

ABSTRAKSI

Persaingan harga dalam usaha percetakan semakin tinggi mengakibatkan perusahaan melakukan tindakan efisiensi dalam segala bidang. Konsumen akan mencari kualitas produk yang diharapkan dengan harga yang lebih terjangkau. Pesanan yang diterima oleh perusahaan tidak hanya yang bersifat normal saja tetapi juga yang bersifat khusus. Pesanan khusus yaitu pesanan yang jarang terjadi dan bukan merupakan pesanan yang dilakukan secara berulang-ulang oleh konsumen. Oleh karena itu pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak pesanan khusus menjadi penting bagi manajemen perusahaan. Pengambilan keputusan pesanan khusus memerlukan informasi-informasi yang relevan. Salah satu cara dalam pengambilan keputusan menerima atau menolak pesanan khusus adalah dengan menggunakan informasi relevan yang disertai dengan pengambilan keputusan taktis.

Penelitian ini dilakukan di Citra *Document Solution* Mayjen Sungkono di Surabaya dengan metodologi penelitian kualitatif studi kasus. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah "Dapatkah *Tactical Decisions* berperan sebagai alat bagi manajemen Citra *Document Solution* Mayjen Sungkono di Surabaya untuk memilih alternatif terbaik dalam proses pengambilan keputusan: menerima atau menolak pesanan khusus?". Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data biaya produksi, data aktivitas produksi, laporan penjualan perusahaan dan metode serta prosedur pengambilan keputusan menerima atau menolak pesanan khusus perusahaan pada tahun 2005.

Metode yang digunakan perusahaan dalam mengambil keputusan pesanan khusus menggunakan sistem diskon yang besarnya telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan menggabungkan seluruh biaya dengan metode alokasi ke dalam perhitungan harga pokok penjualan, sehingga terlebih dahulu memisahkan biaya-biaya relevan dan tidak relevan dengan menggunakan *tactical decisions model*. Dari data dan analisis dapat diketahui bahwa perusahaan belum mampu memisahkan biaya relevan dalam perhitungan pesanan khusus konsumen. Hal ini mengakibatkan manajemen mengambil keputusan pesanan khusus yang tidak akurat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu menggunakan *tactical decisions model* dalam proses pengambilan keputusan menerima atau menolak pesanan khusus.

Kata-kata kunci: *Tactical Decisions Model*, *Special Order*, *Variable Costing*, *Relevant Information*.