

**EVALUASI PENERAPAN AKUNTANSI KEPERILAKUAN DALAM PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL, TBK – DAIHATSU SALES OPERATION (DSO) CABANG MALALAYANG)**

*EVALUATION OF THE APPLICATION OF BEHAVIORAL ACCOUNTING IN EMPLOYEE PERFORMANCE MEASUREMENT (STUDY AT PT. ASTRA INTERNATIONAL, TBK - DAIHATSU SALES OPERATION (DSO), MALALAYANG BRANCH)*

Oleh:

**Berry C. Nongkan<sup>1</sup>**  
**Jullie J. Sondakh<sup>2</sup>**  
**Lidia M. Mawikere<sup>3</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

<sup>1</sup>berrynongkan@yahoo.com

<sup>2</sup>julliesondakh@yahoo.com

<sup>3</sup>lidiamawikere@unsrat.ac.id

**Abstrak:** PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) cabang Malalayang adalah perusahaan dagang yang bergerak di bidang otomotif di Kota Manado dimana pada perusahaan ini sistem akuntansi merupakan salah satu elemen terpenting. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keoptimalan pengukuran kinerja pegawai PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) cabang Malalayang dengan diterapkannya akuntansi keperilakuan aspek pengendalian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu menggali dokumentasi dari data perusahaan dan menguji data dengan menerapkan akuntansi keperilakuan pada hasil dokumentasi data perusahaan. Data yang dikumpulkan adalah hasil pengukuran kinerja melalui *Sales Satisfaction Index*. Hasil yang diperoleh yaitu perusahaan menerapkan akuntansi keperilakuan sebesar 94% dari seluruh indeks dalam pengukuran kinerja SSI dengan hasil pengukuran kinerja senilai 98,73. Dengan demikian, peneliti menarik kesimpulan bahwa keoptimalan perusahaan dalam menerapkan akuntansi keperilakuan terhadap pengukuran kinerja pegawai sudah cukup baik dan optimal. Namun, perusahaan akan mendapatkan hasil pengukuran kinerja pegawai yang lebih optimal lagi apabila perusahaan menerapkan akuntansi keperilakuan terhadap seluruh indeks yang terkandung dalam pengukuran kinerja *Sales Satisfaction Index* (SSI).

**Kata Kunci:** Akuntansi Keperilakuan, Pengukuran Kinerja

**Abstract:** PT. Astra International, Tbk - Daihatsu Sales Operation (DSO) Malalayang branch is a trading company engaged in the automotive sector in the city of Manado where the accounting system is one of the most important elements in this company. This study aims to evaluate the optimization of performance measurement for employees of PT. Astra International, Tbk - Daihatsu Sales Operation (DSO) Malalayang Branch with the implementation of behavioral accounting aspects of control. The method used in this research is descriptive method, namely extracting documentation from company data and testing the data by applying behavioral accounting to the results of company data documentation. The data collected is the result of performance measurement through the *Sales Satisfaction Index*. The results obtained are that the company applies behavioral accounting for 94% of all indices in the SSI performance measurement with a performance measurement result of 98.73. Thus, the researcher draws the conclusion that the company's optimization in implementing behavioral accounting for employee performance measurement is good and optimal. However, the company will get more optimal employee performance measurement results if the company applies behavioral accounting to all indexes contained in the *Sales Satisfaction Index* (SSI) performance measurement.

**Keywords:** Behavioral Accounting, Performance Measurement

### Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan yang ada pada era bisnis yang sudah semakin maju baik perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang, maupun industri akan saling bersaing demi mempertahankan bisnis yang dijalankan agar tetap bergerak maju dan tidak kalah saing. Dalam hal ini, perusahaan yang memperhatikan bisnisnya dengan baik akan memperhatikan pula Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan. Sumber Daya Manusia atau SDM adalah penggerak utama jalannya kegiatan sebuah perusahaan. Hal inilah yang membuat sumber daya manusia menjadi perhatian penting perusahaan dalam keberhasilan berjalannya bisnis yang dimiliki perusahaan. Menurut Hasibuan (2017 : 10) mendefinisikan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya ditentukan oleh kinerja pegawainya. Suatu perusahaan dapat dikatakan baik dalam menjalankan roda bisnisnya apabila perusahaan tersebut mampu memberdayakan SDM atau pegawai yang dimilikinya dengan efektif. Dengan adanya pengukuran kinerja, perusahaan dapat mengetahui kinerja dari seluruh karyawan yang dimiliki perusahaan. Menurut Fahmi (2016 : 204-205) menyatakan manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja ini terutama menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan pengharapan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan.”

Optimalnya sebuah perusahaan dalam pengukuran kinerja dapat memberikan dampak positif dalam kemajuan perusahaan. Disamping itu, akuntansi keperilakuan dapat membantu pengukuran kinerja agar memperoleh hasil yang lebih optimal. Menurut Supriyono (2018 : 4) mendefinisikan akuntansi keperilakuan adalah salah satu bidang akuntansi yang menghubungkan antara perilaku manusia dengan sistem informasi yang lingkungannya mencakup akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen.

Dengan adanya akuntansi keperilakuan, pengukuran kinerja pegawai dari perusahaan yang terkait lebih maksimal. Dalam pengukuran kinerja ini, akuntansi keperilakuan berperan penting khususnya akuntansi keperilakuan dalam aspek pengendalian. Dalam aspek pengendalian, terdapat komponen-komponen penting yang dapat diterapkan dalam pengukuran kinerja, yaitu komponen komunikasi dan informasi. Menurut Ompusunggu dan Salomo (2019 : 78) mendefinisikan *controlling* atau pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen organisasi yang dilakukan untuk memastikan organisasi masih berjalan dengan arah yang tepat sesuai dengan tujuan organisasi.

Penelitian terdahulu oleh Adrianto (2019), melakukan penelitian mengenai “Dimensi Keperilakuan Pada Akuntansi Sumber Daya Manusia”. Hasil dari penelitian ini adalah dalam perspektif akuntansi konvensional, sumber daya manusia belum dianggap sebagai aset. Akuntansi sumber daya manusia sendiri merupakan sebuah konsep baru dalam bidang akuntansi keuangan karena masih dalam tahap yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

Di PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) cabang Malalayang, perusahaan memberikan indenpendensi bagi pelanggan untuk memberikan nilai bagi kinerja pegawai yang diukur melalui *Sales Satisfication Index* (SSI). *Sales Satisfication Index* (SSI) dijadikan perusahaan sebagai salah satu pengukuran kinerja pegawai. Dalam pengukuran kinerja ini, perusahaan menerapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian khususnya dalam komponen komunikasi dan informasi. Perusahaan menerapkan teori ini dalam pengukuran kinerja *Sales Satisfication Index* (SSI) disebabkan dalam bisnis yang dijalankan, perusahaan berinteraksi secara langsung dengan costumer perusahaan. Di tahun 2019, perusahaan ini mendapatkan nilai pengukuran kinerja pegawai yang baik dari pelanggan. Dengan adanya hal tersebut maka peneliti ingin mengevaluasi penerapan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian dalam pengukuran kinerja pegawai PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keoptimalan pengukuran kinerja pegawai PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang dengan diterapkannya akuntansi keperilakuan aspek pengendalian.

### **Akuntansi Keperilakuan**

Menurut Supriyono (2018 : 4) mendefinisikan akuntansi keperilakuan adalah salah satu bidang akuntansi yang menghubungkan antara perilaku manusia dengan sistem informasi yang lingkungannya mencakup akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen.

### **Pengendalian**

Menurut Omposunggu dan Salomo (2019 : 79) mendefinisikan bahwa pengendalian dalam organisasi merupakan tindakan korektif yang sangat diperlukan agar pelaksanaan program atau kegiatan berlangsung sesuai dengan tujuan organisasi.

### **Sistem Pengendalian Internal**

Menurut Mulyadi (2016) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal meliputi sebagai berikut:

1. Struktur organisasi.
2. Metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi.
3. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
4. Mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

### **Pengukuran Kinerja**

Menurut Amstron dan Baron dalam Fahmi (2016 : 176) menyatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

### **Penelitian Terdahulu**

Momen, Esfahanipour, Seifi (2019) dalam penelitian yang berjudul *Collective Mental Accounting: An Integrated Behavioural Portfolio Selection Model For Multiple Mental Accounts*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kedua solusi model adalah mean-variance efisien, CMA mengungguli MA dalam hal fungsi perbatasan efisien dan fungsi utilitas.

Adrianto (2019) dalam penelitian yang berjudul *Dimensi Keperilakuan Pada Akuntansi Sumber Daya Manusia*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perspektif akuntansi konvensional, sumber daya manusia belum dianggap sebagai aset. Akuntansi sumber daya manusia sendiri merupakan sebuah konsep baru dalam bidang akuntansi keuangan karena masih dalam tahap yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Pandangan pusat akuntansi sumber daya manusia pada pengakuan bahwa karyawan adalah aset organisasi melalui pendekatan biaya atau nilai manusia.

Mirhatinah dan Corynata (2018) dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Niat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengambil Sertifikasi Chartered Accountant*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap niat akuntan untuk mengambil sertifikasi CA, faktor kontrol perilaku persepsi negatif mempengaruhi niat mahasiswa akuntansi untuk mengambil sertifikasi CA.

Junery dan Aziz (2018) dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Faktor Keperilakuan Organisasi Terhadap Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis*. Hasil penelitian adalah Hasil penelitian ini adalah pengaruh faktor perilaku organisasi dengan nilai persentase 0,677 atau 67,7% dan sisanya 32,3% difasilitasi oleh variabel lain, yaitu Pengawasan Regional Agensi, sistem kontrol internal, dan budaya organisasi

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017 : 8) metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jenis sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi penerapan akuntansi keperilakuan dalam aspek pengendalian terhadap pengukuran kinerja pegawai PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) Cabang Malalayang.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi No.123B Malalayang Satu Barat, Kec. Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara, dengan waktu penelitian dari bulan Mei 2020 sampai September 2020.

### Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui dokumentasi perusahaan. Data sekunder akan diperoleh dari studi kepustakaan, jurnal ilmiah, buku-buku teks, internet, serta media lainnya yang menyajikan informasi terkait dengan penelitian ini.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah dari dokumentasi hasil pengukuran kinerja perusahaan melalui Sales Satisfaction Index (SSI) periode bulan Januari sampai Juni. Sumber data sekunder adalah dari studi kepustakaan, jurnal ilmiah, buku-buku teks, internet, serta media lainnya yang menyajikan informasi terkait dengan penelitian ini.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, diperoleh dari melihat, membaca, serta mempelajari buku teori, refrensi, jurnal penelitian sebelumnya, dan literatur yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Dokumentasi, diperoleh dari dokumentasi rekam jejak hasil pengukuran kinerja perusahaan melalui *Sales Satisfaction Index* (SSI) periode bulan September.

### Metode Analisis

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu metode pembahasan yang sifatnya menguraikan, menggambarkan, membandingkan dan menerangkan pembahasan yang berkaitan dengan akuntansi keperilakuan. Hasilnya akan digunakan untuk proses pengukuran kinerja.

### Proses Analisis Data

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan membahas permasalahan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Proses analisis pertama, peneliti menerapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal dalam hasil pengukuran kinerja. Komponen dari aspek pengendalian internal adalah informasi dan komunikasi.
2. Proses analisis kedua adalah evaluasi. Dari hasil dari proses analisis pertama, peneliti akan melakukan evaluasi. Peneliti mengevaluasi penerapan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal dalam hasil pengukuran kinerja.
3. Proses analisis ketiga adalah penarikan kesimpulan. Peneliti akan menarik kesimpulan dari evaluasi berdasarkan hasil yang diperoleh. Kesimpulan menjadi acuan peneliti untuk pemberian saran sesuai dengan hasil penelitian.
4. Proses analisis keempat adalah pemberian saran. Peneliti akan memberikan saran dari kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian. Saran yang akan diberikan berkenan dapat meningkatkan kinerja Pegawai PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Data Pengukuran Kinerja Pegawai Sales Satisfaction Index (SSI)**

<i>Sales Satisfaction Index</i>		Nilai	Total
<i>Sales Initiation</i>	Q1	100,0	99,25
	Q2	99,00	
	Q3	99,00	
	Q4	99,00	

<i>Sales Person</i>	Q1	99,00	98,50
	Q2	100,0	
	Q3	98,00	
	Q4	97,00	
<i>Delivery Timing</i>	Q1	99,00	98,67
	Q2	99,00	
	Q3	98,00	
<i>Delivery Process</i>	Q1	99,00	98,50
	Q2	98,00	
	Q3	98,00	
	Q4	99,00	
<i>Employee Performance Measurement By Sales Satisfaction Index</i>			98,73

Sumber: Data olahan dari Perusahaan PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) Cabang Malalayang

**Tabel 2. Daftar Pertanyaan Sales Satisfaction Index (SSI)**

<i>Sales Initiation</i>	Q1	Lama waktu waktu menunggu untuk disapa/disambut di dealer
	Q2	Cara Salesman menjelaskan fitur, kelebihan, dan manfaat dari kendaraan
	Q3	Mendemonstrasikan kendaraan
	Q4	Kelengkapan dari menindaklanjuti pertanyaan/permintaan anda sebelum memutuskan pembelian
<i>Sales Person</i>	Q1	Pengetahuan Salesman tentang kendaraan
	Q2	Kesopanan dan keramahan Salesman
	Q3	Kelayakan dari tekanan jual beli
	Q4	Memenuhi komitmen/janji yang dibuat
<i>Delivery Timing</i>	Q1	Lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantar kendaraan anda
	Q2	Kesesuaian update mengenai status pengiriman kendaraan anda
	Q3	Kemampuan Salesman untuk mengantarkan kendaraan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
<i>Delivery Process</i>	Q1	Kondisi/kebersihan kendaraan
	Q2	Antusias petugas dalam membuat proses pengiriman menjadi menyenangkan
	Q3	Kemampuan menjawab pertanyaan saat proses
	Q4	Kemampuan menjawab pertanyaan saat proses pengiriman kendaraan

Berikut ini adalah penjelasan dari tabel 2 :

1. *Sales Initiation*

*Sales Initiation* berkenan menilai niat dari *Salesman* dalam melayani *customer*.

a. Lama waktu waktu menunggu untuk disapa/disambut di *dealer*

Durasi waktu tunggu dari *customer* untuk disapa/disambut oleh *salesman*

b. Cara *salesman* menjelaskan fitur, kelebihan, dan manfaat dari kendaraan

*Customer* menilai pengetahuan dan cara penyampaian tentang fitur, kelebihan, dan manfaat dari kendaraan oleh *salesman*

c. Mendemonstrasikan kendaraan

Cara *salesman* dalam mendemonstrasikan kendaraan kepada *customer*

d. Kelengkapan dari menindaklanjuti pertanyaan/permintaan Anda sebelum memutuskan pembelian

*Customer* menilai *salesman* dalam menjawab pertanyaan dan menanggapi permintaan dari *customer* sebelum memutuskan pembelian

2. *Salesperson*

Dalam poin *Salesperson* berkenan menilai keterampilan perseorangan dari *Salesman*.

a. Pengetahuan *salesman* tentang kendaraan

Pengetahuan yang memadai yang dimiliki oleh *salesman* mengenai kendaraan

b. Kesopanan dan keramahan *salesman*

Dalam berkomunikasi, kesopanan dan keramahan *salesman* dinilai oleh *customer*

- c. Kelayakan dari tekanan jual beli  
Kelayakan tekanan jual beli yang dilakukan oleh *salesman* terhadap *customer*
  - d. Memenuhi komitmen/janji yang dibuat  
Keoptimalan dari *salesman* dalam memenuhi komitmen/janji yang dibuat bersama *customer*
3. *Delivery Timing*  
*Delivery timing* menilai tentang timeliness atau ketepatan waktu yang dilaksanakan oleh *salesman*
- a. Lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantar kendaraan anda  
Ketepatan waktu dari *salesman* dalam mengantar kendaraan kepada *customer*
  - b. Kesesuaian *update* mengenai status pengiriman kendaraan anda  
Keoptimalan *salesman* dalam menyampaikan informasi terkini mengenai status pengiriman kendaraan *customer*
  - c. Kemampuan *salesman* untuk mengantarkan kendaraan sesuai dengan waktu yang dijanjikan  
Ketepatan waktu dari *salesman* dalam mengantar kendaraan kepada *customer* sesuai dengan waktu yang ditentukan dan dijanjikan
4. *Delivery Process*  
Pada poin ini dinilai bagaimana kinerja *salesman selama delivery process* berlangsung
- a. Kondisi/kebersihan kendaraan  
Ketika proses penyerahan kendaraan, kondisi kendaraan harus bersih dan layak
  - b. Antusias dari petugas dalam membuat proses pengiriman menjadi menyenangkan  
*Customer* menilai kinerja *salesman* dalam hal keantusiasan *salesman* membuat proses pengiriman menjadi menyenangkan
  - c. Kemampuan menjawab pertanyaan saat proses pengiriman kendaraan  
Kinerja *salesman* dalam berkomunikasi dan informasi dalam menjawab pertanyaan saat proses pengiriman kendaraan
  - d. Kelengkapan dari penjelasan-penjelasan  
Kelengkapan informasi yang disampaikan oleh *salesman* kepada *customer*

### Pembahasan

Sistem akuntansi memiliki sumber daya seperti manusia dan peralatan yang ditujukan mengubah data menjadi informasi. Informasi yang disajikan harus bersifat andal dan dikomunikasikan dengan baik yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan dalam pengendalian internal. Di PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang salah satu elemen terpenting adalah sistem akuntansi. Hal ini didukung oleh seluruh aktifitas yang ada pada perusahaan ini melibatkan pergerakan output dan mengelola input. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi yang berlaku pada perusahaan ini haruslah optimal. Sistem informasi akuntansi yang dijalankan harus ada tingkat pengendalian internal yang efektif dan efisien. Terlepas dari sistem informasi akuntansi, penerapan akuntansi keperilakuan meningkatkan sistem informasi akuntansi agar berjalan dengan optimal. Keoptimalan ini ditingkatkan dengan adanya aspek pengendalian internal oleh akuntansi keperilakuan.

Untuk mengetahui agar sistem informasi akuntansi yang dimiliki perusahaan berjalan dengan baik, PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang menerapkan akuntansi keperilakuan. Akuntansi keperilakuan yang diterapkan perusahaan adalah akuntansi keperilakuan pengendalian internal. Komponen yang diambil dari pengendalian internal oleh perusahaan adalah informasi dan komunikasi. Informasi dan komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan dikendarai oleh sumber daya manusia. Dengan kata lain, kinerja pekerja disyaratkan harus memiliki komponen informasi dan komunikasi yang baik. Untuk mengetahui hal tersebut, PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang menerapkannya melalui pengukuran kinerja melalui *Sales Satisfaction Index*.

Berikut ini adalah tabel pengukuran kinerja PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang melalui *Sales Satisfaction Index* dengan diterapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal:

**Tabel 3. Penerapan Akuntansi Keperilakuan Aspek Pengendalian Internal Dalam Pengukuran Kinerja Sales Satisfaction Index**

Akuntansi Keperilakuan Aspek Pengendalian Internal	<i>Sales Satisfaction Index</i>		
Komponen Komunikasi	<i>Sales Initiation</i>	Q2	Cara <i>Salesman</i> menjelaskan fitur, kelebihan, dan manfaat dari kendaraan
		Q3	Mendemonstrasikan kendaraan
		Q4	Kelengkapan dari menindaklanjuti pertanyaan/permintaan anda sebelum memutuskan pembelian
	<i>Salesperson</i>	Q2	Kesopanan dan keramahan <i>Salesman</i>
		Q3	Kelayakan dari tekanan jual beli
	<i>Delivery Process</i>	Q2	Antusias petugas dalam membuat proses pengiriman menjadi menyenangkan
Q3		Kemampuan menjawab pertanyaan saat proses pengiriman kendaraan	
Komponen Informasi	<i>Sales Initiation</i>	Q1	Lama waktu menunggu untuk disapa/disambut di dealer
		<i>Salesperson</i>	Q1
	Q4		Memenuhi komitmen/janji yang dibuat
Komponen Informasi	<i>Delivery Timing</i>	Q1	Lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantar kendaraan Anda
		Q2	Kesesuaian update mengenai status pengiriman kendaraan Anda
		Q3	Kemampuan salesman untuk mengantarkan kendaraan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
	<i>Delivery Process</i>	Q1	Kondisi/kebersihan kendaraan
		Q4	Kelengkapan dari penjelasan-penjelasan

Sumber : Data olahan dari hasil penelitian oleh Berry Christov Nongkan

Dalam praktiknya, pengukuran kinerja yang dilakukan oleh PT. Astra *International*, Tbk – Daihatsu *Sales Operation* (DSO) Cabang Malalayang melalui *Sales Satisfaction Index* telah menerapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal. Perusahaan menerapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal pada 14 dari 15 indeks dalam *Sales Satisfaction Index* sesuai dengan hasil pengukuran kinerja perusahaan periode bulan September yang diperoleh dari 10 responden.

Dari 14 indeks tersebut, aspek pengendalian internal komponen komunikasi yang diterapkan terdiri dari 6 indeks. Sedangkan untuk aspek pengendalian internal komponen informasi yang diterapkan terdiri dari 8 indeks. Dengan demikian, perusahaan menerapkan akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal khususnya dalam komponen komunikasi dalam pengukuran kinerjanya sebesar 40% dan untuk komponen informasi sebesar 54%.

Dalam realitanya, perusahaan telah menerapkan akuntansi keperilakuan dalam pengukuran kinerja. Perusahaan melakukan pengendalian internal secara tidak langsung melalui pengukuran kinerja *Sales Satisfaction Index* (SSI). Indeks atau ukuran pengukuran kinerja yang diterapkan perusahaan adalah akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal khususnya dalam komponen informasi dan komunikasi. Hal ini adalah wajar disebabkan dalam bisnis yang dijalankan, perusahaan melakukan kontak secara langsung dengan customer perusahaan. Perusahaan dalam keseharian bisnisnya harus diperhadapkan dengan proses situasional dimana *sales* (pegawai) berperan penuh dalam menangani *customer* yang datang di perusahaan. Disamping itu, perusahaan memiliki pegawai dengan kinerja yang baik sesuai dengan hasil pengukuran kinerja.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Sesuai hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dalam pengukuran kinerja *Sales Satisfaction Index* (SSI), perusahaan menerapkan akuntansi berperilaku sebesar 94% dengan hasil pengukuran kinerja senilai 98,73. Dengan demikian, peneliti menarik kesimpulan bahwa keoptimalan perusahaan dalam menerapkan akuntansi berperilaku terhadap pengukuran kinerja pegawai sudah cukup baik dan optimal. Namun, perusahaan akan lebih mendapatkan hasil pengukuran kinerja pegawai yang lebih optimal lagi apabila perusahaan menerapkan akuntansi berperilaku terhadap seluruh indeks yang terkandung dalam pengukuran kinerja *Sales Satisfaction Index* (SSI).

**Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran dari peneliti untuk PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) Cabang Malalayang adalah :

1. Sebaiknya perusahaan menerapkan akuntansi berperilaku pada tiap-tiap indeks yang terkandung dalam pengukuran kinerja *Sales Satisfaction Index* (SSI). Dengan demikian, perusahaan akan mendapatkan hasil pengukuran kinerja yang lebih optimal
2. Tetap mempertahankan kualitas kinerja pegawai dan akan lebih baik lagi apabila kinerja pegawai perusahaan dapat ditingkatkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adrianto. 2019. *Dimensi Keperilakuan Pada Akuntansi Sumber Daya Manusia*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Vol. 15 No. 1 April 2019:145-150.
- Fahmi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Junery, Aziz. 2018. *Pengaruh Faktor Keperilakuan Organisasi Terhadap Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis*. Jurnal Akuntansi Syariah Vol. 2 No. 2. Universitas Riau. Riau.
- Mirhatinah, Corynata. 2018. *Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Niat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengambil Sertifikasi Chartered Accountant*. Jurnal Akuntansi Vol. 7 No. 5. ISSN: 2302-0356. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Momen, Esfahanipour, Seifi. 2019. *Collective Mental Accounting: An Integrated Behavioural Portfolio Selection Model For Multiple Mental Accounts*. E-Journal: <http://www.tandfonline.com/loi/rquf20>. ISSN: 1469-7688.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Ompusunggu, Samolo. 2019. *Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Supriyono. 2018. *Akuntansi Keperilakuan*. Cetakan Pertama. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.