



PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA DIVISI PERUSAHAAN

Gita Sonia Sinaga, Sinta Kristiani Sipayung, Winna Suryani Br. Berutu, Toman Sony Tambunan

Universitas HKBP Nommensen Medan

Sinta.sipayung@student.uhn.ac.id

Published: 30 Apr' 2025

Abstrak

Dalam menghadapi perkembangan dunia bisnis pasti ada situasi dimana strategi bisnis yang direncanakan tidak terdefinisi dengan baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas perusahaan diperlukan pengendalian manajemen yang baik dari perusahaan agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Peran utama sistem pengendalian manajemen adalah memastikan bahwa implementasi strategi yang dipilih berjalan dengan baik, terkendali dan lancar. Sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk memotivasi anggota organisasi menjelaskan strategi-strategi perusahaan secara efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja dalam mendukung kinerja perusahaan pada divisi PT. Raizen Digital Marketing Medan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara, dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM) terhadap kinerja berhasil diterapkan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja divisi pada PT Raizen Digital Marketing Medan.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Manajemen; Kinerja; Divisi; Perusahaan.

Abstract

In the face of the development of the business world, there must be situations where the planned business strategy is not well defined. One of the efforts to improve the quality of the company requires good management control from the company in order to produce good service to customers. The main role of the management control system is to ensure that the implementation of the chosen strategy runs well, is controlled and smooth. A management control system is a system used by management to motivate members of the organization to explain the company's strategies efficiently and effectively. This study aims to analyze the application of the management control system to performance in supporting the company's performance in the division of PT. Raizen Digital Marketing Medan. This type of research uses a qualitative approach. The data collection technique in this study was carried out using interviews, with data sources namely primary data and secondary data. Based on the results of the research, the author concludes that the implementation of the management control system (SPM) on performance has been successfully implemented so that it can improve the performance of the division at PT Raizen Digital Marketing Medan.

Keywords: Management Control System; Performance; Division; Company.

PENDAHULUAN

Sistem pengendalian manajemen adalah suatu sistem yang berisi persyaratan bagi semua orang dalam suatu organisasi untuk memantau dan mengendalikan sistem yang terintegrasi antara proses, pemrograman, akuntansi, strategi, penganggaran dan pertanggung jawaban, digunakan untuk membantu manajer untuk memberikan instruksi kepada semua orang dan seorang anggota perusahaan dapat menerapkan strategi perusahaan. (Lubis & Ayu, 2022). Setiap usaha yang dijalankan memiliki sistem pengendalian yang disesuaikan dengan kondisi dan keadaan masing-masing karena jenis dan bentuk usaha yang dijalankan berbeda-beda. Junaeni, dkk. (2022) menyatakan sistem pengendalian manajemen pada umumnya memiliki suatu ukuran kinerja yang bersifat finansial dan non finansial dimana, kinerja yang bersifat finansial memfokuskan pada hasil-hasil laba bersih pengembalian atas modal. Sedangkan ukuran kinerja non finansial memfokuskan pada mutu produk, pangsa pasar, kepuasan pelanggan, pengantaran yang tepat waktu dan semangat kerja karyawan.

Sistem pengendalian manajemen diperlukan untuk mengendalikan bagaimana strategi dalam perusahaan berlangsung sesuai dengan rencana dan tujuannya. Kesiapan dan kemauan perusahaan untuk mengikuti perkembangan dunia usaha yang akan selalu menghadapi situasi Dimana strategi yang direncanakan tidak terdefinisikan dengan baik. Bali (2022) menyatakan dalam menghadapi perkembangan dunia bisnis pasti ada situasi dimana strategi bisnis yang direncanakan tidak terdefinisi dengan baik. Peranan utama sistem pengendalian manajemen adalah untuk memastikan pelaksanaan strategi yang telah dipilih berjalan dengan baik. Sistem pengendalian manajemen sangat penting diterapkan dalam perusahaan, karena sistem ini dapat mempengaruhi perilaku karyawannya. Dalam menghadapi perkembangan dunia bisnis pasti ada situasi dimana strategi bisnis yang direncanakan tidak berjalan dengan baik. Sistem pengendalian manajemen memiliki peran utama yaitu memastikan bahwa implementasi strategi yang dipilih berjalan dengan baik dan lancar serta memiliki cara agar bisnis berjalan dengan seimbang dan bertahan lama dalam pembentukan strategi jangka-panjang. Oleh karena itu, setiap organisasi membutuhkan sistem pengendalian manajemen yang baik guna memastikan keselarasan anggotanya demi mencapai tujuan bersama.

PT Raizen Digital Marketing Medan adalah perusahaan pemasaran digital terkemuka di Indonesia yang telah beroperasi selama beberapa tahun. Yang menawarkan berbagai layanan pemasaran digital kepada klien-klien mereka, mulai dari optimasi mesin pencari (SEO), pemasaran media sosial, iklan online, hingga strategi konten. Pendekatan *Raizen Digital Marketing* didasarkan pada penelitian mendalam dan pemahaman yang baik terhadap audiens target. PT Raizen Digital Marketing Medan memiliki tim ahli yang memahami perilaku konsumen dan tren pasar terkini untuk merancang kampanye pemasaran yang efektif. Keunggulan terletak pada kemampuan untuk menyesuaikan strategi pemasaran dengan budaya dan tren lokal Indonesia. Dengan tim yang terampil dalam melacak dan menganalisis data pemasaran, Raizen Digital Marketing telah membantu berbagai klien dari berbagai industri meraih kesuksesan dalam pemasaran digital mereka.

Pentingnya *Customer Relationship Management (CRM)* dan Layanan Pelanggan bagi bisnis tidak bisa dianggap enteng. CRM membantu terjaganya hubungan baik dengan pelanggan berdasarkan data yang diperoleh dari layanan pelanggan, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk Anda. Sementara itu, layanan pelanggan yang baik membantu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, menjawab pertanyaan, dan menyelesaikan keluhan dengan baik. Kedua hal ini akan membantu meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat citra merek, dan mendorong pembelian ulang. Dengan demikian, CRM dan layanan pelanggan merupakan aspek penting yang dapat membantu kesuksesan bisnis. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penulis memilih judul "Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja divisi Pada PT Raizen Digital Marketing Medan". Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) sistem pengendalian manajemen dalam mendukung kinerja pada Perusahaan pada Pt Raizen Digital Marketing Medan, dan (2) Penerapan sistem pengendalian manajemen dalam pengembangan kinerja pada PT. Raizen Digital Marketing Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian bersifat perspektif subjek yang lebih ditonjolkan untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan tersebut telah sesuai dengan landasan teori yang ada, agar proses penelitian ini sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode kualitatif ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena lebih mendalam dengan mengumpulkan data deskriptif berupa bahasa tertulis dan lisan. Metode kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan.

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif, yaitu dengan data berbentuk kata, skema dan gambar. Terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari sumber yang pertama berupa hasil wawancara langsung dengan narasumber/responden. Menurut Sugiyono (2015) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi berupa dokumen, brosur, dan informasi dari internet. Dokumen yang dimaksudkan dalam penelitian ini misalkan lembar struktur organisasi yang di ambil dari dokumentasi SOP. Menurut Sugiyono (2012) studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti yang selanjutnya dilakukan analisis data melalui proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL

Penelitian ini berusaha mengungkap bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap divisi pada PT. Raizen Digital Marketing Medan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM) pada setiap divisi pada PT Raizen Marketing Medan telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penerapan SPM tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga mampu menjadi sarana strategis dalam mendukung perkembangan perusahaan yang telah direncanakan. Hal ini terlihat dari bagaimana sistem tersebut mampu mendorong peningkatan kinerja yang ada, memperkuat koordinasi antar unit kerja, serta menciptakan budaya kerja yang lebih terarah dan terukur. Dengan adanya penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM), setiap divisi dapat menjalankan perannya dengan lebih optimal karena memiliki acuan yang jelas dalam mencapai target melalui kinerja yang baik sesuai dengan yang telah ditentukan, sehingga proses pengambilan keputusan pun menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi pada hasil yang berkelanjutan. Penerapan sistem pengendalian manajemen di PT Raizen Digital Marketing Medan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung proses pengembangan dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol terhadap pelaksanaan kegiatan operasional, tetapi juga menjadi bagian integral dalam membangun struktur manajemen yang efektif di setiap divisi.

Terlihat pada PT. Raizen Digital Marketing Medan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM) mampu memberikan arah yang jelas terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi. Hal ini menciptakan alur kerja yang lebih teratur, terukur, dan berorientasi pada hasil, sehingga memudahkan dalam pencapaian target yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem ini juga memberikan ruang untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala, yang sangat diperlukan dalam proses pengembangan berkelanjutan. Sistem Pengendalian Manajemen juga mendukung peningkatan koordinasi antardivisi, memperkuat komunikasi internal, dan mendorong terbentuknya budaya kerja yang disiplin serta responsif terhadap perubahan. Dengan penerapan yang konsisten dan terarah, perusahaan mampu menjaga stabilitas operasional sekaligus membuka peluang untuk terus berkembang secara adaptif dan inovatif di tengah persaingan pasar digital yang dinamis. Berdasarkan hasil diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai hasil penelitian :

1. Kontribusi SPM terhadap kinerja divisi SPM terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja divisi melalui perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Divisi-divisi dapat menjalankan peran sesuai target karena memiliki pedoman kerja yang jelas;
2. Peran SPM dalam pengembangan kinerja sistem memberikan ruang untuk perbaikan terus-menerus melalui mekanisme evaluasi, memberikan data dan *insight* untuk meningkatkan strategi kerja di masa depan faktor pendukung keberhasilan SPM;
3. Manajemen dan kedisiplinan karyawan dalam menerapkan sistem terkendali secara konsisten dalam mendukung kinerja pada PT Raizen Digital Marketing Medan
4. Implikasi strategis penerapan SPM bukan hanya pengawasan, tapi juga menjadi alat inovasi dan pertumbuhan perusahaan jangka panjang.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan dua tujuan utama, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Pengendalian Manajemen dalam mendukung kinerja perusahaan serta untuk mengetahui penerapannya dalam pengembangan kinerja di PT Raizen Digital Marketing Medan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, kedua tujuan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Penerapan sistem pengendalian manajemen terbukti berkontribusi secara signifikan dalam mendukung kinerja perusahaan. Hal ini tercermin dari bagaimana sistem tersebut membantu setiap divisi bekerja secara terarah, sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan oleh manajemen. Sistem ini berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan, serta memberikan kejelasan terhadap wewenang dan tanggung jawab setiap bagian. Melalui kontrol yang terstruktur, perusahaan mampu menjaga konsistensi kerja dan memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai standar yang ditentukan, sehingga mendorong tercapainya target kinerja yang optimal.
2. Kontribusi signifikan merujuk pada dampak yang nyata, terukur, dan substansial dari suatu kegiatan terhadap pencapaian tujuan utama. Dalam konteks *digital marketing*, hal ini dapat mencakup peningkatan jumlah pelanggan, kenaikan *traffic website*, kenaikan konversi penjualan, peningkatan *engagement* di media sosial dan pembuktian kontribusi ini penting karena menunjukkan bahwa strategi digital marketing yang digunakan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi benar-benar berdampak pada pencapaian target.
3. Cara PT Raizen membuktikan kontribusi signifikan untuk membuktikan kontribusi signifikan, melalui penerapan sejumlah pendekatan berbasis data dan evaluasi kinerja, seperti menggunakan data analytics PT Raizen memanfaatkan *tools* seperti *Google Analytics*, *Facebook Instagram*, dan *CRM Tools* untuk mengukur perilaku konsumen di situs, sumber traffic terbesar, konversi dari iklan berbayar, tingkat retensi pelanggan, Dengan data ini, PT Raizen dapat menunjukkan bahwa kampanye yang diluncurkan berkontribusi nyata terhadap kenaikan pengunjung situs hingga peningkatan transaksi. *Ketiga*, Dampak Kontribusi Signifikan terhadap Reputasi PT Raizen Pembuktian bahwa

strategi mereka memberikan hasil signifikan membantu membangun reputasi PT Raizen sebagai Mitra terpercaya dalam digital marketing di Medan dan sekitarnya, Perusahaan yang berbasis data dan hasil, Konsultan yang mampu memberikan solusi nyata, bukan sekadar teori, Banyak klien loyal yang datang dari rekomendasi word of mouth karena puas dengan bukti nyata keberhasilan strategi dari PT Raizen.

4. Kunci sukses pembuktian kontribusi beberapa faktor kunci yang membuat PT Raizen berhasil membuktikan kontribusi signifikan adalah komitmen pada *data-driven decision making*, komunikasi transparan dan rutin dengan klien, evaluasi dan adaptasi strategi secara berkala, investasi pada *tools* analitik dan pelatihan tim.

Dari sisi pengembangan kinerja, penerapan SPM juga memainkan peran penting. Sistem ini tidak hanya fokus pada pengawasan, tetapi juga memberikan ruang untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Melalui pengumpulan data, pelaporan kinerja, serta mekanisme umpan balik yang diterapkan, perusahaan dapat mengidentifikasi kelemahan maupun peluang untuk peningkatan di masa mendatang. Inilah yang menjadi dasar mengapa sistem ini mendukung pengembangan kinerja secara menyeluruh, karena memberikan landasan strategis bagi perusahaan untuk beradaptasi dan berinovasi seiring perkembangan pasar dan teknologi. Sesuai analisis yang dilakukan maka keberhasilan penerapan SPM pada PT Raizen Digital Marketing Medan tidak terlepas dari komitmen manajemen dan kesiapan setiap divisi dalam menjalankan sistem tersebut secara konsisten. Kolaborasi yang terbangun antar divisi, dukungan teknologi, serta budaya kerja yang disiplin menjadi faktor pendukung dalam pencapaian kinerja dan pengembangannya. Oleh karena itu, sistem ini bukan hanya sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai pendorong pertumbuhan yang berkelanjutan bagi PT. Raizen Digital Marketing Medan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Raizen Digital Marketing Medan terkait penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja divisi Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM) terhadap kinerja divisi berjalan secara efektif dan terarah. Penerapan ini terbukti mampu meningkatkan koordinasi dan efektivitas kerja antar divisi, memperjelas tanggung jawab, serta mempermudah proses evaluasi terhadap pencapaian target yang telah ditentukan. Selain itu, penerapan Sistem Pengendalian Manajemen juga memberikan kontribusi dalam mendukung perkembangan perusahaan secara menyeluruh. Dengan sistem yang terstruktur, PT Raizen memiliki landasan yang kuat untuk terus beradaptasi, melakukan perbaikan berkelanjutan, serta mengembangkan strategi operasional guna menghadapi persaingan di industri digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen (SPM) sangat mendukung PT Raizen Digital Marketing Medan dalam mengembangkan potensi internal perusahaan demi mencapai tujuan jangka panjangnya.

REFERENSI

- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Junaini, A. P., Wulanda, E. N., Juliano, M., Akbar, T., Isneli, Y., & Azhari, I. P. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Pada UMKM Karya Oli. *Research in Accounting Journal (RAJ)*, 2(4), 543-549. <https://doi.org/10.37385/raj.v2i4.1056>.

- Lubis, S. M., & Ayu, S. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem. *Disclosure : Journal of Accounting and Finance*. 2(2), 126–141.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Prinsip-Prinsip Penanaman Modal di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Reformasi Birokrasi: Perspektif Kebijakan*. Jakarta: Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan.
- Tambunan, Toman Sony. (2019). *Standar Operasional Prosedur untuk Instansi Pemerintah*. Bandung: Yrama Widya.
- Tambunan, Toman Sony., dan Tambunan, W. R. G. (2019). *Hukum Bisnis*. Jakarta: Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Jakarta: Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taroreh Veyby (2023). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT. Pos Indonesia, Kantor Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 11(3). 82–89.