywords: Variance Analysis, Control, Cost, Operational

KATA PENGANTAR

***Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*.**

Alhamdulillahirrabilalamin, sepantasnyalah sebagai hambanya kita selalu memanjatkan untaian rasa syukur dalam setiap helaan nafas kita, sebab tanpa rahmat dan hidayah-Nya, maka semua nikmat tak akan mampu kita rasakan, termasuk bagian nikmat-Nya yang tak berbilang sehingga sekripsi dengan judul "Analisis Varian Biaya Operasional Dalam Mengukur Efektifitas Pengendalian Biaya Pada Unit Indibis (Divisi Pemasangan Baru Indihome) PT Telkom STO Parepare" dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian masa studi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Parepare. Tak lupa pula tersembahkan Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi panutan serta sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Keberhasilan terhadap penyelesaian skripsi, tak akan pernah tercapai tanpa dukungan dari mereka yang memiliki sumbangsih terbesar dalam kehidupan ini, olehnya itu hanya sembah sujud dapat tercurahkan kepada kedua Orang Tua tercinta Ayahanda **Bakri** dan Ibunda **(Almh) Karmila** yang selalu hadir membuka hatinya, mengisi dengan segala doa-doa terbaik untuk anak-anaknya, olehnya itu mungkin ungkapan rasa ini tak berbanding atas kasih sayang mereka, namun izinkan anakda menghaturkan dalam sujud sepenggal ucapan terima kasih tak terhingga, karena kalianlah kebahagiaan di dunia ini dapat tergenggam.

Keterbatasan adalah kodrat tak terelakkan dari seorang hamba Allah. SWT yang penuh kekurangan, maka sangatlah pantas dalam segenap kerendahan hati menghaturkan ucapan terima kasih yang tak mampu diwakilkan dengan kata-kata kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik itu dalam bentuk dukungan moril maupun dukungan materil pada penyelesaian tugas akhir ini. Tekhusus ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus terhaturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,
3. Ibu Hasdiana, SE., M.Ak. selaku Ketua Program Akuntasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,
4. Bapak Yusran Bachtiar, SE., M.Ak selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan arahan sehingga skripsi mampu tersusun dengan baik

5. Bapak Muhammad Alwi, S.Ak, M.Ak selaku Pembimbing II yang tak pernah jenuh untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun sebagai sebuah karya ilmiah yang baik.
6. Bapak Dr. Yadi Ardhiskara, SE., M.Ak dan Ibu Hernianti Harun. S.Ak., M.Ak selaku Penguji pada penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh Keluarga dan Handai Taulan yang sepanjang waktu memberikan dukungan baik itu moril maupun materil, terkhusus saudara-saudaraku, terima kasih atas segala pengorbanan, semoga menjadi amal jariah disisi Allah. SWT.
8. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat baik dalam proses perkuliahan begitupun pada saat akhir penyelesaian studi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
9. Segenap Sahabat dan Kerabat, khususnya yang selama ini selalu bersama membagi suka dan duka dalam menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Menjadi yang terbaik tentunya akan sangatlah jauh mampu teraih dalam sebuah usaha dari seorang hamba dengan segenap kekurangannya, namun harapan selalu terpatri dalam sanubari, semoga dalam kedangkalan kajian pada skripsi ini terdapat nilai manfaat walau itu hanya setitik pasir ditengah gurun, dan semoga apa yang tertuang dalam skripsi dapat pula memberikan sumbangsih pengetahuan kepada semua pihak yang mungkin sempat membacanya.

Kesalahan dan kekhilafan adalah sifat hakiki seorang manusia, olehnya itu dalam kesempatan ini tersampaikan permohonan maaf jika saja dalam bagian penulisan skripsi ini terdapat hal yang tidak berkenan. maka mohon kiranya petunjuk apakah dalam bentuk kritik ataupun saran dan tentunya akan menjadi hal yang sangat bermanfaat sehingga dikemudian hari segala bentuk kesalahan dapat diperbaiki.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, 01 Agustus 2025

Ardita Pratiwi
NIM. 221 200 031

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 12
1. Biaya 12
a. Pengertian Biaya 12
b. Klasifikasi Biaya 13
c. Metode Penentuan Biaya 17
d. Sistem Penentuan Biaya (*Costing System*) 19
2. Biaya Operasional 22
a. Pengertian Biaya Operasional 22
b. Unsur–Unsur Biaya Operasional 24
c. Tujuan Biaya Operasional 26
d. Manfaat Biaya Operasional 27
e. Cara Menghitung Biaya Operasional 30
3. Pengendalian Biaya Operasional 31
a. Pengertian Pengendalian Biaya (*Cost Controli*) 31
b. Pengendalian Biaya Operasional 32
c. Manfaat Pengendalian Biaya Operasional 33
d. Komponen Utama Pengendalian Biaya Operasional 37
e. Teknik dan Metode Pengendalian Biaya Operasional 39
f. Efektifitas Pengendalian Biaya Operasional 42

4. Analisis Varian Biaya Operasional 43
a. Pengertian Varian Biaya 43
b. Analisis Varian Biaya 45
c. Analisis Varian Biaya Operasional 46
d. Tujuan dan Manfaat Analisis Varian Biaya Operasional 47
e. Langkah-langkah Analisis Varian Biaya Operasional 48
B. Penelitian Terdahulu 50
C. Kerangka Pikir 53
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 55
C. Subjek Penelitian 56
D. Informan Penelitian 56
E. Definisi Operasional 58
F. Jenis dan Sumber Data 60
G. Teknik Pengumpulan Data 62
H. Teknik Analisis Data 64
I. Uji Keabsahan Data 67
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
A. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia, Tbk 69
B. Produk dan Layanan PT. Telkom Indonesia, Tbk 70
C. Purpose, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk 72
D. Logo dan Makna Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk 72
E. Tata Nilai dan Budaya PT. Telkom Indonesia, Tbk 73
F. Pembagian Wilayah Kerja PT. Telkom Indonesia, Tbk 74
G. Profil PT. Telkom Indonesia Witel Sulselbar-Parepare 76
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 77
B. Pembahasan 94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 102
B. Saran 102
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
Tabel 4.1	Uraian Tugas Level Operation (Unit Indibis) PT. Telkom	
Tabel 5.1	Rata-Rata Jumlah Pemasangan Sambungan Baru (PSB) dan Penanganan Keluhan Pelanggan Tahun 2023-2024	81
Tabel 5.2	Estimasi Pemasangan Baru dan Penanganan Keluhan Pelanggan Tahun 2023-2024	85
Tabel 5.3	Estimasi Rata-Rata Pembiayaan Pemasangan Baru dan Penanganan Keluhan Pelanggan Tahun 2023-2024	86
Tabel 5.4	Laporan Estimasi dan Realisasi Penggunaan Anggaran Pemasangan Baru Tahun 2023-2024	88
Tabel 5.5	Laporan Estimasi dan Realisasi Penggunaan Anggaran Penanganan Keluhan Pelanggan Tahun 2023-2024	89
Tabel 5.6	Analisis Varians Pemasangan Sambungan Baru Tahun 2023 dan 2024	91
Tabel 5.7	Analisis Varians Penanganan Keluhan Pelanggan Tahun 2023 dan 2024	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	53
Gambar 3.1	Teknik Analisis Data Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana,J (2018)	66
Gambar 4.1	Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk dari Waktu Ke Waktu	73
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Level Operation (Unit Indibis) PT. Telkom	78
Gambar 5.1	Alur Pengendalian Pengelolaan Permintaan Pelanggan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data data dari PT Telkom STO Pre pare.....113
Lampiran 2. SK Pembimbing 122
Lampiran 3. Undangan menguji proposal 124
Lampiran 4. Udangan menguji Proposal penelitian.....125
Lampiran 5. Berita Acara Ujian Proposal 126
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Bimbingan proposal 130
Lampiran 7. Kartu Kontrol Ujian Proposal.....132
Lampiran 8. Rekomendasi Perbaikan Proposal 133
Lampiran 9. Persetujuan Pembimbing Seminar Proposal.....134
Lampiran 10. Surat Permohonan Penelitian 135
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Hasil Penelitian 136
Lampiran 12. Surat Telah melakukan penelitian 138
Lampiran 13. Surat Keterangan Publis Jurnal.....139
Lampiran 14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....140
Lampiran 15. Undangan Menguji seminar hasil 142
Lampiran 16. Undangan menguji ujian Hasil.....143
Lampiran 17. Persetuan Pembimbing Seminar Hasil 144
Lampiran 18. Berita Acara Seminar Hasil 145
Lampiran 19. Rekomendasi Perbaikan Hasil 149
Lampiran 20. Lembar Konsul Bimbingan Skripsi.....150
Lampiran 21. Persetujuan Pembimbing Ujian Skripsi.....152