

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PENGELUARAN PERSEDIAAN SUKU CADANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERNAL

**(STUDI PADA PROSES PELAYANAN JASA SERVICE PT. ASTRA
INTERNASIONAL, Tbk. AUTO 2000 KEDIRI SUHARMADJI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

MARDIANA PUTRA

NIM. 125030218113022



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN
MALANG
2017**

MOTTO

***”Tiada doa yang lebih indah selain doa
agar skripsi ini cepat selesai”***

***“Jangan ingat lelahnya belajar, tapi ingat
buah manisnya yang bisa dipetik kelak
kita sukses”***

***“Barangsiapa bertakwa kepada Allah
niscaya Allah menjadikan baginya
kemudahan dalam segala urusannya.” (QS.
Ath-Thalaq : 4)***

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Pada Proses Pelayanan Jasa *Service* PT. Astra Internasional, Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji)

Disusun oleh : Mardiana Putra

NIM : 125030218113022

Fakultas : Ilmu Administrasi

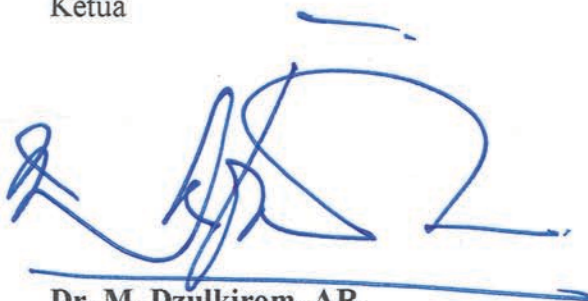
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Keuangan

Malang, 2 Desember 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. M. Dzulkirom, AR
NIP. 19531122 198203 1 001

Anggota



Drs. Raden Rustam Hidayat, M.Si
NIP. 19570909 198303 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 8 Maret 2017
Jam : 09.30
Skripsi atas nama : Mardiana Putra
Judul : Analisis Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Pada Proses Pelayanan Jasa *Service* PT. Astra Internasional, Tbk. AUTO 2000 Kediri Suharmadji).

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dr. M. Dzulkirom, AR
NIP. 19531122 198203 1 001

Anggota,



Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si
NIP. 19570909 198303 1 001

Anggota,



Drs. Dwiatmanto, M. Si
NIP. 19551102 198303 1 002

Anggota,



Dra. Zahroh Z.A., M.Si
NIP. 19591202 198403 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 2 Desember 2016



Mardiana Putra
NIM. 125030218113022

RINGKASAN

Mardiana Putra, 2016, **Analisis Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal** (Studi Pada Proses Pelayanan Jasa *Service* PT. Astra Internasional, Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji), Dr. M. Dzulkirom, AR, Drs. Raden Rustam Hidayat, M.Si, 110 + xvi.

Suku cadang merupakan bagian dari persediaan yang memiliki perputaran yang sangat cepat dan juga merupakan salah satu unsur yang paling aktif dalam operasi perusahaan yang secara terus-menerus. Persediaan suku cadang memiliki macam sangat banyak, sehingga perlu adanya pengawasan dan pengendalian internal. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya kehilangan atau ketidakcocokan antara fisik dengan catatan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mengenai pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji dan untuk mengetahui sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang yang efektif dalam meningkatkan pengendalian internal.

Penelitian ini dilakukan di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji. Jenis penelitian adalah jenis penelitian deskriptif data diperoleh melalui data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang dalam meningkatkan pengendalian internal pada pelayanan jasa *service* PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji masih kurang baik karena masih ditemukan kelemahan-kelemahan yang dapat merugikan perusahaan yaitu karyawan tidak menjalankan *Standart Operating Procedure* yang ada di gudang suku cadang khususnya dalam prosedur pengeluaran suku cadang yang dapat memicu kehilangan suku cadang.

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat saya berikan pada . Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang ditemukan agar sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang dapat efektif dalam meningkatkan pengendalian internal yaitu sebaiknya perlu adanya pengawasan di bagian gudang suku cadang agar prosedur dari perusahaan berjalan sesuai aturan dan untuk formulir pengeluaran suku cadang atau Bukti Pengeluaran Suku Cadang perlu adanya penambahan 1 lembar, tujuannya *Service Advisor* bisa ikut mengontrol pengeluaran suku cadang dari gudang.

SUMMARY

Putra Mardiana, 2016, **Analysis of Systems and Procedures Expenditures Inventory Parts In The Effort Improving Internal Control** (Study on Repair Service Process PT. Astra International, Tbk. 2000 Auto Kediri Suharmadji), Dr. M. Dzulkirom, AR, Drs. Rustam Raden Hidayat, M.Si, 110 + xvi.

Spare parts are part of the inventory that have a very quick turnaround and also one of the most active element in the company's operations on an ongoing basis. Wide inventory of spare parts have very much, so the need for oversight and internal controls. This is done in order to prevent loss or physical incompatibility between the notes.

This research was conducted in order to determine the implementation of systems and procedures for spare parts inventory expenses in PT. Astra International Tbk. 2000 Auto Kediri Suharmadji and to know the system and expenditure procedures persediaan effective parts preformance improve internal controls.

This research was conducted at PT. Astra International Tbk. 2000 Auto Suharmadji Kediri. This type of research is a descriptive study of data obtained through primary and secondary data with data collection is done with the interview process and documentation.

Results from this study showed that the systems and procedures for spare parts inventory expenses to improve internal controls over services service PT. Astra International Tbk. 2000 Auto Kediri Suharmadji still not good because it is still found weaknesses that could hurt the company that employees are not running a Standard Operating Procedure in the warehouse of spare parts, especially in the expenditure procedure spares that can trigger loss of spare parts.

Based on the research that I can give advice on. Astra International Tbk. 2000 Auto Kediri Suharmadji to overcome the weaknesses discovered that the systems and procedures spending spare parts inventory can be effective in meningkatkanpengendalian internal ie should the need for supervision in the warehouse of spare parts so that the procedures of the company run by the rules and to form spending parts or Proof of Expenditure Parts need the addition of one sheet, the goal Service Advisor can come to control spending spare parts from the warehouse.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini untuk orang-orang yang selama ini telah banyak memberikan Bantuan, dukungan, semangat dan doa yang tidak pernah putus hingga terselesaikannya skripsi ini.

- ❖ Kedua Orang Tuaku, Ibu Sri Murwani dan Bapak Agus Sumardiyono tercinta yang begitu banyak berkorban, memberikan dukungan secara moral dan materil dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
- ❖ Kakakku Endang Asri Mardina, Muhammad Arif yang sudah membantu dalam doa dan materiil dan saudara-saudara keponakan ku yang selalu menghibur, memberi semangat dan doa.
- ❖ Bapak Dr. M. Dzulkirom, AR dan Bapak Drs. Raden Rustam Hidayat, M.Si, selaku Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- ❖ Seter dan Mas-Mas di kontrakan begitu baik sudah banyak membantu, Mas Rizal dan Mas Dimas dari auto 2000 Kediri Suharmadji sudah membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi dan teman-teman Oreo yang selalu menghibur dan memberi semangat untuk saya.

- ❖ Angga, Danico, Mbak Indria, Uwa, Indra, Yoga, Azmi, Arum, Diersta, Albert, Joy, Yoga, Samuel, Hamdan, Bagus, Mahes, Dio, Tomi, Aziz dan semua teman-teman seperjuangan FIA Bisnis 2012.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi pada Proses Pelayanan Jasa Service PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmaadji)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Wilopo, M.AB, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Drs. Moch. Dzulkirom AR, selaku Koordinator Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Kampus IV serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah

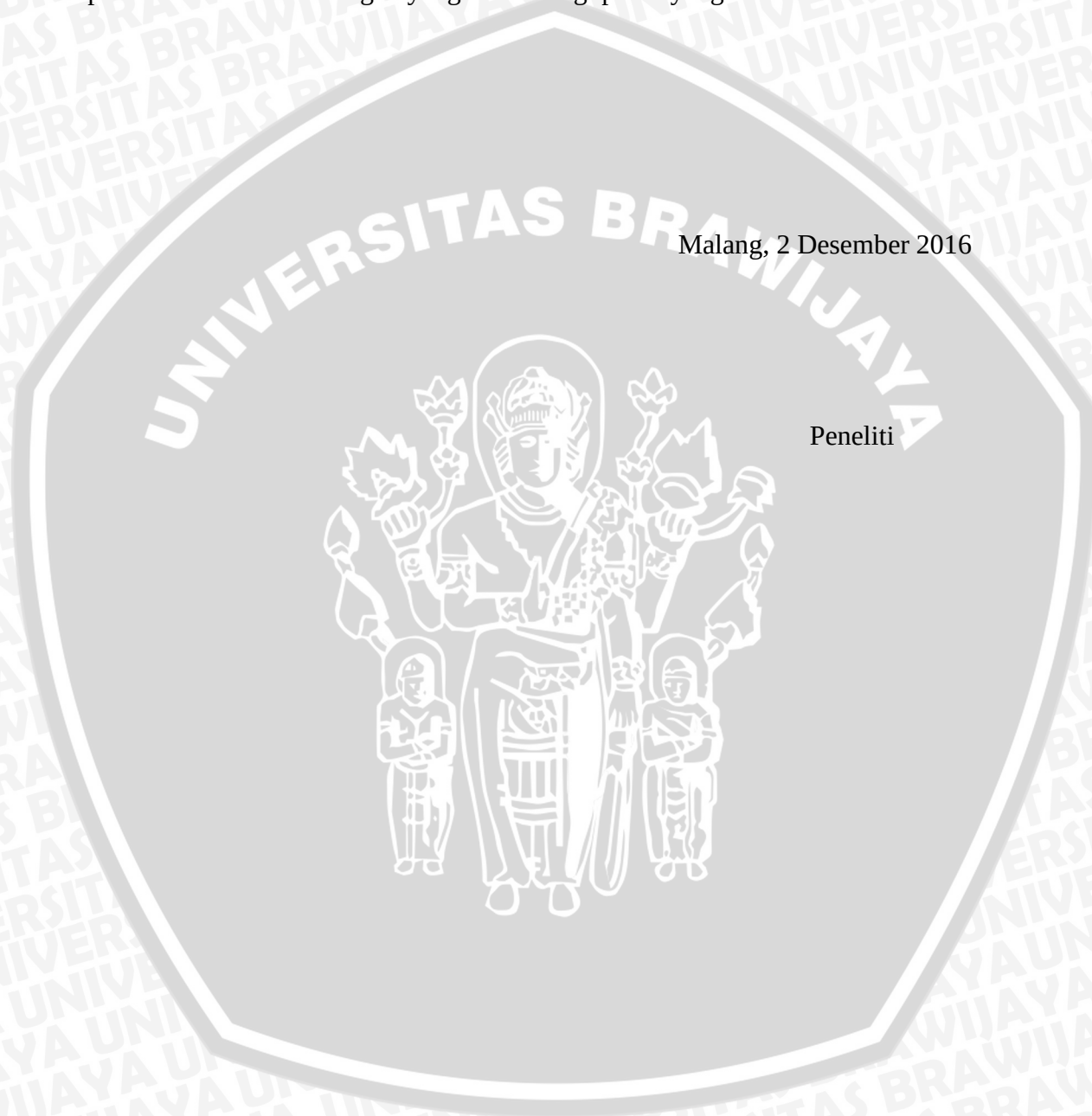
meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Raden Rustam Hidayat, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang sudah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Bapak Rizal, Bapak Dimas selaku petugas gudang suku cadang dan bahan di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji dan semua karyawan yang telah membantu memberikan informasi demi terselesainya skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang begitu banyak memberikan semangat, dorongan dan juga doa yang tulus kepada peneliti.
9. Kakak saya Endang Asri Mardiana sangat membantu dalam biaya kuliah saya dan selalu memberikan motivasi kepada saya.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doa selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang terkait, yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan, semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 2 Desember 2016

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Sistem dan Prosedur	9
B. Konsep Sistem Pengendalian Internal	10
1. Pengertian Sistem Pengendalian Internal	10
2. Tujuan Pokok Sistem Pengendalian Internal	12
3. Unsur-unsur Sistem Pengendalian Internal	13
4. Struktur Pengendalian Internal (<i>Internal Control Structure</i>)	17
5. Prinsip-prinsip dari Pengendalian Internal	23
6. Keterbatasan Pengendalian Internal	24
C. Sistem Pengendalian Internal Persediaan	26
D. Sistem Perhitungan Fisik Persediaan	32
1. Dokumen	32
2. Fungsi	33
3. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem	34
D. Persediaan	35
1. Pengertian Persediaan	35
2. Sebab-sebab Timbulnya Persediaan	36

3. Bagian-bagian yang terlihat dalam Persediaan	37
4. Kebijakan Persediaan	37
5. Fungsi Persediaan	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Fokus Penelitian	39
C. Lokasi Penelitian	40
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian	42
G. Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	47
1. Sejarah Singkat Perusahaan	47
2. Visi dan Misi Perusahaan	51
3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	52
4. Pelayanan Jasa Service	67
5. Pihak-pihak yang Terkait dalam Pelayanan Jasa Service	69
6. Jenis-jenis Pelayanan Jasa Service	70
7. Ketentuan Pelayanan Jasa Service	74
8. Alir Pelayanan Jasa Service	78
9. Dokumen yang Terkait dalam Pelayanan Jasa Service	83
10. Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang	84
a. Fungsi yang Terkait	84
b. Dokumen yang Digunakan	86
c. Catatan yang Digunakan	87
d. Prosedur yang Membentuk Jaringan	87
11. Pengendalian Internal Pengeluaran Persediaan Suku Cadang	89
a. Stuktur Organisasi	89
b. Sistem Wewenang dan Prosedur Pencatatan	90
c. Praktik yang Sehat	91
d. Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggungjawab	92
B. Analisis dan Interpretasi Data	96
1. Analisis Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Pengeluaran Pengeluaran Persediaan Suku Cadang	96
a. Analisis Fungsi yang Terkait	96
b. Analisis Dokumen yang Digunakan	98
c. Analisis Catatan yang Digunakan	99
d. Analisis Prosedur yang Membentuk Jaringan	100

2. Analisis Pengendalian Internal Pengeluaran Persediaan Suku cadang ..101	
a. Analisis Struktur Organisasi	101
b. Analisis Sistem Wewenang dan Prosedur Pencatatan	101
c. Analisis Praktik yang Sehat	103
d. Analisis Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggungjawab ..103	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

No Judul	Halaman
1. Bagan Struktur Organisasi PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji	53
2. Bagan Alir (<i>flowchart</i>) Dokumen Pelayanan Jasa Service PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji	79
3. Bagan Alir (<i>flowchart</i>) Dokumen Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji	93
4. Bagan Alir (<i>flowchart</i>) Dokumen Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (yang disarankan)	105



DAFTAR LAMPIRAN

No Judul

1. Perintah Kerja Bengkel
2. Bukti Pengeluaran Suku Cadang
3. Faktur *Service*
4. Kuitansi
5. Surat Ijin Keluar Kendaraan
6. Data Jumlah Karyawan PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri
Suharmadji
7. Kartu Jam Hadir Karyawan
8. Curriculum Vitae



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi ekonomi yang terjadi saat ini, menjadikan persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk beroperasi yang lebih efektif, dengan tujuan agar perusahaan dapat terus bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Efektif merupakan langkah kunci yang harus dilakukan dalam perusahaan, guna menghadapi persaingan bisnis yang sedang terjadi dan memperoleh *profit* yang lebih tinggi bagi perusahaan. Efektif dapat terjadi apabila perusahaan mampu mengelola persediaan secara baik, sehingga *asset* perusahaan terjamin dari tindakan manipulasi dari orang dalam perusahaan maupun kesalahan pencatatan yang tidak disengaja. Berdasarkan hal tersebut maka, agar tujuan dapat tercapai perusahaan membutuhkan sistem pengendalian internal yang baik, dengan tujuan menjamin pencapaian yang tinggi.

Suku cadang merupakan bagian dari *inventory* yang memiliki perputaran yang sangat cepat, dan merupakan salah satu unsur yang paling aktif dalam operasi perusahaan yang secara terus-menerus dibeli maupun dijual oleh perusahaan. Suku cadang mempunyai hubungan erat dengan operasional perusahaan, bagi perusahaan jasa *service otomotif* apabila penanganan atau pengendalian suku cadang sebagai persediaan tidak dilaksanakan secara baik, maka akan mengakibatkan risiko terganggunya proses pelayanan dan tidak terpenuhinya permintaan pembelian barang dari konsumen. Upaya yang tepat agar seluruh kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik adalah menyusun sistem

perencanaan, koordinasi, dan pengendalian internal yang memadai bagi perusahaan tersebut. Adanya sistem perencanaan, koordinasi, dan pengendalian internal, perusahaan diharapkan dapat menyusun perencanaan yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat mengkoordinasi kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan serta dapat mengendalikan serta dapat mengendalikan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan tersebut.

Perusahaan memiliki beberapa jenis aktiva yang digolongkan menjadi aktiva lancar dan aktiva tidak lancar. Aktiva lancar meliputi kas, investasi jangka pendek, persediaan, dan piutang. Sedangkan aktiva tidak lancar meliputi bangunan, kendaraan, dan lain sebagainya. Bagi perusahaan jasa otomotif suku cadang merupakan jenis persediaan yang memiliki tingkat perputaran yang cukup cepat. Dengan demikian, suku cadang memiliki pengaruh yang besar dalam hal pencapaian pendapatan atau keuntungan bagi perusahaan. Jumlah persediaan sangat mempengaruhi kinerja operasi perusahaan, karena jumlah persediaan yang terlalu rendah membuat perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan konsumen, sebaliknya jumlah persediaan yang terlalu tinggi dapat menghambat kegiatan perusahaan karena sebagian besar dana perusahaan tertanam di persediaan dan tidak dapat diputar lagi. Persediaan sebaiknya ditetapkan dalam jumlah yang optimal, tidak terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi sebab jumlah persediaan dapat mempengaruhi tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Persediaan suku cadang memiliki varian atau macam yang cukup banyak, baik dari ukuran harga dan tingkat perputaran. Oleh sebab itu pengawasan atau pengendalian internal untuk hal pengeluaran maupun

pemakaian suku cadang harus dilaksanakan secara baik

Pengendalian internal dalam arti luas disamakan dengan manajemen control yaitu suatu system yang meliputi semua cara-cara yang digunakan oleh pimpinan perusahaan untuk mengawasi atau mengendalikan perusahaan. Pengendalian Internal bertujuan untuk melindungi harta benda atau aktiva perusahaan, meneliti ketetapan dan seberapa jauh dapat dipercayai data akuntansi, mendorong efisien operasi dan menunjang dipatuhinya kebijaksanaan pimpinan. Pentingnya perusahaan memiliki sistem pengendalian internal adalah lebih mudah merancang dan membuat sistem informasi akuntansi.

Pengendalian internal sendiri merupakan langkah-langkah yang diambil perusahaan guna memastikan keandalan data akuntansinya, melindungi aktiva dari pencurian dan penyalahgunaan, meyakinkan bahwa para karyawan mengikuti kebijakan dan prosedur perusahaan, dan mengevaluasi kinerja para karyawan dan perusahaan secara keseluruhan (Simamora, 2002:204). Sistem pengendalian internal yang baik juga harus memiliki unsur-unsur yang terkandung di dalamnya yaitu struktur organisasi, system wewenang dan prosedur pembukuan, praktek yang sehat, dan tingkat kecakapan pegawai.

Penelitian dilakukan di PT.Astra Internasional Tbk.Auto 2000 Kediri Suharmadji. Perusahaan ini merupakan perusahaan dagang yang menjual produk jadi yaitu mobil dan menyediakan fasilitas *service* kendaraan. Dalam hal mendukung fasilitas *service* untuk pelanggan, Auto 2000 Kediri Suharmadji menyediakan *partshop* di mana *partshop* ini merupakan gudang suku cadang yang menyediakan segala jenis suku cadang yang dibutuhkan oleh kendaraan

yang akan diperbaiki. *Partshop* memiliki berbagai jenis persediaan yang setiap waktu kerja dipemasukan dan pengeluaran persediaan yang dibutuhkan oleh bagian *service*, oleh sebab itu persediaan di gudang tersebut, baik yang masuk maupun yang keluar harus memiliki pengendalian internal. Pengendalian internal ini juga dibutuhkan untuk mengantisipasi adanya kesalahan dalam pemasukan dan pengeluaran suku cadang, karena kesalahan pencatatan atau perhitungan suku cadang ini dapat menimbulkan masalah dalam operasional perusahaan.

AUTO 2000 Kediri Suharmadji membedakan *spare part* atau suku cadang berdasarkan permintaan konsumen, *spare part* yang paling sering diminta dimasukkan kategori *fast moving*, sedangkan *spare part* yang jarang diminta dikategorikan dalam *slow moving*. Kategori ini membedakan *spare part* dari jumlah permintaannya bukan dari nilai barangnya. Perusahaan memfokuskan persediaan pada *fast moving*, sehingga barang yang termasuk dalam *slow moving* seringkali tidak tersedia, padahal barang yang termasuk dalam *slow moving* bisa termasuk dalam barang yang nilainya tinggi, sampai ratusan kali harga barang *fast moving*. Contoh yang termasuk dalam kategori *fast moving* yaitu *filter oli*, *filter udara*, *filter bensin*, busi, air *wiper*, air radiator dan sel-sel sedangkan contoh yang termasuk dalam kategori *slow moving* yaitu *vane belt*, *water pump*, kapas kopling, kampas rem, *shok absorber*, *timing belt*, dan *seal crank shaft* depan. Mengingat macam suku cadang mencapai ratusan macam, adanya pengendalian internal persediaan perusahaan harus berjalan dengan baik atau sesuai dengan fungsi yang bertujuan guna mendukung perusahaan mencapai tujuan yang sudah ditentukan yaitu mencapai laba yang maksimal. Selain menjaga persediaan suku

cadang, pengendalian internal juga berfungsi untuk mengendalikan biaya pemeliharaan suku cadang yang terdapat di gudang suku cadang.

Dalam tugas akhir studi ini, penulis melakukan penelitian guna mempelajari tentang pengendalian internal atas persediaan suku cadang yang diterapkan pada PT.Astra International Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji. Sesuai latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan dan membahas penelitian dengan judul **“Analisis Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi pada Proses Pelayanan Jasa Service PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmaadji)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan mengenai sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji ?
2. Bagaimana sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang yang efektif untuk meningkatkan pengendalian internal di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui mengenai pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang yang ada di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji.
2. Mengetahui sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang yang efektif dalam meningkatkan pengendalian internal di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi dalam penelitian ini di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu kalangan akademis yang membutuhkan agar memperoleh pengetahuan serta informasi yang lebih luas, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan pengendalian internal dan persediaan.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak perusahaan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pengendalian internal atas persediaan suku cadang.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini merupakan sebuah ringkasan dari lima bab dalam penulisan skripsi, ringkasan dari setiap bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang permasalahan yaitu segala sesuatu yang menjadi sebuah dasar dilakukannya penelitian, kemudian ada rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam pembahasan masalah yang meliputi, pengertian persediaan, pengertian sistem pengendalian internal, sistem pengendalian internal persediaan, unsur-unsur pengendalian internal, serta sedikit menguraikan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang dipakai dalam melakukan penelitian, diantaranya yaitu jenis penelitian, focus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

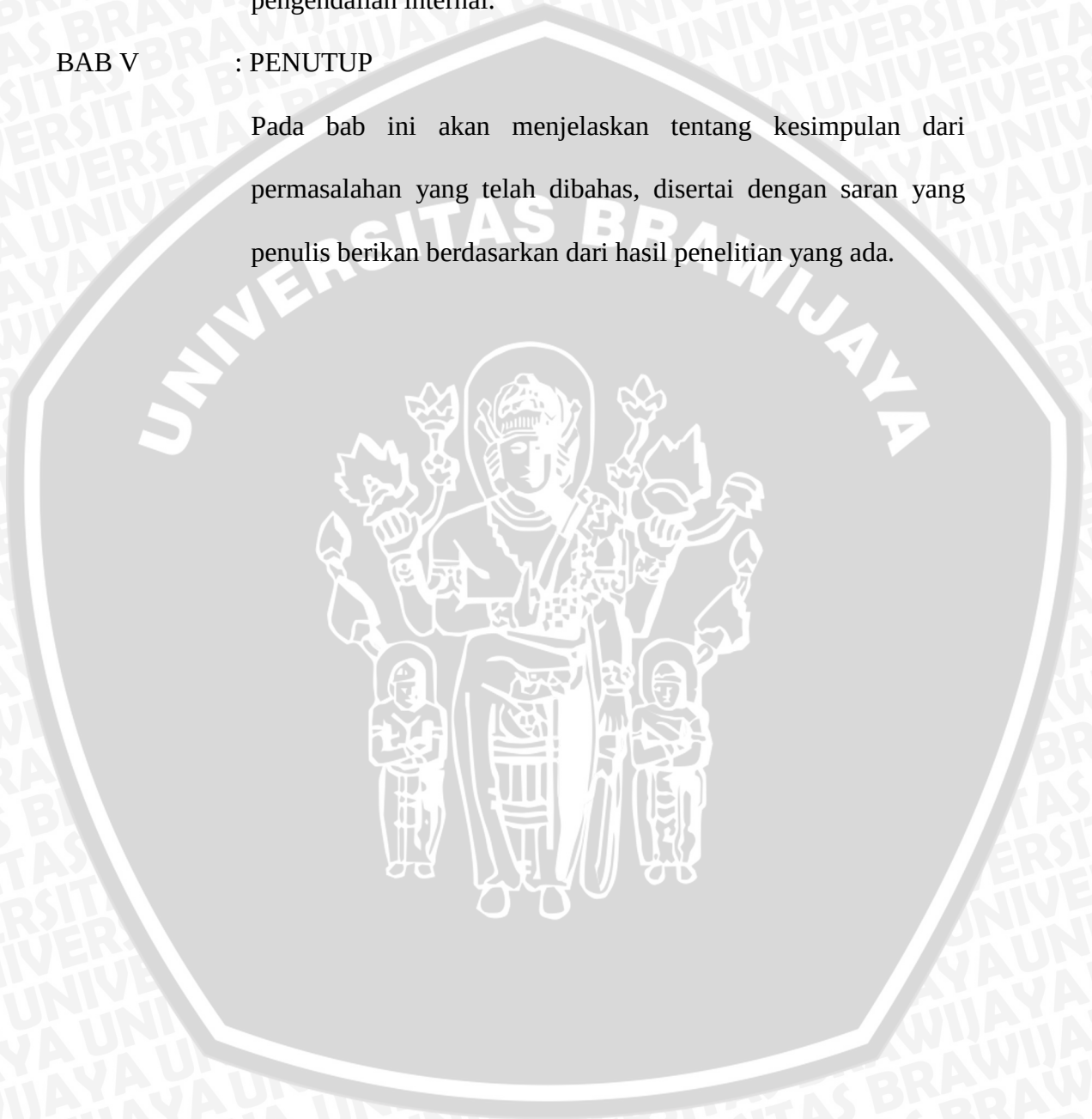
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang analisis dan pembahasan secara rinci dan mendasar yang berkaitan dengan masalah atau

judul yang penulis ambil, yaitu sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang dalam upaya meningkatkan pengendalian internal.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas, disertai dengan saran yang penulis berikan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Sistem dan Prosedur

Berikut ini merupakan beberapa definisi mengenai sistem dan prosedur menurut beberapa ahli, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Sistem

Pengertian sistem menurut Widjajanto (2001:1) yaitu “sistem merupakan sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu dan harus memiliki tiga unsur yaitu *input*, *process*, dan *output*”. Marom (2002:1) memiliki pendapat lain mengenai sistem, yaitu “suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang disusun dalam rangkaian menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan”. Beberapa ahli lainnya juga berpendapat mengenai sistem, diantaranya :

Hall (2001:5) mendefinisikan “sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama”.

Pengertian sistem menurut Romney dan Steinbart (2004:2) “sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan”.

Pendapat lain mengenai sistem yang disampaikan oleh Simamora (2000:176) “sistem (*system*) adalah seperangkat peraturan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa tugas tertentu dilaksanakan dalam suatu cara yang sudah ditetapkan sebelumnya”.

b. Prosedur

Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2008:5) “Prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”. Pengertian lain dikemukakan oleh Baridwan (2012 :3) yang berpendapat bahwa “prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani (*clerical*), yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi”.

Berdasarkan berbagai macam definisi mengenai sistem dan prosedur dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem ini berkaitan dengan prosedur, dimana sistem itu merupakan sebuah rangkaian dari prosedur-prosedur yang saling berinteraksi dan saling ketergantungan antara satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan prosedur merupakan sebuah urutan kegiatan yang klerikal yang disusun untuk mendukung kegiatan dalam perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

B. Konsep Sistem Pengendalian Internal

1. Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sistem Pengendalian Internal merupakan istilah yang telah umum dan banyak digunakan berbagai kepentingan. Istilah Pengendalian internal diambil dari terjemahan istilah “*Internal Control*” meskipun demikian penulis menterjemahkan sebagai pengawasan intern, untuk perbedaan istilah tersebut

tidaklah menjadi masalah karena tidak mengurangi pengertian Sistem Pengendalian Internal secara umum.

Perusahaan harus mempunyai suatu sistem yang dapat mengawasi setiap jalannya kegiatan operasi agar terciptanya disiplin perusahaan. Selain untuk mencapai kedisiplinan sistem juga digunakan sebagai upaya pencegahan atauantisipasi tindak kecurangan yang mungkin dilakukan oleh pihak-pihak tertentu dalam suatu perusahaan. Semua upaya tersebut bisa terlaksana dan dilakukan dengan adanya sistem pengendalian internal yang efektif.

“Sistem pengendalian intern dalam arti luas meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen”(Mulyadi, 2008:163).

Hery (2012:90) menyatakan :

Pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi asset perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersediannya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.

Pendapat lain disampaikan oleh Baridwan (2012:13) bahwa :

Pengawasan intern (*internal control*) dalam arti sempit adalah pengecekan, penjumlahan, baik penjumlahan mendatar (*crossfooting*) maupun penjumlahan menurun (*footing*). Sedangkan dalam arti luas, pengawasan intern tidak hanya meliputi pekerjaan pengecekan tetapi meliputi semua alat-alat yang digunakan manajemen untuk mengadakan pengawasan.

Pengendalian Internal meliputi rencana organisasi dan metode serta kebijaksanaan yang terkoordinir dalam suatu perusahaan untuk mengamankan

harta kekayaan, menguji ketepatan dan sampai berapa jauh data akuntansi dapat dipercayai, menggalakkan efisiensi usaha dan dapat mendorong ditaatinya kebijaksanaan pimpinan yang telah digaris bawahi (Zaki, 1998: 97).

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengendalian internal terdiri dari struktur organisasi dan semua alat yang digunakan untuk melindungi *asset* perusahaan, dengan melakukan pengawasan terhadap keakuratan dan keandalan data akuntansi yang ada, dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan secara keseluruhan. Sistem pengendalian internal sangat penting dalam perusahaan dan wajib ada.

Pengendalian internal mencakup rencana organisasi dan semua metode serta tindakan yang telah digunakan dalam perusahaan untuk mengamankan aktivitya, mengecek kecermatan dan keandalan dari data akuntansinya, memajukan efisiensi operasi, dan mendorong ketaatan pada kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditetapkan pimpinan (James 1997:155).

2. Tujuan Pokok Sistem Pengendalian Internal

Tujuan sistem pengendalian intern menurut Mulyadi (2008:163-164) adalah sebagai berikut :

a. Menjaga kekayaan organisasi

Adanya pengendalian intern yang memadai maka akan menjaga agar kekayaan perusahaan secara fisik maupun non fisik tidak rawan untuk dicuri, disalahgunakan, atau dihancurkan.

- b. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi
Pengendalian intern dirancang untuk memberikan jaminan proses pengolahan data akuntansi yang akan menghasilkan informasi keuangan yang teliti dan handal, karena data akuntansi mencerminkan perubahan kekayaan perusahaan, maka ketelitian dan keandalan akuntansi merefleksikan pertanggungjawaban penggunaan kekayaan perusahaan.
- c. Mendorong efisiensi
Dengan pengendalian intern dapat dicegah terjadinya duplikasi usaha yang tidak perlu dan penggunaan sumber daya perusahaan yang tidak efisien.
- d. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.
Sistem pengendalian intern bertujuan untuk memberikan jaminan yang memadai agar kebijakan manajemen dipatuhi oleh karyawan perusahaan.

Menurut tujuannya, sistem pengendalian intern dibagi menjadi dua macam, yaitu pengendalian intern akuntansi (*internal accounting control*) dan pengendalian intern administratif (*internal administrative control*). Pengendalian intern akuntansi ini meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, sedangkan pengendalian internal administratif meliputi struktur organisasi, metode dan dipatuhinya kebijakan manajemen.

3. Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2008:164) Unsur-unsur pokok dalam sistem pengendalian intern adalah sebagai berikut :

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
- c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
- d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

Struktur organisasi merupakan kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk

melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi. Fungsi operasi adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk melaksanakan sesuatu kegiatan (misalnya pembelian). Fungsi penyimpanan adalah fungsi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menyimpan semua jenis aktiva perusahaan. Fungsi akuntansi adalah fungsi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mencatat peristiwa keuangan perusahaan.
- 2) Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab secara penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi dalam perusahaan.

Untuk melaksanakan transaksi pembelian dalam perusahaan misalnya, fungsi-fungsi yang dibentuk adalah fungsi gudang, fungsi pembelian, fungsi penerimaan, dan fungsi akuntansi. Adanya pemisahan fungsi akuntansi dari fungsi-fungsi operasi dan fungsi penyimpanan, catatan akuntansi yang diselenggarakan dapat mencerminkan transaksi sesungguhnya yang dilaksanakan oleh unit organisasi yang memegang fungsi operasi dan fungsi penyimpanan. Apabila fungsi penyimpanan dan fungsi operasi disatukan dengan fungsi akuntansi, perangkapan fungsi seperti ini akan membuka kemungkinan terjadinya pencatatan transaksi yang sebenarnya tidak terjadi, sehingga data akuntansi yang dihasilkan tidak dapat dipercaya kebenarannya, dan sebagai akibatnya, kekayaan organisasi tidak terjamin keamanannya.

Setiap transaksi dalam suatu organisasi hanya bisa terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang mempunyai wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh sebab itu, dalam suatu organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Sistem otorisasi akan menjamin dihasilkannya dokumen pembukuan yang dapat dipercaya bagi proses akuntansi. Prosedur pencatatan yang baik akan menghasilkan informasi yang teliti dan dapat dipercaya mengenai kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya suatu organisasi. Dalam melaksanakan transaksi pembelian misalnya, sistem wewenang diatur sebagai berikut:

- 1) Kepala fungsi gudang berwenang mengajukan permintaan pembelian yang ditujukan kepada fungsi pembelian.
- 2) Kepala fungsi pembelian : berwenang memberikan otorisasi pada surat order pembelian yang diterbitkan oleh fungsi pembelian.
- 3) Kepala fungsi penerimaan : berwenang memberikan otorisasi pada laporan penerimaan barang yang diterbitkan fungsi penerimaan.
- 4) Kepala fungsi akuntansi : berwenang memberikan otorisasi pada bukti kas keluar yang dipakai sebagai dasar pencatatan terjadinya transaksi pembelian.

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksanakan dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktek yang sehat dalam

pelaksanaanya. Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat, yaitu :

- 1) Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang pihak berwenang.
- 2) Diadakan pemeriksaan yang mendadak (*surprised audit*), pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak yang akan diperiksa , dengan jadwal yang tidak teratur.
- 3) Setiap transaksi prosesnya tidak diperbolehkan dilaksanakan dari awal hingga akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi dan tanpa ada campur tangan dari orang atau unit-unit organisasi lain.
- 4) Perputaran jabatan (*job rotation*), yang diadakan secara rutin berguna untuk dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga persekongkolan antar karyawan dapat dihindarkan.
- 5) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak, cuti merupakan kewajiban perusahaan yang harus diberikan kepada karyawan.
- 6) Secara periodik diadakan kegiatan pencocokan fisik kekayaan dengan catatan perusahaan.
- 7) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian internal yang lain. Unit organisasi ini disebut satuan pengawas intern atau staf pemeriksa intern.

Unsur pokok pengendalian internal yang paling penting yaitu mutu karyawan. Jika perusahaan memiliki karyawan yang jujur dan kompeten, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum

dan perusahaan tetap mampu dalam menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang dapat diandalkan. Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai cara berikut ini dapat ditempuh perusahaan :

- 1) Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya, agar memperoleh karyawan yang mempunyai kecakapan yang sesuai dengan tuntutan tanggung jawab yang akan dipikulnya, manajemen harus mengadakan analisis jabatan yang ada dalam perusahaan.
- 2) Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

4. Struktur Pengendalian Internal (*Internal Control Structure*)

Struktur pengendalian intern merupakan suatu kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan untuk memberikan jaminan yang layak bahwa tujuan khusus suatu organisasi akan dicapai. Struktur pengendalian intern memiliki tiga elemen menurut Krismiaji (2005:219) yaitu :

- a. Lingkungan pengendalian
- b. Sistem akuntansi
- c. Prosedur pengendalian

Lingkungan pengendalian menggambarkan efek kolektif dari berbagai faktor pada penetapan, peningkatan, atau penurunan efektivitas prosedur dan kebijakan khusus. Faktor- faktor tersebut berupa :

1) Komitmen terhadap integritas dan nilai etika

Hal ini berhubungan dengan kemampuan manajemen mengawasi secara efektif aktivitas perusahaan. Kunci-kunci yang dilakukan manajemen meliputi :

a) Anggaran

Anggaran artinya penetapan dan pengkomunikasian perencanaan manajemen untuk seluruh kegiatan perusahaan. Anggaran digunakan sebagai dasar pengeluaran prestasi dan mengoreksi serta membenarkan tindakan yang terdapat penyimpangan dari yang diharapkan.

b) Pelaporan internal

Sistem pelaporan internal yang efektif dari berbagai tingkatan manajemen menunjukkan lingkungan pengendalian yang sehat. Jika laporan dievaluasi secara baik, maka dapat dipakai sebagai alat mengukur prestasi di sini.

c) Pemeriksa internal

pemeriksa internal membantu manajemen memonitor keefektifan dari pengendalian yang lain. Pemeriksa internal juga dapat memberikan saran untuk perbaikan struktur pengendalian. Pemeriksa internal harus independen dari unit-unit yang ada di perusahaan, dan harus membuat laporan langsung ke manajemen tingkat atas.

2) Filosofi dan gaya operasi manajemen

Menurunkan kunci yang ditetapkan untuk mengendalikan lingkungan dalam organisasi. Karakteristik filosofi dan gaya operasi manajemen yang berpengaruh besar terhadap lingkungan pengendalian adalah :

- a) Pendekatan untuk memantau risiko bisnis
- b) Penekanan pada pencapaian anggaran dan laba
- c) Sikap dan tindakan pada laporan keuangan

3) Struktur organisasi

Mengkontribusikan pada lingkungan pengendalian yang baik. Hal ini karena adanya kerangka yang menyeluruh untuk perencanaan, koordinasi, dan pengendalian operasi. Struktur organisasi perusahaan meliputi :

- a) Bentuk dan sifat unit operasi, termasuk identifikasi fungsi – fungsi manajemen yang berhubungan dan pelaporan.
- b) Penugasan tanggung jawab dan delegasi kekuasaan yang berada dalam unit organisasi.

4) Komite audit dewan direktur

Mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengatasi praktik pelaporan keuangan perusahaan dan membantu struktur keuangan dalam menyelesaikan fungsi pertanggungjawaban. Komite audit dewan direktur mempunyai hubungan yang langsung baik dengan pemeriksa eksternal maupun internal.

5) Metode penetapan wewenang dan tanggung jawab

Keberhasilan pengendalian dalam suatu organisasi tercapai jika pertanggungjawaban secara jelas ditetapkan dan komunikasinya, misalnya, diskripsinya pekerjaan yang tertulis harus menunjukkan secara jelas tugas khusus, hubungan laporan, dan kendala – kendala. Namun, kebiasaan yang ada dalam organisasi sudah terkomputerisasi.

6) Praktik dan kebijakan sumberdaya manusia

Dasar yang pokok paling dalam lingkungan pengendalian adalah kecakapan dan kejujuran karyawan yang melaksanakan kebijakan dalam perusahaan. Kecakapan dan kejujuran karyawan tergantung pada kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan pengangkatan, pelatihan, kompensasi, evaluasi potensial, dan promosi.

7) Berbagai pengaruh eksternal lainnya yang mempengaruhi kegiatan dan praktik organisasi

Keberhasilan pengendalian sebuah entitas sangat dipengaruhi oleh keberadaan tas pengawasab dan kepatuhan yang dibutuhkan dengan badan legislatif dan undang – undangnya itu sendiri.

Sistem akuntansi terdiri atas metode dan catatan yang ditetapkan untuk mengidentifikasi, merangkai, menganalisis, menggolongkan, mencatat, dan melaporkan transaksi-transaksi perusahaan dan untuk memelihara akuntabilitas aktiva dan kewajiban yang terkait. Sistem akuntansi yang efektif memberikan dasar yang memadai untuk penetapan metode dan catatan yang akan berfungsi sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi dan mencatat seluruh transaksi yang sah.
- 2) Menguraikan secara tepat waktu transaksi bisnis secara rinci sehingga memungkinkan klasifikasi transaksi secara tepat untuk pelaporan keuangan.
- 3) Mengukur nilai transaksi secara tepat sehingga memungkinkan pencatatan sebesar nilai moneterinya dalam laporan keuangan.
- 4) Menentukan periode waktu terjadinya transaksi sehingga memungkinkan pencatatan transaksi dalam periode akuntansi yang tepat.
- 5) Menyajikan secara tepat transaksi dan pengungkapan lain yang terkait dalam laporan keuangan.

Prosedur pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang ditambahkan ke lingkungan pengendalian dan sistem akuntansi yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk memberikan jaminan yang layak bahwa tujuan khusus organisasi akan dicapai. Cakupan prosedur pengendalian tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Otorisasi yang tepat terhadap transaksi dan aktivitas.
- 2) Pemisahan tugas yang mengurangi peluang bagi seseorang untuk melakukan kesalahan dalam tugas rutinnya, yaitu dengan menempatkan orang yang berbeda pada fungsi otorisasi transaksi, pencatatan transaksi, dan penjagaan aktiva.
- 3) Perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan untuk membantu menjamin pencatatan transaksi secara tepat.

- 4) Penjagaan yang memadai terhadap akses dan penggunaan aktiva dan catatan.
- 5) Pengecekan independen terhadap kinerja dan penilaian yang tepat terhadap nilai yang tercatat.

Faktor – faktor yang mempengaruhi struktur pengendalian internal sebuah perusahaan meliputi :

- 1) Luas dan ukuran entitas perusahaan yang sangat kompleks. Hal ini mengakibatkan manajemen harus percaya pada laporan – laporan serta analisis – analisis untuk operasi pengendalian yang efektif.
- 2) Pengecekan dan penelaahan melekat pada struktur pengendalian internal yang baik. Hal ini mempunyai arti bahwa struktur pengendalian internal mampu mencegah kelemahan manusiawi dan mengurangi kemungkinan kesalahan dan penyimpangan yang terjadi.
- 3) Struktur pengendalian internal dapat dipraktikan oleh akuntan pemeriksa untuk mengaudit perusahaan dengan biaya yang terbatas (tertentu).

Bagi perusahaan, struktur pengendalian internal dapat digunakan lebih efektif untuk mencegah penggelapan atau penyimpangan. Dengan kata lain, memberikan kepastian bahwa penggelapan laporan keuangan dapat tercegah. Mengenai kandungan struktur pengendalian internal, struktur pengendalian internal mempunyai beberapa kandungan yang meliputi kebijakan–kebijakan dan prosedur–prosedur yang ditetapkan guna menyediakan kepastian bahwa sasaran entitas yang khusus akan dicapai.

Sasaran perusahaan dapat berupa susunan finansial dan non finansial, sebagai misal, sasaran finansial berupa keakuratan ketetapan laporan keuangan kepada pemegang saham. Sasaran finansial khusus dapat berupa perbaikan kas masuk dan pendapatan per lembar saham. Sasaran non finansial meliputi pengendalian kualitas, pengembangan produk, penelitian pasar dll. Akuntan pemeriksa berkaitan dengan kebijakan dan prosedur sasaran finansial. Istilah kebijakan adalah kerangka yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk mencapai sasaran finansial, sedangkan prosedur adalah langkah-langkah yang khusus yang harus diamati yang ada di dalam kebijakan.

5. Prinsip - prinsip dari Pengendalian Internal

Menurut Wibowo dan Arif (2003:133-134) prinsip-prinsip dari sistem pengendalian intern adalah sebagai berikut :

- a. Dibentuk pertanggungjawaban (*establishment of responsibility*). Pengendalian akan efektif jika hanya satu orang yang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Pembentukan pertanggungjawaban meliputi otorisasi dan persetujuan atas suatu transaksi.
- b. Pembagian tugas harus jelas (*segretion of duties*)
Ada dua prinsip umum yang perlu diperhatikan, yaitu :
 - 1) Tanggung jawab atas pekerjaan – pekerjaan harus diberikan kepada individu yang berbeda.
 - 2) Tanggung jawab untuk memelihara pencatatan harus terpisah dengan tanggung jawab untuk menjaga fisik aktiva.
- c. Prosedur dokumentasi harus ada (*documentation procedure*). Dokumen sebagai bukti transaksi harus memenuhi syarat dalam prosedur dokumentasi, ada beberapa prinsip dalam prosedur dokumentasi, yaitu :
 - 1) Semua dokumen harus diberi nama terlebih dahulu (*pre-numbered*) yang tercetak serta semua dokumen harus dipertanggungjawabkan
 - 2) Dokumen sebagai bukti pencatatan akuntansi (*journal*) disampaikan ke bagian akuntansi untuk meyakinkan bahwa transaksi telah dicatat tepat waktu.

- d. Pengendalian secara fisik, mekanik dan elektronik harus ada. Pengendalian ini sangat penting karena akan meningkatkan akurasi akuntansi.
- e. Verifikasi internal yang independen harus ada (*independent internal verification*)
Guna menciptakan pengendalian internal yang efektif perlu dibentuk bagian verifikasi yang bertugas me-review, merekonsiliasi, serta menjaga pengendalian internal agar lebih efektif.

6. Keterbatasan Pengendalian Internal

Menurut Hery (2007:204) faktor manusia adalah faktor yang sangat penting sekali dalam setiap pelaksanaan sistem pengendalian intern, sebuah sistem pengendalian yang baik akan dapat menjadi tidak efektif apabila terdapat karyawan yang kelelahan, ceroboh, atau bersikap acuh tak acuh. keterbatasan bawaan yang melekat dalam setiap sistem pengendalian intern sebagai berikut :

1. Kesalahan dalam pertimbangan.

Manajemen dan personel lain seringkali salah dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin karena tidak memadainya informasi, keterbatasan waktu atau tekanan dari faktor lain.

2. Kemacetan.

Kemacetan dalam pengendalian yang telah berjalan bisa terjadi karena petugas salah mengerti tentang instruksi, atau melakukan kesalahan karena kecorobohan, kebingungan, atau kelelahan. Perpindahan personil sementara atau tetap, atau perubahan sistem atau prosedur bisa juga mengakibatkan kemacetan.

3. Kolusi.

Tindakan bersama beberapa individu untuk tujuan kejahatan disebut dengan kolusi. Kolusi dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian intern yang dibangun untuk melindungi kekayaan entitas dan tidak terungkapnya ketidak beresan atau tidak terdeteksinya kecurangan oleh sistem pengendalian intern yang dirancang.

4. Pelanggaran oleh manajemen.

Manajemen dapat mengabaikan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu.

5. Biaya dan manfaat.

Biaya yang diperlukan untuk mengoperasikan struktur pengendalian intern tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari pengendalian intern tersebut. Karena pengukuran secara tepat baik biaya maupun manfaat biasanya tidak mungkin dilakukan, manajemen harus memperkirakan dan mempertimbangkan secara kuantitatif dan kualitatif dalam mengevaluasi biaya dan manfaat suatu struktur pengendalian intern.

Adanya keterbatasan pengendalian internal, bahwa penerapan pengendalian internal bukan ditujukan untuk menghilangkan semua kemungkinan kecurangan dan kesalahan yang terjadi harus dapat diketahui dan diatasi secepatnya. Pengendalian internal tidak dapat dikatakan efektif meskipun disertai kehati – hatian dalam perancangan dan implementasinya, bahkan meskipun pegawai sistem dapat merancang sistem yang ideal

efektivitas yang tergantung kepada kompetensi dan ketergantungan orang yang menggunakannya.

C. Sistem Pengendalian Internal Persediaan

Menurut Assauri (2008:248) menyatakan bahwa, “pengendalian persediaan dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan untuk menentukan tingkat dan komposisi dari persediaan *parts*, bahan baku, dan barang hasil produksi, sehingga perusahaan dapat melindungi kelancaran produksi dan penjualan serta kebutuhan pembelanjaan perusahaan dengan efektif dan efisien”.

Fungsi utama dari suatu pengendalian persediaan yang efektif menurut Assauri (2008:249) adalah :

- a. Memperoleh (*procure*) bahan-bahan
- b. Menyimpan dan memelihara (*maintain*) bahan-bahan dalam persediaan, yaitu mengadakan suatu sistem penyimpanan untuk memelihara dan melindungi bahan-bahan yang telah dimasukkan ke dalam persediaan.
- c. Pengeluaran bahan-bahan, yaitu mendapatkan suatu pengaturan atas pengeluaran dan penyimpanan bahan-bahan dengan tepat saat serta tempat dimana dibutuhkan.
- d. Meminimalkan investasi dalam bentuk bahan atau barang (mempertahankan persediaan dalam jumlah optimum setiap waktu).

Pengendalian persediaan yang efektif mempunyai fungsi yaitu yang pertama menetapkan prosedur untuk memperoleh suatu pasokan yang cukup dan bahan-bahan yang dibutuhkan baik kuantitas maupun kualitas. Berikutnya, mengadakan suatu sistem penyimpanan untuk memelihara dan melindungi bahan-bahan yang telah dimasukkan ke dalam persediaan. Terakhir mendapatkan suatu pengaturan atas pengeluaran dan penyimpanan bahan-bahan dengan tepat saat serta tempat dimana dibutuhkan.serta menjaga agar persediaan dalam jumlah yang selalu optimum tidak berlebihan dan tidak kekurangan.

Menurut Assauri (2008:249) menyatakan bahwa tujuan pengawasan atau pengendalian persediaan secara terinci dapat dinyatakan sebagai usaha untuk :

- a. Menjaga jangan sampai perusahaan kehabisan persediaan sehingga dapat mengakibatkan terhentinya kegiatan produksi.
- b. Menjaga agar supaya pembentukan persediaan oleh perusahaan tidak terlalu besar atau berlebih-lebihan, sehingga biaya-biaya yang timbul dari persediaan tidak terlalu besar.
- c. Menjaga agar pembelian secara kecil-kecilan dapat dihindari karena ini akan berakibat biaya pemesanan menjadi besar.

Sistem pengendalian internal bertujuan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efesiensi, serta mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi, 2001:164). Sistem pengendalian internal persediaan berkaitan erat dengan prosedur pembelian (pengadaan) barang, prosedur retur pembelian dan prosedur perhitungan fisik persediaan.

a. Prosedur Pembelian (pengadaan) Barang

Pembelian barang dagangan merupakan kegiatan pengadaan barang dagangan yang diperlukan bagi operasional perusahaan. Pembelian barang dagangan dapat dilakukan secara tunai maupun secara kredit. Menurut Mulyadi (2001:300) secara garis besar transaksi pembelian mencakup prosedur sebagai berikut :

- 1) Fungsi gudang mengajukan permintaan pembelian kepada fungsi pembelian.
- 2) Fungsi pembelian meminta penawaran harga dari berbagai pemasok.
- 3) Fungsi pembelian menerima penawaran harga dari berbagai pemasok dan melakukan pemilihan pemasok.

- 4) Fungsi pembelian membuat order pembelian kepada pemasok yang dipilih.
- 5) Fungsi penerimaan memeriksa dan menerima barang yang dikirimkan oleh pemasok.
- 6) Fungsi penerimaan menyerahkan barang yang diterima kepada fungsi gudang untuk disimpan.
- 7) Fungsi penerimaan melaporkan penerimaan barang kepada fungsi akuntansi.
- 8) Fungsi akuntansi menerima faktur tagihan dari pemasok dan mencatat kewajiban yang timbul dari transaksi pembelian tersebut.

Menurut Mulyadi (2001) elemen pengendalian internal dalam prosedur pembelian barang yaitu :

- a) Dokumen yang digunakan dalam kegiatan pembelian barang dagangan adalah :

- 1) Surat permintaan pembelian

Dokumen ini digunakan oleh bagian gudang atau pemakai barang untuk meminta bagian pembelian melakukan pembelian barang dengan jelas, jumlah, dan mutu seperti yang tercantum dalam surat permintaan pembelian. Dokumen ini biasanya terdiri dari dua lembar, lembar asli untuk bagian pembelian dan lembar tembusan untuk arsip bagian gudang.

2) Surat permintaan penawaran harga.

Dokumen ini digunakan untuk meminta penawaran bagi barang yang pengadaannya tidak bersifat berulang terjadi yang menyangkut jumlah rupiah pembelian yang besar.

3) Surat order pembelian.

Dokumen ini digunakan untuk memesan barang kepada pemasok yang telah dipilih.

4) Laporan penerimaan barang.

Dokumen ini dibuat oleh fungsi penerimaan untuk menunjukkan bahwa barang yang diterima dari pemasok telah memenuhi jenis, spesifikasi, mutu dan kuantitas seperti yang tercantum dalam surat order pembelian.

5) Surat perubahan order.

Kadang diperlukan perubahan terhadap isi surat order pembelian yang telah diterbitkan sebelumnya. Perubahan tersebut dapat berupa perubahan kuantitas, jadwal, penyerahan barang, spesifikasi atau penggantian yang berkaitan dengan perubahan desain atau bisnis. Perubahan order pembelian diberitahukan kepada pemasok secara resmi

6) Bukti kas keluar

Dokumen ini dibuat oleh bagian akuntansi untuk dasar pencatatan transaksi pembelian. Dokumen ini juga berfungsi sebagai perintah pengeluaran kas untuk pembayaran utang kepada pemasok serta cara pembayaran yang dilakukan.

b) Catatan Akuntansi

Catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat transaksi pembelian yaitu register bukti kas keluar, jurnal pembelian, kartu utang, dan kartu persediaan.

c) Fungsi yang terkait

Fungsi yang terkait dalam transaksi pembelian adalah fungsi gudang, fungsi pembelian, fungsi penerimaan dan fungsi akuntansi. Berikut ini dijelaskan tanggung jawab masing-masing fungsi :

1) Fungsi gudang

Fungsi gudang bertanggung jawab untuk mengajukan permintaan pembelian dan untuk menyimpan barang yang telah diterima dari fungsi penerimaan.

2) Fungsi pembelian

Fungsi pembelian bertanggung jawab memperoleh informasi mengenai harga barang, menentukan pemasok dan mengeluarkan order pembelian kepada yang dipilih.

3) Fungsi penerimaan

Fungsi penerimaan bertanggung jawab melakukan pemeriksaan terhadap jenis, mutu dan kuantitas barang yang diterima.

4) Fungsi akuntansi

Fungsi akuntansi yang berkaitan dengan pembelian adalah fungsi pencatatan utang dan fungsi pencatatan persediaan. Fungsi pencatatan utang bertanggung jawab mencatat transaksi pembelian ke dalam register bukti kas keluar dan menyelenggarakan arsip dokumen sumber sebagai catatan utang. Fungsi

pencatatan persediaan bertanggung jawab mencatat harga pokok persediaan barang yang dibeli ke dalam kartu persediaan.

b. Prosedur Penghitungan Fisik Persediaan

Perhitungan fisik persediaan digunakan oleh perusahaan untuk menghitung secara fisik persediaan yang disimpan digudang yang hasilnya digunakan untuk meminta pertanggungjawaban bagian gudang mengenai pelaksanaan penyimpanan, dan pertanggungjawaban bagian kartu persediaan mengenai keandalan catatan persediaan yang diselenggarakannya, serta untuk melakukan penyesuaian terhadap catatan persediaan di bagian kartu persediaan (Mulyadi,2001:575). Prosedur perhitungan fisik persediaan adalah prosedur perhitungan fisik, prosedur kompilasi, prosedur penentuan harga pokok persediaan, prosedur penyesuaian.

1) Prosedur perhitungan fisik

Prosedur ini diawali dengan pembagian kartu perhitungan fisik kepada penghitung dan pengecek oleh pemegang kartu perhitungan fisik. Kemudian semua jenis persediaan di hitung oleh penghitung dan pengecek secara independen dan mencatat hasilnya pada kartu perhitungan fisik.

2) Prosedur kompilasi

Pemegang kartu penghitungan fisik mencocokkan data yang dihasilkan oleh penghitung pada bagian ketiga kartu penghitung fisik dan pengecek yang terdapat dalam bagian kedua kartu penghitungan fisik. Jika data yang dihasilkan sama, pemegang kartu penghitungan fisik juga bertugas mencatat data yang tercantum dalam bagian kedua kartu penghitungan fisik ke dalam daftar hasil

perhitungan fisik jika hasil penghitungan antara penghitung dan pengecek terdapat perbedaan maka harus dilakukan penghitungan ulang.

3) Prosedur penetapan harga pokok persediaan

Bagian kartu persediaan mengisi harga pokok per satuan tiap jenis persediaan yang tercantum dalam daftar hasil perhitungan fisik berdasarkan informasi yang terdapat dalam kartu persediaan serta mengalikan harga pokok per satuan tersebut dengan kuantitas hasil perhitungan fisik persediaan untuk mendapatkan harga pokok persediaan yang dihitung.

4) Prosedur penyesuaian.

Bagian kartu persediaan melakukan penyesuaian terhadap data persediaan yang tercantum dalam kartu persediaan. Bagian gudang juga melakukan penyesuaian terhadap data kuantitas persediaan yang tercatat dalam kartu gudang.

D. Sistem Penghitungan Fisik Persediaan

1. Dokumen

Menurut Mulyadi (2008:576) dokumen yang digunakan untuk merekam, meringkas, dan membukukan hasil penghitungan fisik persediaan adalah :

- a. Kartu penghitungan fisik
- b. Daftar hasil penghitungan fisik persediaan
- c. Bukti memorial

Kartu perhitungan fisik yaitu dokumen yang digunakan untuk merekam hasil penghitungan fisik persediaan. Setiap jenis persediaan dihitung dua kali secara independen oleh fungsi penghitung dan pengecek. Kartu penghitungan fisik dibuat tiga bagian. Daftar hasil penghitungan fisik

persediaan yaitu dokumen yang digunakan untuk meringkas data-data yang sudah direkam. Daftar hasil penghitungan fisik yang telah selesai diproses ditandatangani oleh ketua penghitungan fisik dan selanjutnya diotorisasi oleh direktur utama. Dokumen ini digunakan juga untuk meminta pertanggungjawaban dari bagian gudang mengenai pelaksanaan fungsi penyimpanan barang dan pertanggungjawaban dari bagian kartu persediaan mengenai keandalan atau keakuratan penyelenggaraan catatan akuntansi persediaan. Bukti memorial merupakan suatu dokumen yang digunakan sebagai sumber untuk membukukan penyesuaian rekening persediaan sebagai akibat dari hasil penghitungan fisik ke dalam jurnal umum.

2. Fungsi

Fungsi yang dibentuk untuk melaksanakan penghitungan fisik persediaan umumnya bersifat sementara, yang biasanya berbentuk komite, yang anggotanya dipilihkan dari karyawan yang tidak menyelenggarakan catatan akuntansi persediaan dan tidak melaksanakan fungsi gudang. Panitia penghitungan fisik persediaan terdiri dari :

- a. Pemegang kartu penghitungan fisik
- b. Penghitung
- c. Pengecek

Demikian fungsi yang terkait dengan sistem penghitungan fisik persediaan menurut Mulyadi (2008:579) adalah :

- a. Panitia penghitungan fisik persediaan
Panitia ini berfungsi untuk melaksanakan penghitungan fisik persediaan dan menyerahkan hasil penghitungan tersebut kepada

bagian kartu persediaan untuk digunakan sebagai dasar penyesuaian terhadap catatan persediaan dalam kartu persediaan.

b. Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencantumkan harga pokok satuan persediaan yang dihitung ke dalam daftar hasil penghitungan fisik, mengalikan kuantitas dan harga pokok per satuan yang tercantum dalam hasil penghitungan fisik, mencantumkan harga pokok total dalam daftar hasil penghitungan fisik, melakukan penyesuaian terhadap kartu persediaan berdasar data hasil penghitungan fisik persediaan, membuat bukti memorial untuk mencatat penyesuaian data persediaan dalam jurnal umum berdasarkan hasil penghitungan fisik persediaan.

c. Fungsi gudang

Fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan penyesuaian data kuantitas persediaan yang dicatat dalam kartu gudang berdasarkan hasil penghitungan fisik persediaan.

3. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem

Menurut Mulyadi (2008:580), jaringan prosedur yang membentuk sistem

penghitungan fisik persediaan adalah :

- a. Prosedur penghitungan fisik
- b. Prosedur kompilasi
- c. Prosedur penentuan harga pokok persediaan
- d. Prosedur *adjustment*

Pertama, pada prosedur penghitungan fisik jenis persediaan di gudang dihitung oleh fungsi penghitung dan pengecek secara independen, selanjutnya hasil dari penghitungan fisik dicatat dalam kartu penghitungan fisik. Data yang diperoleh tersebut akan dibandingkan antara yang tercantum pada bagian 2 dan 3 kartu persediaan. Prosedur berikutnya yaitu penentuan harga pokok persediaan, bagian kartu persediaan menghitung harga pokok persatuan untuk mendapatkan total harga pokok persediaan berdasarkan informasi. Prosedur yang terakhir adalah melakukan penyesuaian, penyesuaian dilakukan oleh bagian kartu persediaan berdasarkan data hasil

penghitungan fisik persediaan dan begitu juga bagian gudang melakukan penyesuaian atas data kuantitas persediaan yang sudah tercatat.

E. Persediaan

1. Pengertian Persediaan

Persediaan adalah bahan atau barang yang disimpan yang akan digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu, misalnya untuk digunakan dalam proses produksi atau perakitan, untuk dijual kembali, atau untuk suku cadang dari peralatan atau mesin. Persediaan dapat berupa bahan mentah, bahan pembantu, barang dalam proses, barang jadi ataupun suku cadang.

Sebagai salah satu asset penting dalam perusahaan karena biasanya mempunyai nilai yang cukup besar serta mempunyai pengaruh terhadap besar kecilnya biaya operasi perencanaan dan pengendalian persediaan merupakan salah satu kegiatan penting untuk mendapat perhatian khusus dari manajemen perusahaan.

Persediaan merupakan suatu aktiva yang penting dalam proses operasi perusahaan dagang. Jumlah persediaan sangat mempengaruhi kinerja operasi perusahaan, karena jumlah persediaan yang terlalu rendah membuat perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan konsumen, sebaliknya jumlah persediaan yang terlalu tinggi dapat menghambat kegiatan perusahaan karena sebagian besar dana perusahaan tertanam di persediaan dan tidak dapat diputar lagi. Oleh sebab itu persediaan sebaiknya ditetapkan dalam jumlah yang optimal, tidak terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi sebab jumlah persediaan dapat mempengaruhi tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Menurut Handoko (2011:333), “persediaan (*inventory*) adalah suatu istilah umum yang menunjukkan segala sesuatu atau sumber daya-sumber daya organisasi yang disimpan dalam antisipasinya terhadap pemenuhan permintaan.”

Menurut Hermawan (2013:55) menyatakan bahwa:

“Persediaan merupakan salah satu aktiva lancar yang harus dikelola dengan baik. Utamanya untuk perusahaan-perusahaan yang memiliki persediaan barang dagangan. Karena dari persediaan ini akan dapat ditentukan harga perolehan persediaan, dan nilai-nilai persediaan yang akan disajikan di neraca.”

Menurut Daft (2012:252) menyatakan bahwa “Persediaan (*inventory*) adalah barang-barang yang disimpan sebagai cadangan oleh organisasi untuk digunakan dalam proses produksi. Kebanyakan organisasi memiliki tiga jenis persediaan barang jadi sebelum dikirim, barang dalam pengolahan, dan bahan mentah”.

2. Sebab-sebab Timbulnya Persediaan

Persediaan merupakan suatu hal yang tak dapat dihindarkan. Menurut Baroto (2002:53), penyebab timbulnya persediaan adalah sebagai berikut :

- a. Mekanisme pemenuhan atas permintaan
Permintaan terhadap suatu barang tidak dapat dipenuhi seketika bila barang tersebut tidak tersedia sebelumnya. Untuk menyiapkan barang ini diperlukan waktu untuk pembuatan dan pengiriman, maka adanya persediaan merupakan hal yang sulit dihindarkan.
- b. Keinginan untuk meredam ketidakpastian
Ketidakpastian terjadi akibat permintaan yang bervariasi dan tidak pasti dalam jumlah maupun waktu kedatangan. Waktu pembuatan yang cenderung tidak konstan antara satu produk dengan produk berikutnya. Waktu tenggang (*lead time*) yang cenderung tidak pasti karena banyak faktor yang tidak dapat dikendalikan. Ketidakpastian ini dapat diredam dengan mengadakan persediaan.
- c. Keinginan melakukan spekulasi yang bertujuan mendapatkan keuntungan besar dari harga dimasa mendatang.

3. Bagian–Bagian Yang Terlibat Dalam Perediaan

Menurut Syamsuddin (2011:285), bagian-bagian yang terlibat dalam persediaan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bagian Pembelanjaan
- b. Bagian Pemasaran
- c. Bagian Produksi

Mengenai bagian yang terlibat dalam persediaan yang bertanggung jawab menjamin adanya manajemen persediaan yang efisien yaitu manajer keuangan. Tugas dari manajer keuangan adalah mengawasi aktiva perusahaan agar selalu optimal. Jumlah persediaan yang optimal akan mempermudah manajer pemasaran dalam memenuhi semua permintaan dari konsumen. Tingkat penjualan dijadikan dasar untuk menilai keefektivan di bagian pemasaran. Pemenuhan permintaan barang jadi tergantung dari di bagian produksi yaitu pada persediaan bahan mentah dan barang dalam proses atau setengah jadi. Manajer produksi mempunyai tanggung jawab menjamin rencana produksi sesuai dengan rencana.

4. Kebijakan Persediaan

Menurut Witjaksono (2013:188), “manajemen persediaan yang baik merupakan hal penting yang tidak dapat diabaikan, dan hal ini dituangkan dalam satu kebijakan (*policy*) mengenai persediaan.”

Menurut Witjaksono (2013:188-189), tujuan umum kebijakan persediaan adalah meminimalkan biaya (*cost minimatization*). Tantangan utama atau kendala utama kebijakan persediaan adalah tingkat kepuasan pelanggan (*customer sattisfaction*). Lebih detail lagi tujuan kebijakan persediaan adalah:

- a. Memaksimalkan pelayanan pelanggan (dalam rangka memaksimalkan *customer satisfaction*)
- b. Meminimalkan investasi dalam bentuk persediaan.
- c. Memaksimalkan efisiensi (yang berarti meminimalkan biaya seoptimal mungkin).
- d. Memaksimalkan laba.
- e. Meraih tingkat pengembalian investasi tertinggi.
- f. Memanfaatkan persediaan untuk mengoptimalkan keunggulan strategik.

5. Fungsi Persediaan

Menurut Dr. Zulian Yamit, Msi (2003:6), ada empat faktor yang dijadikan fungsi dari persediaan, yaitu :

- a. Faktor waktu
Menyangkut lamanya proses produksi dan distribusi sebelum barang jadi sampai kepada konsumen.
- b. Faktor ketidakpastian waktu datang dari *supplier*
Menyebabkan perusahaan memerlukan persediaan agar tidak menghambat proses produksi maupun keterlambatan pengiriman kepada konsumen.
- c. Faktor ketidakpastian penggunaan dari dalam perusahaan
Disebabkan oleh kesalahan dalam peramalan permintaan, kerusakan mesin, keterlambatan operasi, bahan cacat dan berbagai aspek lainnya.
- d. Faktor ekonomis
Adanya keinginan perusahaan untuk mendapatkan alternatif biaya rendah dalam memproduksi atau membeli item dengan menentukan jumlah yang paling ekonomis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sukmadinata (2006:72) merupakan “suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang terjadi secara alamiah maupun fenomena yang terjadi karena buatan manusia”.

Nazir (2003:54) menyatakan bahwa :

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tujuan metode penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara tepat sifat – sifat individu, keadaan, dan kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi adanya hubungan suatu gejala dengan gejala lain (Silalahi, 2012:28).

B. Fokus Penelitian

Penentuan sebuah fokus penelitian dalam sebuah penelitian sangatlah penting karena fokus penelitian ini berfungsi untuk membatasi studi dalam penelitian agar penelitian yang dilakukan tidak meluas dan terarah pada permasalahan yang akan dibahas. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang yang terdiri atas :
 - a. Fungsi yang terkait dalam pengeluaran persediaan suku cadang

- b. Dokumen yang digunakan dalam pengeluaran persediaan suku cadang
 - c. Catatan yang digunakan dalam pengeluaran persediaan suku cadang
 - d. Prosedur yang membentuk jaringan dalam pengeluaran persediaan suku cadang
2. Pengendalian Internal atas Pengeluaran Persediaan Suku Cadang pada PT.

Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji, meliputi :

- a. Struktur Organisasi
- b. Sistem Wewenang dan Prosedur Pencatatan
- c. Praktik yang Sehat
- d. Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggungjawab

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Astra Internasional Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji yang beralamat di Jalan Sersan Suharmadji Kediri No. 198 Kecamatan Kota, Kota Kediri. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa PT.Astra Internasional Tbk – Toyota Sales Operation atau yang lebih dikenal dengan Auto 2000 merupakan suatu perusahaan dagang yang menjual mobil dan menyediakan fasilitas pelayanan purna jual. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelaksanaan pengendalian internal atas pengeluaran persediaan suku cadang.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah subyek di mana data yang diperlukan dalam penelitian dapat diperoleh (Arikunto, 2010:72). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh suatu badan atau individu secara langsung dari obyeknya (Wirawan, 2001:6). Dalam penelitian ini, yang termasuk data primer adalah hasil wawancara dengan karyawan dan kepala departemen pada perusahaan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain (Wirawan, 2001:6). Dalam penelitian ini, yang termasuk data sekunder yaitu pedoman yang digunakan dalam prosedur operasional persediaan serta buku-buku lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai cara yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitiannya (Arikunto, 2010:222). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisir dengan tujuan mendapat sejumlah

informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2009:137).

Dalam penelitian wawancara dilakukan dengan Tanya jawab secara langsung dengan pihak–pihak perusahaan, terkait pengendalian internal atas persediaan suku cadang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan–catatan dan dokumen–dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan (Baswori dan Suwandi, 2008:158). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang sudah didapat, kemudian mempelajari dan meneliti data seperti dokumen–dokumen dan catatan–catatan yang terkait dengan pengendalian internal.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebagai suatu alat yang dipakai untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Menurut Arikunto (2010:13) “instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Sugiyono (2009:148) mempunyai pendapat lain bahwa “instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Pedoman wawancara merupakan suatu alat yang nantinya akan digunakan dalam kegiatan wawancara, diantaranya adalah dengan menyiapkan daftar pertanyaan yang sudah dibuat sebelumnya, yang akan digunakan dalam mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan pengendalian internal atas persediaan suku cadang, sehingga dapat mempermudah ketika melakukan proses tanya jawab dengan pihak responden dan diharapkan akan tercapai tujuan yang diinginkan.

2. Dokumentasi

Pedoman dokumentasi ini dapat berupa dokumen-dokumen yang berisi data-data pendukung yang nantinya akan dicatat dengan menggunakan alat tulis atau buku catatatan, atau bisa juga dengan mendokumentasikan catatan-catatan yang berkaitan dengan pengendalian internal atas persediaan suku cadang yang berada di tempat penelitian, yang dapat digunakan sebagai sumber dari suatu penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2009:335). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis data deskriptif merupakan suatu metode dimana data dikumpulkan, disusun, diinterpretasikan, dianalisa dan dijelaskan secara sistematis sehingga memberikan keterangan bagi pemecahan masalah.

Tujuan dari analisis deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang diselidiki. Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan atau menggambarkan penerapan mengenai pengendalian internal atas pengeluaran persediaan suku cadang pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji.

Langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji, yang meliputi :
 - a. Menganalisis fungsi-fungsi yang terkait dalam pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang.
 - b. Menganalisis dokumen-dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang. Dokumen-dokumen yang akan dianalisis meliputi Perintah Kerja Bengkel (PKB), Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC), Faktur Service dan kuitansi.
 - c. Menganalisis catatan yang digunakan untuk mengontrol persediaan suku cadang yang ada di gudang, seperti kartu persediaan atau lembar *stock opname*.
 - d. Menganalisis pelaksanaan pengorderan barang dari *Service Advisor* ke petugas gudang dengan melihat *Standart Operating Procedure* (SOP) sebagai acuannya.

2. Menganalisis pengendalian internal atas pengeluaran persediaan suku cadang yang efektif bagi PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yang meliputi :

- a. Menganalisis struktur organisasi pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji berkaitan dengan pemisahan fungsi dan tanggungjawab fungsional secara tepat, meliputi petugas gudang suku cadang atau *Partman*, *Service Advisor*, Pembagi Tugas Mekanik (PTM), Mekanik, *Foreman*, *Administrasi Service*.
- b. Menganalisis sistem wewenang dan prosedur pencatatan berupa catatan dan dokumen-dokumen yang diotorisasi oleh pihak-pihak yang berwenang dalam pengendalian internal atas pengeluaran persediaan suku cadang, meliputi Perintah Kerja Bengkel, Bukti Pengeluaran Suku Cadang, Kuitansi, *Faktur Service*.
- c. Menganalisis praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi terutama pada bagian pengendalian internal atas pengeluaran persediaan suku cadang, dengan mengamati pelaksanaan kinerja karyawan dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada di gudang suku cadang dan membandingkan jumlah fisik suku cadang yang ada di gudang dengan jumlah suku cadang yang ada di dalam aplikasi yang digunakan.
- d. Menganalisis kualitas karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab, dengan cara melihat data pendidikan terakhir dan juga prosedur seleksi penerimaan karyawan sampai pada pengembangan *skill* karyawan

selama menjadi karyawan perusahaan, terutama yang terkait dalam pelaksanaan pengendalian internal pengeluaran persediaan suku cadang pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Astra Internasional pertama kali didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation(AII). Perusahaan ini didirikan oleh Drs. Tjia Kian Tie (Alm), William Soerjadja(Tjia Kiang Liong), dan E. Hariman (Liem Peng Hong). Berkat usaha patungan antara Pemerintah Indonesia, maka pada tanggal 25 Februari 1969 berdirilah PT. Gaya Motor.

Pada tanggal 1 Juli 1969 PT. Astra Internasional Incorporation (AII) mendapatkan pengakuan resmi dari Pemerintah Republik Indonesia sebagai agen tunggal kendaraan bermotor merek “Toyota” untuk seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 1970 PT. Astra Internasional Incorporation (AII) membentuk ”Toyota Division” yang menangani distributor dan pemasaran kendaraan merek Toyota. Pada tahun 1971 didirikan perusahaan baru yang diberi nama PT. Toyota Astra Motor(TAM) yang merupakan patungan antara Indonesia dengan Jepang. Perusahaan dari pihak Jepang adalah Toyota Motor Company LTD, dan Toyota Sales Company LTD. Sedangkan dari pihak Indonesia adalah PT. Astra Internasional dan PT. Gaya Motor.

Kegiatan PT. Toyota Astra Motor adalah mengimpor mobil-mobil merek Toyota dalam keadaan *Completely Knock Down (CK)* dari Jepang dan merakitnya di PT. Gaya Motor serta menyalurkan pada dealer-dealer utama

di Indonesia. Disamping sebagai agen tunggal PT. Astra Motor juga bergerak sebagai importir suku cadang untuk mobil-mobil merek Toyota. Pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales(AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi, SH. No.195 tanggal 30 Juli 1975 dan No. 52 tanggal 10 Oktober 1975 PT. Astra Internasional pada tahun 1989.

Kegiatan utama PT. Astra Internasional adalah menjual mobil merek Toyota, menjual sahamnya pada masyarakat (*go publik*) dengan nilai nominal yang tidak terlalu tinggi. Pada saat *go publik* nama PT. Astra Internasional diubah menjadi PT. Astra Internasional Toyota Division. Pada tanggal 8 Agustus 1995 menurut Akte Notaris Ny. Rukmasanti Hardjasatya, SH No. 2, PT. Astra Internasional Toyota Division berubah menjadi PT. Astra Internasional Toyota Sales Operation yang bertempat di Jl. Dr. Djunjunan 192 Bandung, maka pada tanggal 4 Maret 1996 diresmikan PT. Astra Internasional Toyota Cabang Pasteur Bandung oleh *Chief Executive* AUTO 2000 Yap Tjay Soen.

Sedangkan Auto 2000 sendiri adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra Internasional Tbk. Saat ini Auto 2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000. Auto 2000 memiliki cabang yang terbesar di seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y). Selain cabang-cabang Auto 2000 yang

berjumlah 95 *outlet* cabang (disebut *Direct*), dan memiliki 89 *dealer* (disebut *Indirect*).

Dengan demikian, terdapat 184 cabang yang mewakili penjualan Auto 2000 di seluruh Indonesia dan 81 bengkel milik Auto 2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Disamping itu Auto 2000 juga memiliki 596 *Partshop* yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota. Auto 2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales dan pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000, sedangkan di Jawa Timur memiliki cabang tersebar banyak. Di wilayah Kediri ada dua, yang pertama beralamat di Jalan Hasanudin 2A cabang Auto 2000 Kediri dan yang kedua di Jalan Sersan Suharmadji Kediri NO. 198 Kecamatan Kota, Kota Kediri.

Auto 2000 Kediri Suharmadji ini adalah perusahaan yang berbadan hukum PT. Nama perusahaan ini yaitu PT Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji. Kata Suharmadji diambil dari alamat perusahaan tersebut berada, yaitu ber alamat di Jalan Sersan Suharmadji Kediri NO. 198 Kecamatan Kota, Kota Kediri. Perusahaan ini bergerak di bidang penjualan kendaraan Toyota dan layanan purna jual berdiri pada tanggal 3 Mei 2014 dan diresmikan pada tanggal 12 Juli 2014. Latar belakang pendirian *dealer* ini adalah karena potensi pasar di Kediri masih tinggi, sementara perusahaan yang melayani permintaan pasar selama ini yaitu Auto 2000 Kediri Hasanudin mulai kewalahan dalam melayani semua konsumen yang ingin melakukan pembelian dan layanan purna jual kendaraan Toyota.

Disamping itu, pangsa pasar yang potensial di Tulungagung, Trenggalek, Blitar dan sekitarnya juga menjadi pertimbangan berdirinya Auto 2000 Kediri Suharmadji. Didukung dengan lengkapnya fasilitas dan pelayanan yang prima maka *dealer* ini bisa mengalami perkembangan yang pesat. Auto 2000 Kediri Suharmadji tidak hanya melayani penjualan dan *service* kendaraan Toyota saja, tetapi juga banyak pelayanan tambahan yang sangat bermanfaat untuk kondisi dan perawatan kendaraan agar tetap bagus diantaranya:

- a. *Engine Care* (Pembersihan Area Mesin).
- b. *Salon Mobil* (Pembersihan *Interior* Kendaraan).
- c. *Flassing* (Pembersihan *Power Steering*).
- d. *Body Repair* (Perbaikan *Body* Kendaraan).
- e. *Body Paint* (Pengecatan Kendaraan).
- f. *Spoorting* dan *Balancing* (Penyetelan Kemudi dan Roda Kendaraan).

Pelayanan tambahan yang sangat mendukung tersebut diharapkan konsumen akan lebih merasa puas dalam membeli dan memiliki produk Toyota di Auto 2000 Kediri Suharmadji. Auto 2000 Kediri Suharmadji juga memberikan diskon sebesar 10% untuk jasa dan 2,5% untuk *sparepart* bagi pelanggan yang melakukan *booking service* terlebih dahulu apabila akan melakukan *service* kendaraan. Dimana *booking service* ini sebenarnya juga lebih menguntungkan para pelanggan dalam melakukan *service* karena pelanggan tidak terlalu lama menunggu.

Adanya melakukan *booking* terlebih dahulu, maka otomatis semua sudah dijadwalkan mulai dari waktu dan biaya yang dibebankan, sehingga kejenuhan dalam menunggu tidak akan terjadi disini, kecuali ada keluhan atau perbaikan tambahan yang sifatnya mendadak dan mendesak. Strategi ini merupakan salah satu strategi pelayanan di bidang pemasaran yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan para konsumennya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat dan yang paling utama agar pelanggan bisa terpuaskan.

2. Visi dan Misi PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Suharmadji

a. Visi Auto 2000

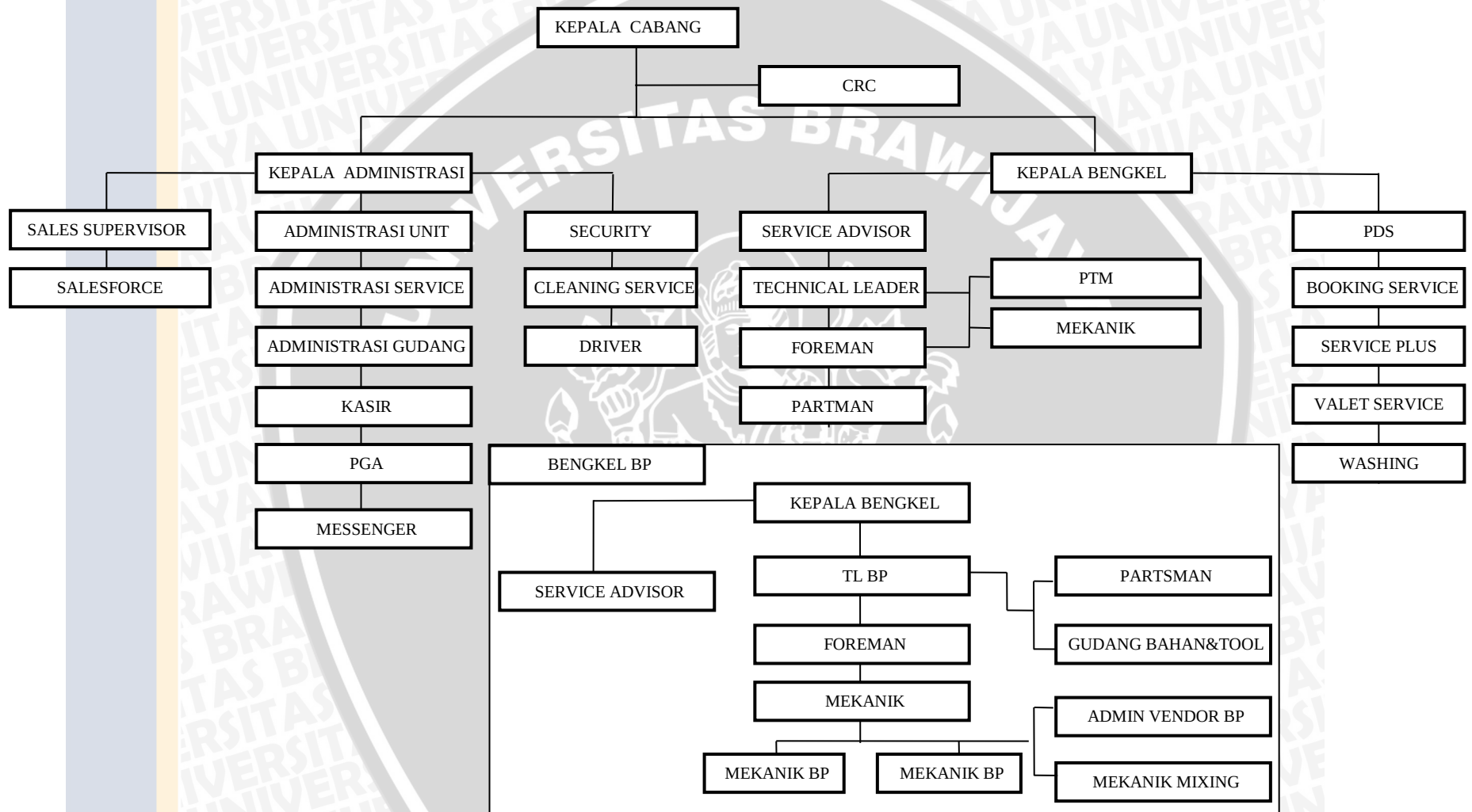
Menjadi *dealer* Toyota terbaik dan paling handal di Indonesia melalui proses kerja berkelas dunia.

b. Misi Auto 2000

- 1) Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota kepada pelanggan.
- 2) Mencapai dan mempertahankan posisi *market share* no. 1 di seluruh segmen dan wilayah.
- 3) Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
- 4) Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

3. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Pekerjaan

Dalam rangka mendukung kinerja karyawan yang baik, maka perusahaan menetapkan struktur organisasi sedemikian rupa agar masing-masing bagian dalam organisasi dapat bekerja secara maksimal dan profesional pada masing-masing divisinya. Dalam struktur organisasi tersebut, maka ditempatkan orang-orang yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan lebih dibidangnya masing-masing untuk dijadikan pemimpin di divisi yang ada dibawahnya, disiplin, bertanggung jawab dan mempunyai integritas yang tinggi. Adapun struktur organisasi yang ada di Auto 2000 Kediri Suharmadji dapat dilihat di gambar sebagai berikut :



Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji

Sumber : PT. Astra Internasional Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji

Menurut gambar bagan struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan tugas-tugas dari masing-masing bagian dan departemen diantaranya :

1. Kepala cabang

Uraian tugas :

- a) Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan kantor cabang yang dipimpinnya sesuai kebijakan yang telah ditetapkan.
- b) Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kerja.
- c) Menerima laporan dari setiap kepala *department* tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing *department* tersebut.
- d) Mendelegasikan wewenang dan tanggungjawab kepada masing-masing kepala *department* sesuai dengan bidangnya.
- e) Menandatangani surat-surat penting yang berhubungan dengan kantor cabang.

2. *Customer Reliaziation Coordinator* (CRC)

Uraian tugas :

3. Membuat *Astra World*.
4. Mentraining *salesman* baru.
5. Membuat dan mengirimkan kuesioner kepada *customer* mengenai produk dan pelayanan Auto 2000 Kediri Suharmadji.

3. Kepala Bengkel

Uraian tugas :

6. Mengawasi aktifitas bengkel dan penjualan suku cadang.
7. Mengatur dan merencanakan persediaan *spare part* secara optimum.
8. Mengarahkan pekerja dalam menangani kendaraan pelanggan agar sesuai standart bengkel Toyota.
9. Menangani komplain pelanggan, menandatangani *service in voice*, menentukan diskon dan meningkatkan kualitas mekanik dengan pelatihan.

4. Kepala Administrasi

Uraian tugas :

- b) Mengkoordinasikan karyawan administrasi.
- c) Bertanggung jawab mengenai seluruh hal-hal administrasi.
- d) Menandatangani atau memberikan paraf sebagai tanda persetujuan atas penerimaan dan pengeluaran dari masing-masing departmen.
- e) Mengelola bidang-bidang personalia, keuangan, persediaan dan piutang dagang.
- f) Mengkoordinasikan, memusyawarahkan dan mengawasi serta memastikan bahwa pelaksanaan semua kegiatan keuangan administrasi umum dilakukan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

5. Sales Supervisor

Uraian tugas :

- a) Mengontrol penjualan.

- b) Menyusun dan membuat laporan penjualan.
- c) Menentukan metode-metode pendistribusian dan kebijakan penjualan.
- d) Mengusahakan terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan.
- e) Menyusun strategi dan memotivasi para *salesman* untuk menjual mobil sesuai target.

6. *Salesforce*

Uraian tugas :

- a) Mencari order dan menjual kendaraan.
- b) Melayani pembeli secara tunai dan kredit.
- c) Membuat surat pesanan kendaraan (SPK).
- d) Menyiapkan surat tanda uji jalan (STYUJ) dan menyiapkan surat tanda nomor kendaraan (STNK).
- e) Mengecek list kendaraan jika kendaraan sudah ada.
- f) Mengurus aplikasi kredit jika pelanggan membeli secara kredit.
- g) Merencanakan dan mengadakan *showroom event*.
- h) Pengecekan kendaraan setelah *delivery*.
- i) Memungkinkan para pembeli mengetahui produk-produk yang dihasilkan.
- j) Meyakinkan para pelanggan atau *customer* untuk membeli kendaraan-kendaraan merek Toyota.
- k) Menyerahkan kendaraan kepada pelanggan.

7. Administrasi Unit

Uraian tugas :

- a) *Filling/ meregister* surat pesanan kendaraan (SPK).
- b) Memasukkan mutasi-mutasi penerimaan.
- c) Membuat *delivery order* (DO) dan bukti serah terima kendaraan baru (BSTKB).
- d) Registrasi DO dan BSTKB.
- e) Membuat laporan penjualan, stok dan lain-lain.
- f) Membuat surat pengantar, surat masuk dan surat keluar kendaraan.
- g) Membuat faktur Toyota Astra Motor/ *application for invoice* (TAM/AFI) dan file registernya.

8. Administrasi Service

Uraian tugas :

- a) Memeriksa PKB (Perintah Kerja Bengkel) yang diserahkan oleh *Service Advisor*, mencakup order pekerjaan, *account indicator*, barang dan jasa serta status pengerjaan (*technical complete*).
- b) Melakukan pencetakan Nota Jasa dan Nota Barang sesuai dengan order pekerjaan yang telah diselesaikan.
- c) Membuat dan dan mencetak pembebanan *service* internal antar cabang dan HO.
- d) Membuat dan melakukan penagihan piutang atas *customer* tertentu (PKS, Asuransi, dan TAM).

- e) Melakukan *follow up* dan konfirmasi piutang hingga pelunasannya ke *customer*.
- f) Membuat dan mencetak kontrak kerja untuk *customer* PKS sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui manajemen.
- g) Membuat dan mencetak Faktur Pajak.
- h) Melakukan *sweeping billing* terhadap *billing* yang belum dicetak faktur pajaknya.
- i) Membuat BPH yang berkaitan dengan transaksi *service* cabang.
- j) Monitoring *Work In Process* (WIP) dan melakukan koordinasi dengan *team service*.
- k) *Filling* seluruh dokumen *service* dan menjaga kerahasiaan.

9. Administrasi Gudang

Uraian tugas :

- a) Mengatur dan mengkoordinasi gudang *spare parts*.
- b) Membuat order pembelian bahan (OPB) dan bukti pengeluaran bahan (BPB).
- c) Memeriksa dan menandatangani semua surat jalan pembelian/penjualan *spare parts*.
- d) Membuat rekap stok harian yang tembusannya diberikan kepada *accounting* dan kepala cabang.

10. Kasir

Uraian tugas :

- a) Menerima uang atau pembayaran dengan bukti yang sah.

- b) Membuat laporan kas dan bank secara harian.
- c) Menjaga keamanan uang kas.
- d) Mengeluarkan uang kas atas dasar bon permintaan yang disetujui oleh kepala cabang tau kepala administrasi.
- e) Membuat laporan uang masuk maupun uang keluar.
- f) Menyetor check/bilyet giro/tunai ke bank.
- g) Memonitor peminjaman kuitansi.
- h) Membukukan uang muka.
- i) Membukukan rekonsiliasi bank.
- j) Melakukan *tracking system* uang muka dan pelunasan.

11. *Personal General Affair* (PGA)

Uraian tugas :

- a) Sebagai perwakilan perusahaan untuk menjalin hubungan baik kepada pihak eksternal seperti pihak Pemda, Pemkab, Kecamatan, Kepolisian, Muspika dan lain-lain.
- b) Memenuhi semua kebutuhan operasional pada internal perusahaan, seperti penyediaan alat tulis kantor, kartu nama *sales*, pengajuan perawatan kendaraan dan lain-lain.
- c) Menjaga, mendata dan merawat seluruh asset perusahaan.
- d) Membantu kelancaran operasional perusahaan.
- e) Menangani masalah kekaryawanan dan dengan lingkungan sekitar lokasi perusahaan.

- f) Melayani seluruh unit kerja di perusahaan dalam hal administrasi pengelolaan pelayanan rutin kantor.

12. *Service Advisor*

Uraian tugas :

- a) Memahami dan menganalisis dengan benar kebutuhan *service* bagi pelanggan.
- b) Membuat laporan material (bahan).
- c) Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan.
- d) Bertindak sebagai penasihat *service*.
- e) Melaksanakan tahap proses pelayanan pelanggan dan menerima perjanjian sampai menindaklanjuti pekerjaan *service*.
- f) Menyiapkan Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan catatan hasil diagnosa dalam PKB.
- g) Membuat kalkulasi terhadap langganan kepada PKB, bukti pengeluaran bahan atau *part*.

13. *Technical leader*

Uraian tugas :

- a) Membuat informasi teknik.
- b) Sebagai *leader* dalam pemecahan *problem* saat *service* kendaraan.
- c) Mengurusi Toyota *Waranty Claim* (TWC).

14. Pembagi Tugas Mekanik (PTM)

Uraian tugas :

- a) Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahnya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.
- b) Melakukan pembagian tugas mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.

15. Foreman

Uraian tugas :

- a) Menganalisa catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
- b) Bertanggungjawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan *checking* sebelum kendaraan diserahkan ke SA.
- c) Melakukan *final check*.

16. Partman

Uraian tugas :

- a) Memeriksa jumlah unit, kualitas dan spesifikasi dari barang yang diterima.
- b) Ikut memeriksa fisik atas persediaan dan mencocokkannya dengan saldo menurut kartu gudang.
- c) Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran barang serta mengirimkan *copy* pada bagian administrasi.

17. Mekanik

Uraian tugas :

- a) Melaksanakan pekerjaan sesuai perintah kerja bengkel.

- b) Konfirmasi ke *foreman* apabila ada tambahan penggantian *spare parts* maupun ada keluhan.
- c) Komponen yang lain diluar order perbaikan dan melaporkan hasil pekerjaan.

18. PDS (*Pre Delivery Service*)

Uraian tugas :

- a) Menerima kendaraan baru dari PDC (*Pre Delivery Center*) pusat.
- b) Menyiapkan kendaraan yang akan ditransfer atau dikirim ke pelanggan.
- c) Mengispeksi fisik kendaraan yang ada di cabang sesuai dengan standart kualitas.
- d) Memeriksa *optional*/aksesoris kendaraan yang terpasang sesuai tipe kendaraan.
- e) Menyimpan kendaraan yang tidak di *display* pada gudang cabang.
- f) Menempatkan kendaraan di lokasi *display* pada gudang cabang.
- g) Menjaga kebersihan kendaraan yang ada di *display* (koordinasi dengan petugas *washing*).
- h) Melaksanakan perawatan kendaraan sesuai dengan SOP perawatan kendaraan.
- i) Menyiapkan/mengirim/menerima kendaraan yang akan dipasang *optional*.
- j) Memeriksa hasil pemasangan *optional*.
- k) Menyiapkan dokumen pengiriman dan serah terima.

- l) Mendata dan melaporkan penerimaan/pengeluaran harian ke *Department* logistik.
- m) Membuat laporan TWC. Mendata dan melaporkan ke *Department* logistik.

19. *Booking Service*

Uraian tugas :

- a) Menerima *booking service* pelanggan atau *customer* yang akan melakukan *Service*.
- b) Menelpon atau *follow up* pelanggan yang kendaraannya sudah waktunya *service* rutin.

20. *Messenger*

Uraian tugas :

- a) Membeli kebutuhan barang yang dibutuhkan perusahaan.
- b) Mengirim file perusahaan ke perusahaan lain.

21. *Valet Service*

Uraian tugas :

- a) Menerima *customer* yang akan *service* kendaraan.
- b) Mencetak nomor antrian *customer*.
- c) Menyerahkan kendaraan *customer*.

22. *Washing*

Uraian tugas :

- a) Melakukan pencucian *exterior* kendaraan dan karpet tambahan.

- b) Membersihkan ruanga kendaraan yang telah dilakukan final test oleh *foreman* dengan cara mem-*vacuum* karpet dan karpet besar, seluruh jok dan asbak rokok.
- c) Melakukan pencucian kendaraan operasional bengkel.

23. *Service plus*

Uraian tugas :

- a) Memeriksa dan menambah oli mesin, *power steering*, air radiator, air *washer*, air *accu*, minyak rem, minyak kopling jika kurang.
- b) Membersihkan bagian *interior*.
- c) Membersihkan seluruh bagian *eksterior*.

24. *Cleaning Service*

Uraian tugas :

Menjaga kebersihan semua ruangan dan semua area yang ada di dalam perusahaan supaya selalu dalam keadaan bersih dan rapi.

25. *Driver*

Uraian tugas :

Mengirim kendaraan atau unit baru ke *customer*.

26. *Security*

Uraian tugas :

- a) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan perusahaan khususnya keamanan fisik aset perusahaan.
- b) Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh dilokasi kerja.
- c) Menerima dan menyapa *customer* yang datang.

PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Suharmadji dipimpin oleh seorang kepala cabang, kepala cabang bertanggung jawab kepada pimpinan di kantor pusat Jakarta. Melaksanakan tugasnya, kepala cabang dibantu oleh tiga kepala departemen, yaitu Kepala penjualan, Kepala Bengkel, dan Kepala Administrasi. Berikut ini pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Departemen penjualan

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas Kepala Penjualan adalah :

- a) Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual
- b) Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan
- c) Menganalisa pasar
- d) Membuat ramalan penjualan
- e) Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh *Supervisor* Penjualan dan para Waraniaga (*Salesman* dan *Counter Sales*).

Tugas dari *Supervisor* penjualan adalah :

- a) Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual
- b) Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan
- c) Menganalisa pasar
- d) Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga

Tugas dari Wiraniaga (*Salesman*) adalah :

- a) Membina hubungan baik dengan pelanggan
- b) Menjual kendaraan kepada pelanggan di luar lingkungan kantor.

2. Departemen Administrasi

Departemen administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Administrasi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas dari Kepala Administrasi adalah :

- a) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- b) Mengatur administrasi stok barang dan gudang
- c) Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan
- d) Merencanakan dana promosi
- e) Mengadakan peralatan kantor
- f) Mengadakan pemeliharaan gudang dan aktiva lainnya
- g) Menilai prestasi kerja karyawan

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi dibantu oleh *Supervisor Administrasi*, *Administrasi Unit / penjualan*, *ADM. STNK / BPKB*, *ADM. Gudang Unit*, *ADM. Indirect, Billing Service, Service*, *ADM. Part* dan Kasir.

3. Departemen Bengkel

Bengkel didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan merek Toyota perusahaan, dengan memberikan pelayanan perbaikan kendaraan pelanggan dan juga menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh pelanggan.

Departemen bengkel dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas dan tanggung jawab Kepala Bengkel adalah :

- a) Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang *service*
- b) Meningkatkan mutu *service*
- c) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan *service* secara umum
- d) Merencanakan pengadaan suku cadang

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala bengkel dibantu oleh *Supervisor* Bengkel, *Foreman*, Mekanik, *Service Advisor*, Koordinator THS, Mekanik THS, PDC, *Lubing*, *Washing*, *Valet Service*, *service plus*, *Partman* dan *part counter*.

Pembagian tanggung jawab fungsional pada sistem penjualan persediaan suku cadang dalam pelayanan jasa *service* adalah sebagai berikut :

- 1) Fungsi permintaan persediaan suku cadang dari *customer* dilakukan oleh *Service Advisor*.
- 2) Fungsi pengeluaran dan perhitungan fisik persediaan suku cadang dilakukan oleh *Partman* gudang suku cadang.
- 3) Fungsi pembuatan kuitansi dan faktur *service* dilakukan oleh bagian administrasi *service* atau di bagian *billing*.

4. Pelayanan Jasa Service Pada Auto 2000 Kediri Suharmadji

Di dalam melayani pelayanan jasa *service*, pihak Auto 2000 Kediri Suharmadji mempunyai dua macam jasa *service*, yaitu :

a. Pelayanan Jasa *Service Body Paint* (BP)

Pelayanan jasa *service Body Paint* (BP) adalah suatu pelayanan jasa *service* yang melayani perbaikan kerusakan *body* kendaraan dan pengecatan kendaraan akibat tabrakan/benturan. Dengan adanya pelayanan jasa *service body paint* (BP), diharapkan para pelanggan merasa puas dan terlayani dengan baik karena *body* mobil pelanggan kembali ke spesifikasi dan standart awal. Di dalam pelayanan jasa *service body paint* (BP), pihak Auto 2000 menyediakan fasilitas Kartu OK atau Kartu Gratis berupa fasilitas garansi khusus untuk pengerjaan *body paint* selama 3 bulan (terhitung sejak penyerahan kendaraan).

b. Pelayanan Jasa *Service General Repair* (GR)

Pelayanan jasa *service General Repair* (GR) adalah pelayanan jasa *service* yang memperbaiki kerusakan kendaraan secara umum mulai dari kerusakan ringan hingga kerusakan parah, layanan ini diberikan karena *part* kendaraan mengalami kerusakan atau jika pelanggan ingin mengecek kendaraan (cek temperatur, alarm, bensin/oli boros, suara mesin kasar, dll) sedangkan untuk *part* kendaraan yang rusak maka *customer* harus melakukan resparasi atau penggantian *part* (ganti *timing belt*, tali kipas, baterai, lampu, dan lain-lain). Untuk estimasi waktu pengerjaan dari *general repair* ini tergantung dari lamanya kerusakan atau pengecekan kendaraan untuk estimasi waktu minimal kurang lebih 1 jam dan estimasi waktu maksimal kurang lebih 6 jam.

5. Pihak-pihak yang Terkait Dalam Pelayanan Jasa *Service* Pada Auto

2000 Kediri Suharmadji

Pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan jasa *service* pada Auto 2000 Kediri Suharmadji antara lain :

- a. Pelanggan *service* AUTO 2000.
- b. *Service Advisor* bertugas menerima perjanjian dari pelanggan dan membuat estimasi biaya perbaikan, membuat surat Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan bertugas untuk menyerahkan kembali kendaraan ke pelanggan.
- c. Kepala bengkel bertugas menyetujui adanya kontrak pelanggan jika adanya pembayaran sistem rekening.
- d. Administrasi *service* bertugas untuk membuat dan mencetak faktur *service* dan kuitansi-kuitansi mengenai *service*.
- e. *Foreman* bertugas melakukan *final check* untuk memastikan bahwa setiap jasa perbaikan telah dilakukan sesuai dengan yang tercantum dalam Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- f. PTM (Pembagi Tugas Mekanik) bertugas membuat rencana pekerjaan dan penentuan tugas terhadap mekanik berdasarkan kapasitas teknisi/mekanik.
- g. Teknisi/mekanik bertugas melaksanakan perbaikan kendaraan sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).

- h. Petugas Gudang (suku cadang dan bahan) bertugas menyiapkan *parts* dan bahan dan membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) dan Bukti Pengeluaran Bahan (BPB).
- i. Koordinator Bengkel bertugas memeriksa dan menandatangani kuitansi-kuitansi bengkel.
- j. Kasir bertugas menerima uang/pembayaran dari pelanggan.

6. Jenis-jenis Pelayanan Jasa Service Pada Auto 2000 Kediri Suharmadji

a. Layanan *Express Maintenance*

Dengan adanya Layanan *Express Maintenance* atau layanan *service* cepat hanya 1 jam akan lebih memudahkan bagi para *customer* yang akan melakukan *service*, karena para *customer* tak perlu menunggu waktu lama dalam melakukan perawatan berkala di Auto 2000 Kediri Suharmadji. Layanan ini merupakan salah satu terobosan untuk memberikan *service* berkualitas dengan waktu yang lebih singkat.

Dengan fasilitas khusus dan peralatan yang lebih lengkap dan dikerjakan oleh 2 orang teknisi, maka para *customer* akan menemukan pengalaman baru mengenai *service* kendaraan berkualitas dengan waktu yang lebih singkat dan harga tetap.

b. Layanan *Booking Service*

Dengan melakukan *booking service* minimal dua hari sebelumnya, maka *customer* akan mendapatkan keuntungan sebagai berikut, yaitu :

- 1) *Customer* bisa menentukan waktu *service* sesuai dengan keinginannya.

- 2) Tidak perlu antri, karena sebelumnya sudah membuat janji dan datang sesuai jam yang telah disepakati sebelumnya.
- 3) *Part* dan Teknisi sudah siap, dengan konfirmasi kedatangan 1 hari sebelumnya *customer* akan mendapatkan kemudahan berupa terhindar dari suku cadang yang tidak tersedia.
- 4) Mendapat potongan harga jasa dan *spare part*, dimana besarnya diskon sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

c. Layanan Kontrak Service

Kontrak *service* adalah perawatan kendaraan selama periode atau jarak tertentu yang ditawarkan oleh pihak Auto 2000. Paket perawatan ini dibayarkan secara penuh oleh pelanggan pada saat pertama kali mengikuti program ini dan selanjutnya pelanggan dapat melakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Buku Kontrak *service* yang telah disepakati bersama. Keuntungan Kontrak *Service* dari Auto 2000 :

- 1) Memberikan kemudahan perawatan dan perbaikan terencana.
- 2) Biaya tetap untuk perawatan berkala dengan jangka waktu 1 tahun (30.000 km), 2 tahun (60.000 km), 3 tahun (90.000 km).
- 3) Kemudahan proses administrasi.
- 4) Jaminan keaslian suku cadang (Toyota *Genui Parts*).

d. Layanan Auto 2000 *One Stop Service*

Pelanggan tidak perlu lagi pergi ke bengkel lain untuk mendapatkan layanan perbaikan khusus untuk Toyota, karena Auto 2000 telah menyiapkan *One Stop Service* untuk totalitas layanan perbaikan Toyota Anda. Dengan

mengunjungi Auto 2000, maka pelanggan akan bisa mendapatkan layanan perbaikan yang lengkap. Adapun layanan tersebut meliputi :

- 1) Layanan *Spooring and Balancing*.
- 2) Layanan penjualan ban dan aksesoris kendaraan.
- 3) Layanan perawatan *interior* dan *eksterior* kendaraan (*Car Care/ Salon*).
- 4) Layanan perbaikan sistem pendingin (AC).
- 5) Layanan perawatan prima untuk mesin dan komponen kendaraan Anda.

e. Kartu OK atau Kartu Gratis

Mobil Toyota Anda adalah investasi yang berharga dan sebagai pemilik, pelanggan layak memperoleh kenyamanan yang sempurna. Itu sebabnya Auto 2000 memberi *service* bergaransi OK atau Gratis. Layanan bergaransi ini meliputi :

- 1) 15 hari atau 1000 km untuk *service* atau reparasi.
- 2) 1 bulan untuk *Engine Overhaul*.
- 3) 3 bulan untuk pengecatan *Body*.

Service Auto 2000 dijamin memuaskan dan apabila pelanggan merasa tidak puas, maka pihak Auto 2000 siap melakukan *service* ulang untuk bagian yang diperbaiki sebelumnya tanpa dikenakan biaya. Di setiap akhir *service*, *Service Advisor* Auto 2000 akan memberikan Kartu Jaminan perbaikan (Kartu OK) sebagai bentuk pernyataan jaminan Auto 2000 atas pekerjaan perbaikan yang sudah diberikan.

f. Service Plus

Setiap kendaraan yang *Service* di Auto 2000 secara otomatis akan mendapatkan fasilitas “*Service Plus*”, yaitu *service* tambahan berupa pengecekan seluruh bagian kendaraan secara gratis. *Service Plus* meliputi pekerjaan :

- 1) Pengecekan/penambahan air *accu*, air radiator, air *wiper*, oli mesin dan minyak rem.
- 2) Penyetelan posisi jam.
- 3) Pengecekan kondisi radio.
- 4) Pengecekan tekanan ban.
- 5) Penyetelan posisi jok, spion, dan *sun visor*.
- 6) Pembersihan asbak, *interior* kendaraan, karpet dan *eksterior*.

g. Toyota Warranty Claim (TWC)

Melakukan perawatan berkala secara rutin di bengkel resmi Toyota, maka pelanggan akan mendapatkan jaminan kendaraan langsung dari Toyota selama 3 tahun atau 100.000 km (*Toyota Warranty Claim*) . Untuk mendapatkan jaminan tersebut, maka pelanggan bisa melakukan perawatan kendaraan di bengkel Auto 2000 dan melakukan klaim atas kerusakan komponen kendaraan yang tercakup dalam *Toyota Warranty Claim* di bengkel Auto 2000.

7. Ketentuan Pelayanan Jasa Service Pada Auto 2000 Kediri Suharmadji

Dalam prosedur pelayanan jasa service di bengkel PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Suharmadji terdapat ketentuan-ketentuan yang harus di perhatikan oleh seluruh staff pegawai Auto 2000 khususnya bagian bengkel. Ketentuan-ketentuan tersebut sebagai berikut :

a. Estimasi Biaya

Service Advisor dianjurkan untuk membuat estimasi biaya melalui komputer agar pelanggan dapat mengetahui perkiraan-perkiraan :

- 1) Biaya Perbaikan.
- 2) Penggantian Suku Cadang.
- 3) Penggantian Bahan.
- 4) Perkiraan Waktu Selesai.

b. Perintah Kerja Bengkel

- 1) Semua kendaraan yang akan direparasi di bengkel Auto 2000 harus dibuatkan Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang dicetak dengan program komputer bengkel.

- 2) *Service Advisor* harus menentukan jenis pembayaran :

- a) Tunai.
- b) Rekening (Pelanggan yang telah mengikat kontrak dengan Auto 2000, dimana pembayaran akan dilakukan dengan jangka waktu tertentu setelah perbaikan kendaraan).
- c) *Claim* Asuransi (Pembayaran sebagian dilakukan oleh pelanggan/*Own Risk*, sebagai lagi dilakukan oleh pihak Asuransi).

d) *Discount* (Auto 2000 Club, Voucher)

3) Di *Service Advisor* harus selalu tersedia :

a) Daftar Pelanggan dengan sistem pembayaran rekening.

b) *Warning List* (Daftar pelanggan yang telah menunggak pembayarannya lebih dari 30 hari).

4) Untuk pelanggan dengan sistem pembayaran rekening, pada saat mengajukan perbaikan kendaraan harus membawa surat pengantar perusahaan yang berisi:

a) Surat Perintah Kerja.

b) Nomor Kendaraan yang akan diperbaiki.

c) Tanda Tangan Pejabat yang berwenang.

Apabila ada salah satu dari ketentuan diatas yang tidak terpenuhi, maka *Service Advisor* harus menolak permohonan perbaikan kendaraan, atau pembayaran dilakukan secara tunai.

5) *Service Advisor* hanya dapat menerima pelanggan yang telah menunggak lebih dari 30 hari setelah ada persetujuan ADH/Kacab/Kabeng.

c. Bukti Serah Terima Kendaraan

Untuk perbaikan yang diperkirakan memakan waktu lebih dari 1 hari, maka harus dibulatkan Bukti Serah Terima Kendaraan yang berisikan kondisi dan kendaraan pada saat diterima.

d. Bukti Pengeluaran *Parts*/suku cadang

- 1) Kecuali untuk penjualan suku cadang, petugas Gudang hanya diizinkan untuk mengeluarkan barang sesuai dengan yang tercantum dalam PKB yang telah disetujui oleh *Foreman*/ Kepala Bengkel.
- 2) Setiap pengeluaran barang harus dibuatkan Bukti Pengeluaran *Parts* pada saat barang tersebut diserahkan ke mekanik sebagai bukti serah terima.
- 3) Pencetakan Bukti Pengeluaran *Parts* merupakan saat pengakuan stok berkurang dan *Work In Process* timbul.

e. Bukti Pengeluaran Bahan

- 1) Untuk Dijual
- 2) Untuk Dipakai

f. Order Pekerjaan Luar

- 1) Semua pekerjaan luar harus dibuatkan Order Pekerjaan Luar (OPL) oleh *Foreman*.
- 2) Satu OPL digunakan untuk 1 *Supplier* dan 1 kendaraan.
- 3) OPL yang telah selesai harus diperiksa hasil pekerjaan dan di tanda tangani oleh petugas Auto 2000 yang memeriksa.
- 4) OPL yang telah selesai harus segera diinput biayanya oleh *foreman* yang merupakan Pengakuan Hutang Pekerjaan Luar.
- 5) OPL yang asli yang telah di tanda tangani oleh petugas Auto 2000 harus dilampirkan pada bon hijau.

g. Perbaikan Kendaraan

- 1) Mekanik hanya diizinkan mengerjakan perbaikan sesuai dengan PKB.

2) Setiap ada penambahan pekerjaan diluar Perintah Kerja Bengkel, maka harus ditanyakan dulu ke pelanggan oleh *Service Advisor*.

3) Setiap penambahan pekerjaan harus dicantumkan pada Perintah Kerja Bengkel.

h. Kuitansi/ Memo Pembebanan dan Faktur *Service*

1) Pembuatan Kuitansi/Memo Pembebanan, Faktur *service* dikerjakan pada hari yang sama dengan selesainya seluruh pekerjaan yang tercantum dalam Perintah Kerja Bengkel.

2) Faktur *service* berfungsi sebagai Faktur Pajak Sederhana.

3) Pengarsipan Perintah Kerja Bengkel, Memo Pembebanan, Kuitansi, dan Faktur *service* dilakukan pada *file* yang terpisah dan nomor urut dokumen untuk keperluan perpajakan di Cabang.

4) Nota Barang diperlukan untuk kebutuhan Perpajakan.

Untuk cabang Daerah Khusus Ibukota pengarsipan dilakukan di Cabang masing-masing, sedangkan untuk Cabang Luar Daerah Khusus Ibukota pengarsipan dilakukan di *Accounting* Pusat.

5) Pengiriman Nota Barang lembar ke 2 untuk *Accounting* Pusat dilakukan berdasarkan nomor urut Nota Barang dan secara periodik (paling lambat tanggal 2 bulan berikutnya).

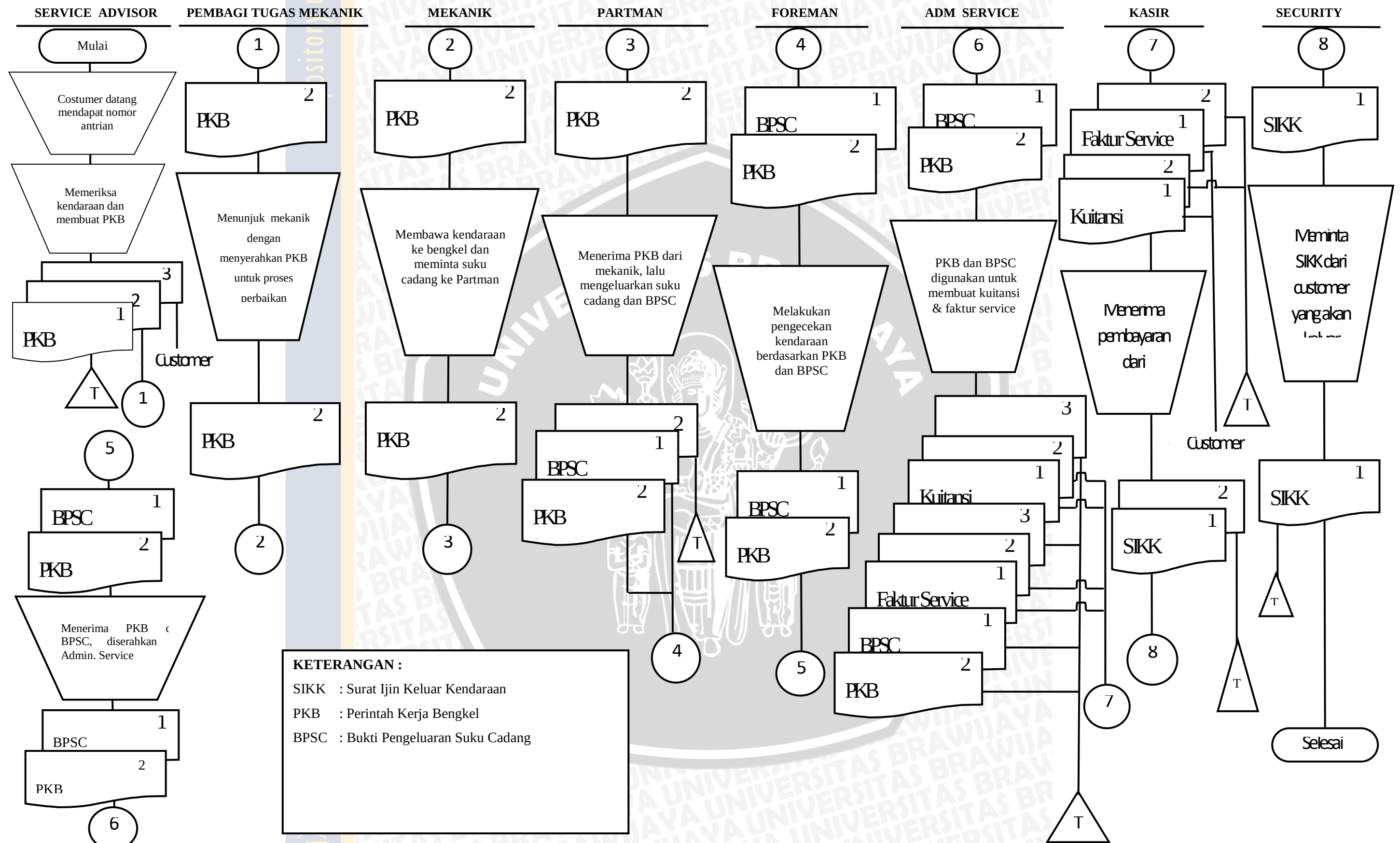
i. Penyerahan Kendaraan

1) Untuk pembayaran dengan sistem kredit, maka pada saat kendaraan diserahkan kepada pelanggan diserahkan *fotocopy* kuitansi, nota jasa, nota barang.

- 2) Pada saat kendaraan keluar cabang maka pihak keamanan/*security* harus meminta surat ijin keluar kendaraan yang telah di tanda tangani oleh Ketua Bengkel/ Kasir.

8. Alir Pelayanan Jasa Service Pada Auto 2000 Kediri Suharmadji

Berikut ini merupakan alir pelayanan jasa *service* pada Auto 2000 Kediri Suharmadji :



Gambar 2 Bagan Alir (Flowchart) Pelayanan Jasa Servis PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharnadji

Sumber : PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharnadji

Deskripsi bagan alir pelayanan jasa *service* :

1. *Customer* sebelum datang ke *Service Advisor* dilayani oleh *valet service* untuk menadapat nomor antrian untuk kendaraan. Selama kendaraan dalam antrian *Service Advisor* menanyakan keluhan kendaraan kepada *customer*.
2. Menerima keluhan kendaraan *customer*, *Service Advisor* memeriksa kendaraan tersebut.
3. *Service Advisor* (SA) menyarankan jenis-jenis suku cadang yang sebaiknya diganti kepada *customer*, setelah mendapat kesepakatan antara *Service Advisor* (SA) dengan *customer* mengenai jenis-jenis suku cadang yang diganti, *Service Advisor* (SA) membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB). Isi dalam Perintah Kerja Bengkel tersebut mencakup jenis suku cadang yang sudah disetujui oleh *customer* untuk diganti atau dibeli.
4. Perintah Kerja Bengkel dicetak oleh *Service Advisor* 3 rangkap, yaitu untuk *Service Advisor*, *customer*, dan yang satu lagi oleh *Service Advisor* diserahkan ke Pembagi Tugas Mekanik (PTM)..
5. Pembagi Tugas Mekanik menerima Perintah Kerja Bengkel dari *Service Advisor*, Pembagi Tugas Mekanik memilih dan menunjuk salah satu mekanik untuk melaksanakan tugasnya yaitu memperbaiki kendaraan sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel yang diterima. Mekanik berhak meminta suku cadang ke gudang suku cadang sesuai yang tercantum dalam Perintah Kerja Bengkel.

6. Langkah awal dalam melaksanakan tugasnya, mekanik terlebih dahulu meminta suku cadang sesuai prosedur yaitu menunjukan Perintah Kerja Bengkel kepada *Partman* gudang suku cadang melalui loket.
7. Melihat Perintah Kerja Bengkel yang ditunjukkan oleh mekanik, *Partman* suku cadang membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) sebagai bukti bahwa ada pengeluaran suku cadang dari gudang suku cadang. BPSC tersebut dicetak 2 rangkap, yaitu untuk *Partman* gudang suku cadang sebagai dokumen di gudang dan untuk mekanik.
8. Suku cadang dan BPSC diserahkan kepada mekanik, BPSC tersebut harus diotorisasi oleh *Partman* dan mekanik yang bersangkutan.
9. Menerima suku cadang, mekanik selanjutnya melaksanakan proses perbaikan dan pemasangan suku cadang pada kendaraan.
10. Selesai mekanik melaksanakan proses perbaikan dan pemasangan suku cadang sesuai PKB, PKB dan BPSC diserahkan kepada *Foreman* untuk proses pengecekan kendaraan atau *final check*.
11. *Foreman* melaksanakan proses pengecekan kendaraan dengan melihat PKB dan BPSC serta dibantu oleh mekanik yang bersangkutan.
12. Mekanik dalam proses pengecekan yang dilaksanakan oleh *Foreman*, berperan memberikan informasi mengenai keadaan kendaraan secara nyata.
13. *Foreman* menyelesaikan tugasnya, PKB dan BPSC diserahkan kepada *Service Advisor* kembali.

14. *Service Advisor* menerima PKB dan BPSC dari *Foreman*, selanjutnya diteruskan dengan proses pembuatan kuitansi dan faktur *service*.
15. Proses pembuatan kuitansi dan faktur *service* dilakukan di bagian administrasi *service*. *Service Advisor* menyerahkan PKB dan BPSC ke Administasi *service* terlebih dahulu, selanjutnya Administasi *service* membuat kuitansi dan faktur *service* masing-masing 3 rangkap.
16. Administrasi *service* menyimpan 1 rangkap kuitansi dan faktur *service* tersebut, dan yang 2 rangkap diserahkan ke *Service Advisor* untuk dilaksanakan proses pembayaran dari *customer* di kasir.
17. Kasir menerima kuitansi dan faktur *service*, *Service Advisor* mengkonfirmasi *customer* bahwa proses pembayaran atas pembelian suku cadang atau proses perbaikan kendaraan sudah bisa dilakukan.
18. *Customer* melakukan pembayaran kepada kasir bisa dengan didampingi oleh *Service Advisor* yang bersangkutan.
19. Proses pembayaran di kasir telah selesai, kasir memberikan Surat Ijin Keluar Kendaraan (SIKK) kepada *customer*. SIKK tersebut digunakan *customer* sebagai bukti kepada *security* bahwa kendaraan sudah keluar dari bengkel dan *customer* sudah menyelesaikan proses pembayaran di kasir.
20. Kendaraan dari *customer* yang sudah selesai atau sudah keluar dari bengkel diserahkan oleh *valet service* kepada *customer* yang sudah menyelesaikan proses pembayaran. Keluar dari PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji *customer* harus menunjukan SIKK

kepada *security* terlebih dahulu, agar mendapat ijin keluar dari pihak *security*..

9. Dokumen-dokumen yang Terkait Dalam Pelayanan Jasa Service Pada Auto 2000 Kediri Suharmadji

Bagian Administrasi *service* (*Billing*) membuat kuitansi bengkel karena adanya prosedur perbaikan kendaraan atau berdasarkan data-data/dokumen yang lengkap dari pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan jasa *service*, dokumen-dokumen tersebut diantaranya:

a. Perintah Kerja Bengkel (PKB)

Surat Perintah Kerja Bengkel berisi tentang data Historis Kendaraan, nama dan alamat pemilik kendaraan, nama *Service Advisor* dan Mekanik yang memperbaiki kendaraan serta data mengenai keluhan dan perbaikan kendaraan. Estimasi Biaya Perbaikan dibuat untuk mengetahui perkiraan-perkiraan mengenai biaya perbaikan, pergantian suku cadang, pergantian bahan serta perkiraan waktu selesai.

b. Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) dan Bukti Pengeluaran Bahan (BPB)

Dokumen ini hanya dibuat apabila kendaraan memerlukan bahan dan mengambil suku cadang yang terlampir dalam daftar lampiran.

c. Faktur Service

Dokumen ini digunakan untuk bukti bahwa kendaraan telah selesai dalam tahap pengerjaan, dokumen ini berisi rincian harga barang yang dibeli *customer* termasuk suku cadang dan jasa barang.

d. Kuitansi

Kuitansi berisi total yang harus dibayar customer berdasarkan faktur *service* ditambah biaya materai untuk tanda pembayaran lunas kepada kasir.

e. Surat Ijin Keluar Kendaraan (SIKK)

Dokumen ini digunakan untuk bukti kepada *security* bahwa *customer* sudah melakukan seluruh pembayaran, sehingga *customer* beserta kendaraan berhak mendapat pelayanan maupun ijin keluar dari bengkel.

10. Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang PT.

Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji mempunyai kebijakan atau *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang harus berjalan di dalam perusahaan. PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji menetapkan bahwa pengeluaran suku cadang harus sesuai SOP, melalui fungsi-fungsi yang berhak meminta, mengeluarkan dan menerima. Sistem dan prosedur pengeluaran suku cadang di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji meliputi :

a. Fungsi yang terkait

Fungsi-fungsi yang terkait dalam pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran atau penjualan suku cadang pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji adalah sebagai berikut :

2) *Service Advisor*

Fungsi ini bertanggungjawab atas keluhan kendaraan dari *customer*, segala suku cadang yang keluar dari gudang atas dasar saran dari *Service*

Advisor. Segala jenis suku cadang yang disarankan harus sudah dipastikan ada di gudang dan di *request* ke Partman melalui aplikasi yang digunakan perusahaan yaitu *Toyota Dealer Management System* (TDMS).

3) Pembagi Tugas Mekanik

Fungsi PTM atau Pembagi Tugas Mekanik yaitu memilih atau membagi tugas mekanik untuk melakukan pengerjaan sesuai kemampuan mekanik berdasarkan Perintah Kerja Bengkel.

4) Mekanik

Fungsi mekanik bertanggungjawab pemakaian atau pemasangan suku cadang yang sesuai PKB dan BPSC yang diberikan dari *Partman* dan diotorisasi oleh Mekanik dan Partman.

5) *Partman* (Gudang Suku Cadang)

Fungsi ini bertugas menyiapkan suku cadang dan membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC). Selain itu *Partman* juga bertanggungjawab atas semua persediaan suku cadang yang ada di gudang, harus mengontrol jumlahnya sesuai lembar *stock opname* yang ada dalam aplikasi.

6) *Foreman*

Fungsi ini bertugas mengecek kendaraan yang sudah selesai dikerjakan oleh mekanik meliputi mengecek suku cadang yang sudah dipasang oleh mekanik.

7) Administrasi service(*Billing*)

Fungsi ini bertugas membuat kuitansi dan faktur service kendaraan yang digunakan untuk melakukan pembayaran ke kasir.

b. Dokumen yang digunakan

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan sistem dan prosedur pengeluaran atau penjualan suku cadang pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji adalah sebagai berikut :

1) Perintah Kerja Bengkel (PKB)

Surat Perintah Kerja Bengkel berisi tentang data Historis Kendaraan, nama dan alamat pemilik kendaraan, nama *Service Advisor* dan Mekanik yang memperbaiki kendaraan serta data mengenai keluhan dan perbaikan kendaraan, termasuk suku cadang maupun bahan yang diperlukan dalam proses perbaikan kendaraan.

2) Bukti Pengeluaran Suku Cadang / Parts (BPSC)

Dokumen ini dibuat jika kendaraan memerlukan suku cadang dan terlampir dalam daftar lampiran di Perintah Kerja Bengkel. BPSC dibuat oleh Partman suku cadang dan diterima oleh mekanik sebagai bukti bahwa suku cadang dikeluarkan dari gudang suku cadang dan diterima oleh mekanik.

3) Faktur Service

Dokumen ini digunakan untuk bukti bahwa kendaraan telah selesai dalam tahap pengerjaan, dokumen ini berisi rincian harga barang yang dibeli *customer* termasuk suku cadang dan jasa barang.

4) Kuitansi

Kuitansi berisi total yang harus dibayar customer berdasarkan faktur *service* ditambah biaya materai untuk tanda pembayaran lunas kepada kasir.

c. Catatan yang Digunakan

Catatan-catatan yang digunakan di PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yaitu :

a. Lembar *Stock Opname* Bulanan

Catatan ini sebenarnya ada dalam aplikasi perusahaan yang digunakan. Partman gudang suku cadang agar mudah dalam memeriksa persediaan suku cadang dalam gudang, dicetak dalam bentuk lembaran atau *diprint out* dari komputer. Catatan ini digunakan mengecek jumlah persediaan suku cadang atau membandingkan jumlah fisik dengan catatan yang ada dalam aplikasi ataupun komputer.

d. Prosedur yang membentuk jaringan

Jaringan prosedur yang membentuk jaringan dalam sistem persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yaitu sebagai berikut :

1) *Service Advisor*

Dimulai *Service Advisor* menanyakan keluhan *customer* mengenai kendaraannya. Berdasarkan keluhan dari *customer*, *Service Advisor* memberikan saran suku cadang yang harus diganti pada kendaraan *customer*. Segala keluhan dan jenis suku cadang yang disetujui untuk diganti dicantumkan pada lembar Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang dibuat oleh

Service Advisor menggunakan aplikasi perusahaan dalam komputer. PKB dicetak 3 rangkap dan ditandatangani oleh *customer* dan *Service Advisor*.

2) Pembagi Tugas Mekanik (PTM)

Menerima 1 lembar Perintah Kerja Bengkel dari *Service Advisor*, Pembagi Tugas Mekanik menunjuk mekanik yang mampu diberikan tugas sesuai Perintah Kerja Bengkel tersebut.

3) Mekanik

Mendapat tugas dari Pembagi Tugas Mekanik dan menerima PKB, sebelum melakukan tahap pengerjaan pada kendaraan Mekanik meminta suku cadang kepada *Partman* (Gudang Suku Cadang). Cara atau proses pengambilan suku cadang yaitu mekanik menyerahkan Perintah Kerja Bengkel kepada *Partman* terlebih dahulu.

4) *Partman* (Gudang Suku Cadang)

Menerima Perintah Kerja Bengkel dari Mekanik, *Partman* mengambilkan suku cadang dan mencetak dokumen yang baru dari aplikasi perusahaan melalui komputer yaitu Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) atau bisa disebut Bukti Pengeluaran *Part* (BPP). Bukti Pengeluaran Suku Cadang dicetak 2 lembar kuning dan putih, lembar kuning diberikan Mekanik beserta PKB dan suku cadang dan lembar putih untuk *Partman* sebagai dokumentasi. BPSC ditandatangani oleh *Partman* dan Mekanik.

5) *Foreman*

Tahap pengerjaan yang dilakukan oleh Mekanik sudah selesai, termasuk pemasangan suku cadang pada kendaraan *customer*, Mekanik menyerahkan

dokumen Perintah Kerja Bengkel dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang kepada *Foreman* untuk dilakukan tahap pengecekan pada kendaraan berdasarkan PKB dan BPSC. Selesai tahap pengecekan, kedua dokumen tersebut diserahkan kepada *Service Advisor*.

6) Administrasi *service* (*Billing*)

Dokumen Perintah Kerja Bengkel dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang yang sudah selesai digunakan *Foreman* untuk acuan dalam tahap pengecekan kendaraan dan diserahkan kembali kepada *Service Advisor*, selanjutnya diserahkan kepada Administrasi *service* untuk pembuatan faktur *service* dan kuitansi. Kedua dokumen tersebut dicetak 3 rangkap, lembar berwarna merah, kuning dan putih. Dokumen ini selanjutnya digunakan untuk proses pembayaran *customer* kepada Kasir.

11. Pengendalian internal pengeluaran persediaan suku cadang PT.

Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji berusaha menerapkan tujuan pengendalian internal yang baik pada semua unsur pokok pengendalian internal, yaitu :

a. Struktur organisasi

Struktur organisasi memisahkan tugas maupun tanggung jawab masing-masing fungsi. Pembagian tanggung jawab secara fungsional dalam sistem pengeluaran persediaan suku cadang yaitu sebagai berikut :

- 1) Fungsi permintaan pengeluaran persediaan suku cadang dilaksanakan oleh *Service Advisor*.

- 2) Fungsi pembagian tugas kepada mekanik untuk menerima persediaan suku cadang yang telah diminta sesuai permintaan.
- 3) Fungsi penyerahan persediaan suku cadang dari gudang dilaksanakan oleh *Partman* gudang suku cadang.
- 4) Fungsi penerimaan persediaan suku cadang dilaksanakan oleh mekanik.
- 5) Fungsi pemeriksaan atau pengecekan terhadap persediaan suku cadang yang telah dikeluarkan dan digunakan dilaksanakan oleh *Foreman*.
- 6) Fungsi perhitungan pengeluaran persediaan suku cadang untuk proses pembayaran dilaksanakan oleh *Administrasi Service*.

b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji membuat sistem yang mengatur wewenang untuk otorisasi terlaksananya setiap transaksi pengeluaran suku cadang dalam pelayanan jasa *service*, yaitu :

- 1) Perintah Kerja Bengkel yang dibuat oleh *Service Advisor* untuk bukti permintaan suku cadang wajib diotorisasi oleh *Service Advisor*.
- 2) Bukti Pengeluaran Suku Cadang dari *Partman* gudang suku cadang, untuk bukti pengeluaran suku cadang sesuai kebijakan perusahaan wajib diotorisasi oleh mekanik yang bersangkutan dan *Partman* gudang suku cadang.
- 3) Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) setelah tahap pengerjaan kendaraan dan penggunaan suku cadang oleh mekanik, diterima oleh *Foreman* untuk dilakukan proses

pengecekan sebagai tugas yang harus dilaksanakan dan diserahkan kembali ke *Service Advisor*.

- 4) PKB dan BPSC yang diterima oleh *Service Advisor* dari *Foreman* diserahkan ke bagian administrasi *service* atau billing, untuk dasar pembuatan kuitansi dan faktur *service*.

c. Praktik yang sehat

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji menggunakan beberapa cara untuk menjamin praktik yang sehat sistem penjualan suku cadang dalam pelayanan jasa *service* yaitu sebagai berikut :

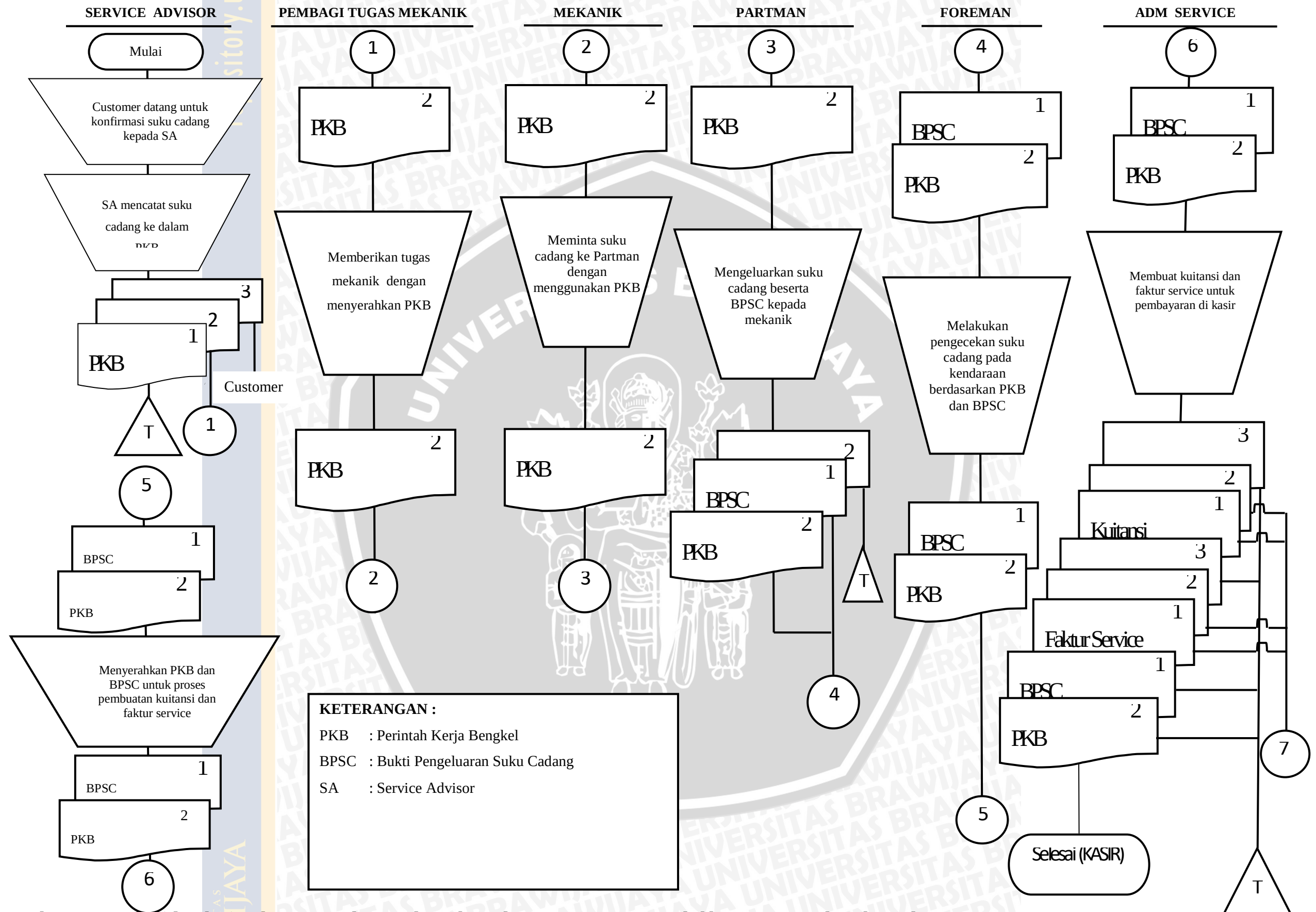
- 1) Mesin yang digunakan perusahaan untuk menghitung jumlah persediaan suku cadang yaitu melalui komputer. Semua dokumen yang digunakan dibuat sesuai standart perusahaan dengan aplikasi yaitu *Toyota Dealer Management System* (TDMS).
- 2) Alat yang digunakan untuk mendukung pengendalian internal suku cadang, perusahaan menggunakan *Standart Operating Procedure* (SOP). Cara pengeluaran suku cadang dari gudang suku cadang harus berdasarkan SOP gudang suku cadang. Selain untuk menghindari kehilangan suku cadang, SOP juga bermanfaat mempermudah semua karyawan yang ada di perusahaan dalam menjalankan tugas masing-masing.
- 3) Lembar Bukti Pengeluaran Suku Cadang yang berwarna putih harus disimpan oleh *Partman* gudang suku cadang, sebagai dokumen dan bukti

bahwa suku cadang telah dikeluarkan kepada mekanik sesuai permintaan *Service Advisor* dari *customer*.

d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawab

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji menggunakan beberapa cara untuk menjamin karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawab dalam sistem persediaan suku cadang pada pelayanan jasa *service* yaitu sebagai berikut :

- 1) Penerimaan karyawan baru pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji sebagian besar di tentukan oleh pusat. Cabang-cabang seperti PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji hanya menjalankan kegiatan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan. Karyawan yang sudah menjadi karyawan tetap, merupakan hasil seleksi dan binaan dari kantor pusat yang ada di Jakarta.
- 2) Penempatan jabatan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang ada pada perusahaan.
- 3) Karyawan menyesuaikan tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan baik dan wajib mentaati peraturan yang berada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji.



Gambar 3 Bagan Alir (Flowchart) Dokumen Prosedur Persediaan Suku Cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suhamadji
 Sumber : PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suhamadji

Deskripsi bagan alir prosedur pengeluaran persediaan suku cadang :

1. *Customer* datang ke *Service Advisor*, *Service Advisor* menanyakan keluhan kendaraan kepada *customer*.
2. Menerima keluhan kendaraan *customer*, *Service Advisor* memeriksa kendaraan tersebut.
3. *Service Advisor* (SA) menyarankan jenis-jenis suku cadang yang sebaiknya diganti kepada *customer*, setelah mendapat kesepakatan antara *Service Advisor* (SA) dengan *customer* mengenai jenis-jenis suku cadang yang diganti, *Service Advisor* (SA) membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB). Isi dalam Perintah Kerja Bengkel tersebut mencakup jenis suku cadang yang sudah disetujui oleh *customer* untuk diganti atau dibeli.
4. Perintah Kerja Bengkel dicetak oleh *Service Advisor* 3 rangkap, yaitu untuk *Service Advisor*, *customer*, dan yang satu lagi oleh *Service Advisor* diserahkan ke Pembagi Tugas Mekanik (PTM)..
5. Pembagi Tugas Mekanik menerima Perintah Kerja Bengkel dari *Service Advisor*, Pembagi Tugas Mekanik memilih dan menunjuk salah satu mekanik untuk melaksanakan tugasnya yaitu memperbaiki kendaraan sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel yang diterima. Mekanik berhak meminta suku cadang ke gudang suku cadang sesuai yang tercantum dalam Perintah Kerja Bengkel.
6. Langkah awal dalam melaksanakan tugasnya, mekanik terlebih dahulu meminta suku cadang sesuai prosedur yaitu menunjukan Perintah Kerja Bengkel kepada *Partman* gudang suku cadang melalui loket.

7. Melihat Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang ditunjukkan oleh mekanik, *Partman* suku cadang membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) sebagai bukti bahwa ada pengeluaran suku cadang dari gudang suku cadang. BPSC tersebut dicetak 2 rangkap, yaitu untuk *Partman* gudang suku cadang sebagai dokumen di gudang dan untuk mekanik.
8. Suku cadang dan BPSC diserahkan kepada mekanik, BPSC tersebut harus diotorisasi oleh *Partman* dan mekanik yang bersangkutan.
9. Menerima suku cadang, mekanik selanjutnya melaksanakan proses perbaikan dan pemasangan suku cadang pada kendaraan.
10. Selesai mekanik melaksanakan proses perbaikan dan pemasangan suku cadang sesuai PKB, PKB dan BPSC diserahkan kepada *Foreman* untuk proses pengecekan kendaraan atau *finally test*.
11. *Foreman* melaksanakan proses pengecekan kendaraan dengan melihat PKB dan BPSC serta dibantu oleh mekanik yang bersangkutan.
12. Mekanik dalam proses pengecekan yang dilaksanakan oleh *Foreman*, berperan memberikan informasi mengenai keadaan kendaraan secara nyata.
13. *Foreman* menyelesaikan tugasnya, PKB dan BPSC diserahkan kepada *Service Advisor* kembali.
14. *Service Advisor* menerima PKB dan BPSC dari *Foreman*, selanjutnya diteruskan dengan proses pembuatan kuitansi dan faktur *service*.
15. Proses pembuatan kuitansi dan faktur *service* dilakukan di bagian administrasi *service*. *Service Advisor* menyerahkan PKB dan BPSC ke

Administasi *service* terlebih dahulu, selanjutnya Administasi *service* membuat kuitansi dan faktur *service* masing-masing 3 rangkap.

16. Administrasi *service* menyimpan 1 rangkap kuitansi dan faktur *service* tersebut, dan yang 2 rangkap diserahkan ke *Service Advisor* untuk dilaksanakan proses pembayaran dari *customer* di kasir.

B. Analisis dan Interpretasi Data

Berdasarkan data yang diperoleh melalui serangkaian dokumentasi dan wawancara maka pembahasan lebih lanjut adalah melakukan analisis data, dalam penelitian ini akan menganalisis pelaksanaan sistem dan prosedur persediaan suku cadang dalam upaya meningkatkan pengendalian internal. Berkaitan dengan telah dilakukannya serangkaian analisis atas pelaksanaan sistem dan prosedur persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji, maka identifikasi masalah yang berkenaan dengan faktor penyebab dan akibat yang ditimbulkan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Pengeluaran Persediaan Suku Cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji

Analisis sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji meliputi :

a. Fungsi yang terkait

Analisis fungsi-fungsi yang terkait dalam melaksanakan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yaitu sebagai berikut :

1. *Service Advisor*

Fungsi ini bertugas meminta jenis persediaan suku cadang yang telah disetujui oleh pihak *customer* kepada *Partman* gudang suku cadang. *Service Advisor* harus memastikan bahwa suku cadang yang disetujui dengan *customer* tersedia di gudang suku cadang. Proses permintaan persediaan suku cadang yang berjalan sudah berjalan dengan cukup baik.

2. Pembagi Tugas Mekanik

Fungsi PTM atau Pembagi Tugas Mekanik bertugas berkordinasi dengan mekanik dalam tahap awal perbaikan kendaraan, proses yang berjalan sejauh ini sudah cukup baik.

3. Mekanik

Fungsi mekanik bertanggungjawab pemakaian atau pemasangan suku cadang yang sesuai PKB dan BPSC, sehingga semua jenis suku cadang yang diterima dari *Partman* (Gudang Suku Cadang) menjadi tanggungjawab mekanik dan sudah berjalan dengan cukup baik.

4. *Partman* (Gudang Suku Cadang)

Fungsi ini bertugas memberikan suku cadang dan membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) kepada mekanik. Selain itu *Partman* juga bertanggungjawab atas semua persediaan suku cadang yang ada di gudang, harus mengkontrol jumlahnya sesuai lembar *stock opname* yang ada dalam aplikasi TDMS. *Partman* dalam mengkontrol jumlah persediaan suku cadang sebaiknya perlu adanya perbaikan, khususnya untuk mencocokkan jumlah fisik persediaan suku cadang dengan lembar *stock opname* yang dalam aplikasi.

5. Foreman

Fungsi ini sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas yaitu mengecek kendaraan yang sudah selesai dikerjakan oleh mekanik meliputi mengecek suku cadang yang sudah dipasang oleh mekanik.

6. Administrasi *service* (*Billing*)

Fungsi ini bertugas sudah cukup baik, memastikan bahwa seluruh proses pelayanan jasa *service* sudah selesai dan selanjutnya membuat kuitansi dan faktur *service* kendaraan atas penjualan suku cadang yang digunakan untuk melakukan pembayaran ke kasir.

b. Dokumen yang digunakan

Analisis dokumen-dokumen yang terkait dalam melaksanakan sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yaitu sebagai berikut :

1. Perintah Kerja Bengkel (PKB)

Penggunaan Surat Perintah Kerja Bengkel yang digunakan untuk meminta jenis suku cadang kepada pihak gudang sudah cukup baik, karena di dalam PKB telah ditandatangani oleh *customer* dan *Service Advisor* dan dicetak 3 lembar yaitu untuk *customer*, proses perbaikan kendaraan yang berguna bagi mekanik untuk meminta suku cadang di gudang suku cadang, dan untuk dokumen *Service Advisor*.

2. Bukti Pengeluaran Suku Cadang / Parts (BPSC)

Penggunaan dokumen ini sudah cukup baik karena ditandatangani oleh *Partman* gudang suku cadang yang memberikan suku cadang dan Mekanik

yang menerima suku cadang juga tertera nama *Service Advisor* yang meminta suku cadang dengan persetujuan langsung dari pihak *customer*. Dokumen ini dicetak 2 lembar yang lembar satu diserahkan kepada mekanik dan lembar dua di simpan oleh pihak gudang suku cadang sebagai dokumen gudang..

3. Faktur *Service*

Penggunaan dokumen ini sudah cukup baik, rincian harga barang yang dibeli *customer* termasuk suku cadang dan jasa barang tertera dalam dokumen ini dan dicetak 3 lembar.

4. Kuitansi

Penggunaan kuitansi berisi total yang harus dibayar *customer* berdasarkan faktur *service* ditambah biaya materai sudah cukup baik, selanjutnya digunakan untuk tanda pembayaran lunas kepada kasir.

c. Catatan yang digunakan

Analisis catatan-catatan yang digunakan dalam melaksanakan sistem dan prosedur persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji yaitu :

1. Lembar *stock opname* Bulanan

Catatan yang digunakan untuk mengkontrol jumlah fisik dengan catatan dalam aplikasi perusahaan sudah cukup baik. Daftar nama suku cadang dan jumlah yang ada dalam aplikasi yang digunakan pasti sudah sesuai dengan suku cadang yang dikeluarkan melalui sistem aplikasi .

d. Prosedur yang membentuk jaringan

Analisis jaringan prosedur yang membentuk sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji adalah proses penjualan suku cadang atau pengeluaran persediaan suku cadang dari gudang sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada pada perusahaan, tetapi untuk lebih meningkatkan keamanan dan kelancaran prosedur pengeluaran suku cadang tiap-tiap fungsi harus menjalankan masing-masing tugasnya dengan baik. Prosedur pengeluaran suku cadang masuk dalam departemen bengkel, jadi fungsi-fungsi yang berperan langsung dalam kegiatan pelayanan jasa *service* memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing guna melaksanakan prosedur yang ada di perusahaan.

Adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) dan aplikasi *Toyota Dealer Manangement System* (TDMS) yang digunakan AUTO 2000 sangat berperan dalam menjalankan prosedur perusahaan, khususnya dalam hal pengeluaran persediaan suku cadang. Menggunakan SOP tersebut tiap-tiap fungsi tau apa yang menjadi tugasnya dan dengan menggunakan aplikasi TDMS tersebut persediaan suku cadang bisa terkontrol dari barang masuk hingga keluar untuk digunakan. Pengeluaran persediaan suku cadang, diawali dari permintaan *Service Advisor*, dikeluarkan dari gudang oleh *Partman* gudang suku cadang, diterima oleh mekanik dan seterusnya. Proses tersebut sudah berjalan dengan cukup baik.

2. Analisis Pengendalian Internal Pengeluaran Persediaan Suku Cadang PT.

Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji

Analisis pengendalian internal pengeluaran persediaan suku cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji meliputi

a. Struktur organisasi

Penyusunan suatu sistem tidak dapat lepas dari struktur organisasi, untuk untuk itu perlu terlebih dahulu dilakukan penilaian apakah struktur organisasi yang ada telah memiliki integritas yang baik, memisahkan fungsi-fungsi secara jelas, terdapat pembatasan wewenang yang jelas antara unit-unit yang ada, dan adanya pengendalian internal yang baik. Struktur organisasi yang terdapat pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji sudah menggambarkan fungsi masing-masing dengan cukup baik karena tidak ada perangkapan fungsi yang terjadi dan tidak memberikan tanggung jawab penuh pada salah satu fungsi untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.

b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji membuat sistem yang mengatur wewenang untuk otorisasi terlaksananya setiap transaksi pengeluaran suku cadang dalam pelayanan jasa *service*, yaitu :

- 1) Pelaksanaan sistem otorisasi Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang dibuat oleh *Service Advisor* atas dasar persetujuan *customer* atas suku cadang yang diminta sudah baik, selanjutnya digunakan mekanik sebagai surat

meminta suku cadang kepada *Partman* gudang suku cadang, yang sebelumnya surat tersebut sudah diotorisasi oleh *Service Advisor*.

- 2) Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) dari *Partman* gudang suku cadang, untuk bukti pengeluaran suku cadang sesuai kebijakan masih kurang terlaksana dengan baik. Terkadang apabila keadaan bengkel ramai, mekanik yang seharusnya menerima suku cadang langsung, tidak melakukan otorisasi sendiri, tetapi diwakilkan kepada *Partman* atau siswa SMK yang sedang praktek di perusahaan tersebut. Tujuannya yaitu untuk mempercepat prosedur, tetapi tetap saja itu menyalahi prosedur yang ada di perusahaan dan bisa merugikan bagi perusahaan maupun yang bersangkutan khususnya mekanik.
- 3) Perintah Kerja Bengkel dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang yang diterima dari *Foreman* untuk diserahkan ke *Service Advisor* masing-masing 1 lembar, sebaiknya BPSC yang dicetak oleh bagian *Partman* 3 lembar guna dokumentasi di bagian *Service Advisor*. Jadi, selain *Partman* dan administrasi *service* bagian *Service Advisor* juga memiliki dokumen BPSC sebagai bukti bahwa jenis suku cadang yang diminta di Perintah Kerja Bengkel sesuai dengan yang dikeluarkan atau sesuai dengan Bukti Pengeluaran Suku Cadang.
- 4) Administrasi *service* sebelum mencetak atau membuat kuitansi dan faktur *service* harus menerima Perintah Kerja Bengkel dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang terlebih dahulu dari *Service Advisor*, dan proses tersebut sudah terlaksana dengan cukup baik.

c. Praktik yang sehat

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji menggunakan beberapa cara untuk menjamin praktik yang sehat sistem pengeluaran suku cadang dalam pelayanan jasa *service* yaitu sebagai berikut :

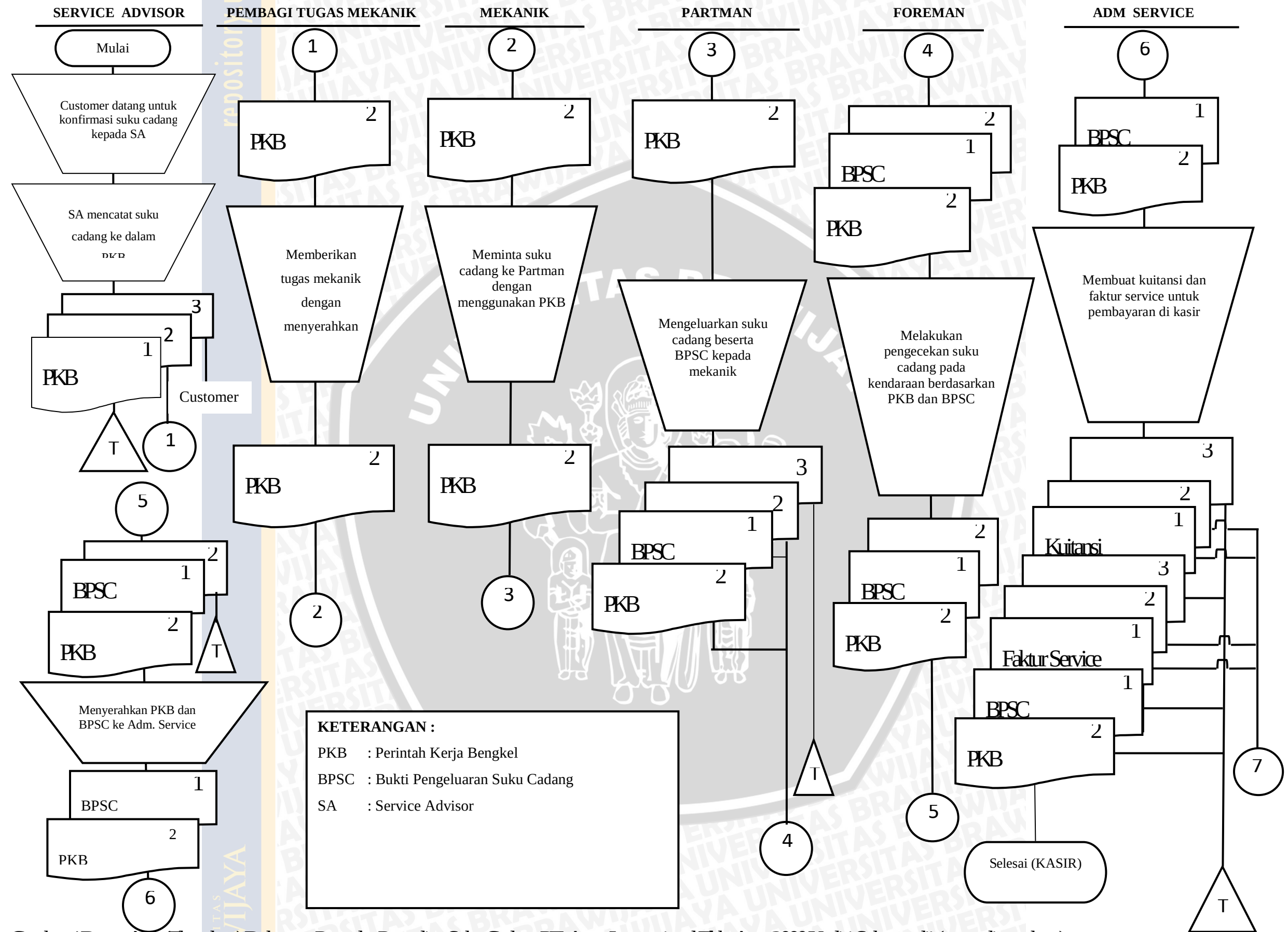
- 1) Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) kurang berjalan dengan baik khususnya di gudang suku cadang. Hal seperti ini disebabkan karena sering terjadinya pelanggaran *Standart Operating Procedure* (SOP) pada sasst proses penyerahan suku cadang dari *Partman* gudang suku cadang kepada mekanik yang seharusnya melalui loket tetapi langsung di dalam gudang suku cadang. Akibat dari sering terjadinya pelanggaran tersebut , dapat memicu karyawan khususnya mekanik untuk melakukan tindak kecurangan atau mengambil suku cadang dan akhirnya terjadi kehilangan suku cadang di gudang suku cadang.
- 2) Sering terjadi ketidakcocokan jumlah suku cadang antara jumlah fisik yang ada di gudang suku cadang dengan catatan dalam program aplikasi *Toyota Dealer Management System* (TDMS). Hal ini disebabkan bisa karena program yang eror *server* 1 digunakan untuk 2 komputer, gudang suku cadang dan gudang bahan dan aturan di gudang suku cadang tidak ditaati oleh sejumlah karyawan yang bersangkutan seperti *Partman* dan mekanik.

d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawab

PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji menggunakan beberapa cara untuk menjamin karyawan yang mutunya sesuai dengan

tanggungjawab khususnya terkait dengan pengendalian internal pengeluaran persediaan suku cadang pada pelayanan jasa *service* yaitu sebagai berikut :

- 1) Penerimaan karyawan baru pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji sebagian besar ditentukan oleh pusat. Cabang-cabang seperti PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji hanya menjalankan kegiatan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan. Karyawan yang sudah menjadi karyawan tetap, merupakan hasil seleksi dan binaan dari kantor pusat yang ada di Jakarta.
- 2) Penempatan jabatan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang ada pada perusahaan.
- 3) Karyawan sudah menyesuaikan tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan baik, tetapi kurang mentaati peraturan yang berada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji berkaitan dengan sesuai *Standart Operating Procedure* (SOP).



Gambar 4 Bagan Alir (Flowchart) Dokumen Prosedur Persediaan Suku Cadang PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suhamadji (yang disarankan)
 Sumber : Data Diolah

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa sistem dan prosedur persediaan suku cadang pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji masih belum mendukung pengendalian intern karena masih ditemukan beberapa kelemahan didalamnya, kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut :

Pertama, bagian *Partman* gudang suku cadang dalam melakukan perhitungan fisik persediaan suku cadang masih kurang baik. *Partman* melakukan perhitungan fisik biasanya 2 kali seminggu, dan hasil setiap akhir bulan ada ketidakcocokan antara jumlah fisik persediaan suku cadang dengan jumlah yang ada di catatan tau lembar *stock opname* yang ada di dalam aplikasi. Jumlah fisik yang ada di gudang lebih sedikit dengan yang seharusnya ada, harus sama dengan yang ada dalam catatan.

Kedua, ketika bagian mekanik menerima suku cadang dan Bukti Pengeluaran Suku Cadang dari *Partman* gudang suku cadang, mekanik terkadang tidak melakukan otorisasi sendiri dengan menandatangani lembar Bukti Pengeluaran Suku Cadang. Hal ini dapat menyebabkan pelimpahan kesalahan antara *Partman* dengan mekanik apabila ada jenis suku cadang ada yang hilang atau tidak sesuai dengan yang seharusnya diterima, dan itu pernah terjadi.

Ketiga, pada bagan alir (*flowchart*) dokumen prosedur persediaan suku cadang masih perlu untuk diperbaiki dikarenakan perusahaan membuat Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) hanya rangkap dua. *Service Advisor* tidak melakukan dokumentasi untuk Bukti Pengeluaran Suku Cadang sebagai alat

mencocokkan jenis-jenis suku cadang antara yang diminta dengan yang dikeluarkan dari gudang untuk sekali proses pengeluaran persediaan suku cadang.

Keempat, *Partman* gudang suku cadang sering kali mengalami masalah atau hambatan dalam mencetak Bukti Pengeluaran Suku Cadang. Penyebab dari hal ini yaitu komputer yang digunakan di bagian *Partman* sistemnya terhenti dan mengakibatkan proses penyerahan suku cadang beserta Bukti Pengeluaran Suku Cadang kepada mekanik menjadi agak lambat, sehingga proses tersebut tidak berjalan dengan baik.

Kelima, prosedur yang berjalan di gudang suku cadang kurang sesuai dengan *Standart Operating Procedur* (SOP). Tidak adanya SOP yang tertulis dan tertempel merupakan salah satu penyebab hal tersebut. Salah satu dampaknya yaitu semua karyawan kurang mematuhi aturan, bebas keluar masuk gudang suku cadang dan dapat menyebabkan penyimpangan atau kehilangan persediaan suku cadang dalam gudang.

BAB V

PENUTUP

. Berdasarkan hasil dari kegiatan penelitian yang dilakukan pada PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji sistem dan prosedur persediaan suku cadang serta pengendalian internal, maka dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dan perkembangan usaha PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji di masa yang akan datang.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data sistem dan prosedur pengeluaran persediaan suku cadang dalam upaya meningkatkan pengendalian internal pada proses pelayanan jasa *service* PT. Astra Internasional Tbk. Auto 2000 Kediri Suharmadji, maka kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengeluaran jenis-jenis suku cadang yang dilakukan oleh *Partman* gudang suku cadang didasarkan pada permintaan suku cadang yang tertera dalam formulir Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang dibuat oleh *Service Advisor* atas persetujuan *customer*.
2. Hasil dari analisis, menunjukan masih terdapat kelemahan dalam sistem pengeluaran persediaan suku cadang. Kelemahan tersebut disebabkan terdapat adanya pelanggaran-pelanggaran pada *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada di gudang suku cadang.

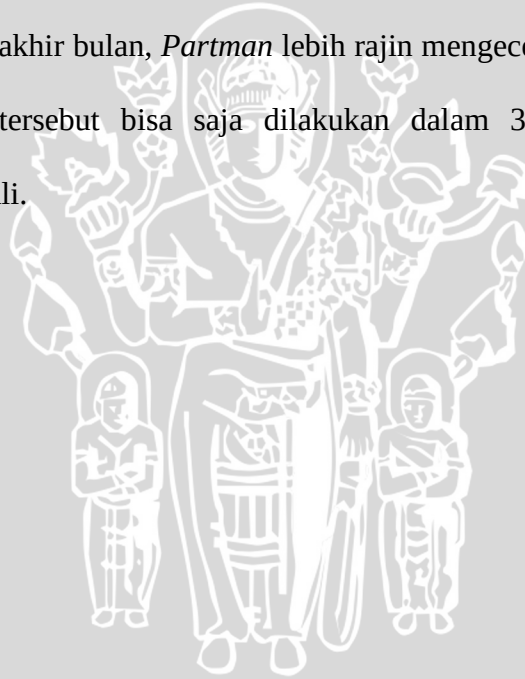
3. Sistem dan prosedur pengeluaran suku cadang yang efektif akan lebih efektif lagi, apabila lembar formulir Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) yang saat ini hanya dibuat rangkap dua dibuat rangkap tiga. Manfaat dari hal tersebut, *Service Advisor* dapat mengontrol tentang kecocokan suku cadang yang diminta dengan suku cadang yang dikeluarkan dari gudang suku cadang.

B. SARAN

1. Sebaiknya, perlu adanya perbaikan pada program aplikasi yang digunakan perusahaan, khususnya yang digunakan oleh bagian gudang persediaan suku cadang. Penggunaan 1 server untuk 2 bagian gudang dapat mengganggu prosedur yang seharusnya bisa dijalankan oleh bagian-bagian yang terkait, prosesnya bisa menjadi lambat. Selain proses menjadi lambat, dokumen Bukti Pengeluaran Suku Cadang yang harus diberikan dari bagian gudang suku cadang tidak diterima oleh mekanik tidak sesuai prosedur.
2. Sebaiknya, perusahaan memasang *Standart Operating Procedure* (SOP) di gudang suku cadang. Untuk bisa menjalankan prosedur yang harus dijalankan, hal tersebut bisa mendukung kepatuhan karyawan-karyawan dalam menjalankan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing. Tujuan menjalankan *Standart Operating Procedure* (SOP) yaitu untuk menghindari tindakan kecurangan atau penyelewangan dan mempermudah karyawan dalam menjalankan tugas.
3. Sebaiknya, perlu ada penambahan pembuatan formulir Bukti Pengeluaran Suku Cadang (BPSC) yaitu di gudang suku cadang. Penambahan tersebut

untuk mendukung kebenaran dari suku cadang yang dikeluarkan oleh *Partman* telah sesuai dengan suku cadang yang diminta oleh *Service Advisor* atau sesuai dengan yang tertera di Perintah Kerja Bengkel (PKB). *Service Advisor* juga bisa mempunyai bukti tertulis untuk suku cadang yang diminta telah benar dikeluarkan dari gudang.

4. Sebaiknya, *Partman* gudang suku cadang dalam menjalankan salah satu tugasnya yaitu menjaga keamanan persediaan suku cadang, mengatasi selisih jumlah fisik dengan jumlah di catatan persediaan suku cadang untuk laporan akhir bulan, *Partman* lebih rajin mengecek persediaan suku cadang. Hal tersebut bisa saja dilakukan dalam 3 hari sekali atau seminggu sekali.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta : Rineka Cipta.

Baridwan, Zaki. 2012. *Sistem Akuntansi, Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi Kelima. Yogyakarta : BPFE.

Baswori dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Empat. Jakarta : Salemba Empat.

Hariadi, Bambang. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Suatu Pandang. Edisi 1. Yogyakarta : BPFE.

Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Hery. 2012. *Akuntansi Dan Rahasia Dibaliknnya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Jusup, Al. Haryono. 2011. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. UIN-Malang Press : Malang.

Krismiaji. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PPM

Marom, Choirul. 2002. *Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang*. Jakarta : PT. Grafindo.

Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Rangkuti, Freddy. 2004. *Manajemen Persediaan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada;

Jakarta

Romney, Marshall B. dan Steinbart, Paul John. 2004. *Sistem Informas iAkuntansi*. Dialih bahasakan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Kwary.Edisi Kesembilan. Jakarta : Salemba Empat.

Wibowo dan Abubakar Arif. 2003. *PengantarAkuntansi II*. Jakarta : PT. Grasindo.

Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Erlangga.

Sadeli, Lili M. 2011. *Dasar-dasar Akuntansi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi Ketujuh. Bandung : CV. Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Sumarni, M., dan Soeprihanto, J. 2005. *Pengantar Bisnis : Dasar – Dasar Ekonomi Perusahaan*, edisi kelima. Yogyakarta : Liberty.

Supriyono, R. A. 1991. *Akuntansi Manajemen 2: Stuktur Pengendalian Manajemen*. Editor Mulyadi. Yogyakarta: BPFE.

Syamsudin, Lukman. *Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan*. Edisi Baru 9. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007.

LAMPIRAN 1

PERINTAH KERJA BENGKEL (PKB)

Faimul

ASTRA international
PT. Astra International Tbk. - Toyota
Toyota - Kediri Suharmadji
JL. SERSAN SUHARMADJI NO. 198 KEDIRI
KEDIRI - 64128
Telp. : 0354-442000 Fax. : 0354-7418866

PERINTAH KERJA BENGKEL
(Lembar Untuk Service Advisor)

Pemilik / Pembawa
Pemilik / Pembawa : AGUS CAHYONO
Kendaraan :
Kode : 7007349878 NPWP : 0
Alamat : DSN MIRIBANTENG RT.004 RW.001

No Telepon : NA / 081359027094 Pihak yang dapat dihubungi : AGUS CAHYONO 081333911389
Astra World : 7007349878

AG 867 KG

Nomor PKB : T480SPA15004478
Tanggal : 21.08.2015 Jam : 8:52
Nomor TDMS : T480-2015004467

Pekerjaan : ERC/IRC/TWC/GRP/RTJ/BP/OTH
Pelanggan : Tunggu / Tenggul
T/J Appointment : 21.08.2015 00:00
T/J Penerimaan : 21.08.2015 08:44
T/J Penyerahan : 21.08.2015 11:30

Model : RUSH S M/T TRD LTD M
No Rangka : MHFE2CJ3JFK095400
No Mesin : 3SZ DFF0298
Warna : BLACK MICA.
Tahun : 2015 DD : 24.02.2015
Nama SA : TONI PRIHANTONO

Pemintaan & Keluhan Pelanggan
AG867KG- ERC.10.000 KM- SK OF CASTROL
BRAKE CLEANER & BALANCE
KELUHAN:
DASH BOARD BUNYI BERISIK SAAT LEWAT JALAN
KASAR
MASUK GIGI MUNDUR KADANG SULIT
Note: oli bekas di bawah piringan

Sejak Kapan : Baru saja / Seminggu yang lalu /
Frekuensi : Selalu / Kadang-kadang /
Dimana : Jalan rata / Bergelombang /
Kecepatan : Km/Jam
Lampu Indikator : ON / OFF

Kilometer : 5,406 KM
Bahan Bakar :

Uraian Pekerjaan
Free Service 10.000KM
CASTROL GTX MAGNATEC - 10W30
ELEMENT SA OIL FIL
GASKET PLUG CARTER
BRAKE CLEANER EKATHRONIC 350ml
MATERIAL /BALANCING

CH	Estimasi Biaya
	612.252
	297.000
	35.000
	7.150
	58.900
	72.600

Biaya Jasa : 0
Biaya Part dan Material : 470.650
Total Biaya :

STNK : Ada / Tidak
Buku Service : Ada / Tidak
Pembayaran : Cash / C-Card / Kontrak
Penambahan Part & Jasa : Izin
Lokasi Kendaraan : , , ,

Semua Estimasi yang dihasilkan berkenaan dengan waktu penyelesaian maupun biaya yang diperlukan hanya merupakan suatu taksiiran dan tidak mengikat. Seluruh isi order dan ketentuannya sudah dijelaskan oleh Service Advisor.

Pemilik Kendaraan	Service Advisor
 AGUS CAHYONO	 TONI PRIHANTONO

Tambahan Pekerjaan	Kebutuhan Part	Jml	Stock	ETA
			Ada/Tdk	/ /
			Ada/Tdk	/ /
			Ada/Tdk	/ /
			Ada/Tdk	/ /
			Ada/Tdk	/ /
			Ada/Tdk	/ /

Informasi ke Pelanggan			Revisi Estimasi Waktu Penyerahan		
TGL	JAM	Nama	TGL	JAM	Revisi Estimasi Biaya

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 2

BUKTI PENGELUARAN SUKU CADANG (BPSC)

PT. Astra Internasional Tbk - Toyota
Jl. Raya Kertosono No. 199
Telp: 0354-442000 - Fax: 0354-741898

BUKTI PENGELUARAN SUKU CADANG

Nomor Polisi : AG1437YH
Tipe/Tahun : A30FA/2015

No/Tgl TOME : T4800HA16005395/19.08.2016
Nomor/Tgl PIR : T4800HA16004990/19.08.2016

NO	LOKASI	KODE SUKU CADANG NAMA SUKU CADANG	QTY	HARGA SATUAN	Jumlah TOTAL
10	K3-0201	15001-BE030 ELEMENT 2A OIL FILTR	1 PCE	27.000	27.000
20	21-0501	08000-23000 TMO FULL 0W-20 SN 117	3 PCE	180.000	540.000
TOTAL : IDR.					567.000

Mekanik, W Rival Maulana
Petugas Gudang, W Rival Maulana

Ditstempel Petuk -Petugas Gudang

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 3

FAKTUR SERVICE

PT. Astra International Tbk. - Toyota
 Toyota - Kediri Suharmadji
 JL. SERAN SUHARMADJI NO. 198 KEDIRI
 Jawa Timur 64123
 Telp. 0354 447000 Fax. 0354 741866
 NPWP : 01.302.584.6-092.000 Tol. Pengukuhan: 01.04.1985
 FKP : 01.302.584.6-092.000 JAKARTA JAKARTA

Nomor Polisi: **AG 867 KG**
 Tipe/Tahun : SUV / 2015
 Warna : BLACK MICA.
 Kilometer : 5.406
 NAMA: AGUS CAHYONO
 7007349278 NPWP : 0

ALAMAT DSN HIKISANTENG RT.004 RW.001

FAKTUR SERVICE
 Nomor: **T480-2015005178**
 Tanggal/Jam : 21.08.2015/11:35
 Nomor TMC: **T480SUC15005224**
 Tanggal Jatuh Tempo : 21.08.2015
 No/Tanggal PKB : T480SPA15004478/21.08.2015
 Nama SA : IONI Prihantono
 TELEPON : NA

RINCIAN BARANG (T480SUC15003345/21.08.2015)

NO	NAMA / NOMOR BARANG	QTY	POT	HARGA	TOTAL
01	ELEMENT S/A, OIL FIL 15601-82010 1,00X	1,00	2,50	34.125	
02	MATERIAL /BALANCING VG637-12142 4,00X	4,00	1,50	70.785	
03	CASIMOL GIK MAGNATEC - VG716-10312 3,00X	3,00	2,50	289.575	
04	GASKET FLUG CARTER TG624-06542 1,00X	1,00	2,51	6.971	
05	BRAKE CLEANER EKATHRONIC VG009-10312 1,00X	1,00	2,50	57.427	
				50.900	
SUB TOTAL				458.883	458.883
		JASA	0		
		BARANG		458.883	

PT. Astra International Tbk. - Toyota
 Toyota - Kediri Suharmadji
 JL. SERAN SUHARMADJI NO. 198 KEDIRI
 Jawa Timur 64123
 Telp. 0354 447000 Fax. 0354 741866
 NPWP : 01.302.584.6-092.000 Tol. Pengukuhan: 01.04.1985
 FKP : 01.302.584.6-092.000 JAKARTA JAKARTA

Nomor : **T480-2015005178**
 No/Tgl TMC : **T480SUC15005224/21.08.2015**

FAKTUR SERVICE

	JASA	BARANG	TOTAL
SUB TOTAL	0	458.883	458.883

	HARGA GROSS	POT	DPP	PPN	HARGA NET
JASA	0	0	0	0	0
BARANG	470.649	11.767	458.882	11.717	458.883
TOTAL					458.883

JAMINAN TERDAFTAR :
 - Berlaku sejak tanggal kerja terima kendaraan
 1. General Repair, 15 hari atau 1000 Km *)
 2. Engine Overhaul, 1 bulan atau 1000 Km *)
 3. Penggantian 3 bulan
 (* Masa yang tercapai lebih dulu)
 - Kami tidak bertanggungjawab atas hilang atau
 terbakarnya suku cadang bekas bila tidak diambil
 dalam 2 hari dari waktu perbaikan

SARAN :
 Kepala Administrasi,
 Mustafa

Distribusi : putih -> Pelanggan, kuning -> Accounting
 halaman ke-2 dari 2

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 4

KUITANSI

PT. Astra International Tbk. - Toyota
 Toyota - Kediri Suharmadji
 Jl. KERNAN SUHARMADJI NO. 198 KEDIRI
 KEDIRI 64129
 Telp. 0354-442000 Fax. 0354-7418000

KUITANSI

Nomor : T480-2015006228
 Tanggal : 21.08.2015
 No/Tgl TMS : /

Telah terima dari : AGUS CAHYONO (7007349878)
 DSN MIRITRANG RT.004 RW.001 RITTA
 Terbilang : Empat ratus enam puluh satu ribu delapan ratus delapan puluh tiga Rupiah

Uang Sejumlah : Rp. 461.883
 Untuk Pembayaran :

NO	NO FAKTUR	KETERANGAN
1	T480CUD15003346	PKD : T480SPAI5004478 NO POL : AC 867 KC
2		Biaya Materai

TOTAL(Rp.) 461.883

BANK	NO CHEK/GIRO/CCARD	TGL CHEK/GIRO/CCARD	JUMLAH (Rp.)	BEA MATERAI LUNAS
Cash		21.08.2015	461.883	Rp. 3.000

PERHATIAN 1. Pembayaran dengan transfer/BG/Cek harus di atasnamakan
 PT. Astra International Tbk. - Toyota
 2. Pembayaran dengan transfer/BG/Cek dianggap sah jika
 telah cair dan diterima di rekening PT. Astra
 International Tbk. - Toyota
 3. Ijin pembubaran Bea Materai No SI-00045/SK/WPJ.19/KF.0203/2015
 4. Perhatikan Saran Perbaikan di Faktur Service

Distribusi : putih -> pelanggan, kuning -> accounting, merah -> finance

BAMBANG SUTRISNO
KASIR

Printed by : perjuly2195

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 5

SURAT IJIN KELUAR KENDARAAN (SIKK)

ASTRA international
PT. Astra International Tbk - Toyota
TSO - Kediri Suharmadji
Jl. Sersan Suharmadji No. 198 Kediri 64128
Telp. 0354-442000 / Fax. 0354-7418866

AUTO 2000
SURAT IJIN KELUAR KENDARAAN
Nomor : T 480 - 06401
Tanggal : 31/12/16

Pengeluaran Kendaraan Untuk :

- ☒ (CP) Pengeluaran Kendaraan Servis
- ☐ (CP) Pemasangan aksesoris/karoseri/keur*, Vendor : _____
- Alamat Vendor : _____
- ☐ (CP) Transfer antar cabang, ke cabang _____
- Alamat Cabang : _____
- ☐ (CP) Pameran/Display ke luar cabang
- ☐ Test Drive

Tipe/Warna/Tahun : _____
Nomor Rangka : _____
Nomor Polisi : _____
Nomor/Tanggal PKB : _____
Nama Service Advisor/PIC : _____

PERLENGKAPAN STANDAR :

ada	tidak

1. Satu Toolset & Kunci Roda
2. Satu Dongkrak & Handle
3. Satu Ban Serep
4. Satu Buku Servis
5. Satu Buku Manual
6. Karpet Dalam
7. Karpet Bagasi
8. Satu Lighter
9. Empat Dop Roda
10. Stang
11. Satu Kaleng Cat Kecil

AKSESORIS TERPASANG :

CATATAN :

Kasir,	Kepala Bengkel,	Kepala Cabang / FAH,
_____	_____	_____

* Coret yang tidak perlu
Distribusi : 1 -> security, 2 -> kasir/admin, 3 -> ekspedisi

FCP-A2000-HALF-3-SIKK

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 6

DATA JUMLAH KARYAWAN

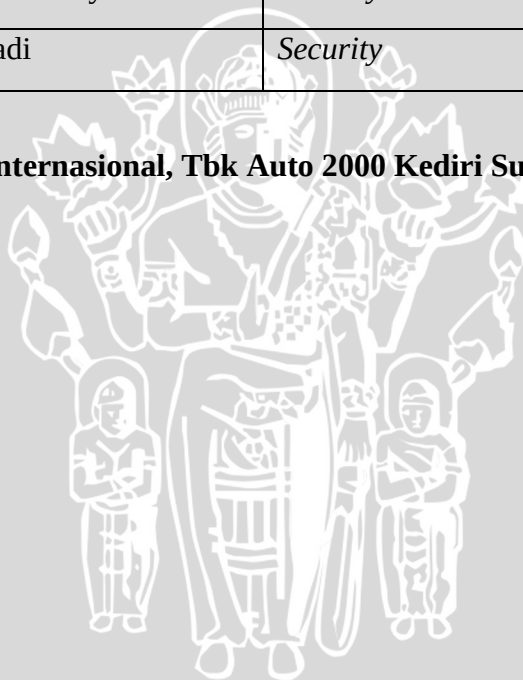
No	Nama	Jabatan
1.	Dwi Bayu Nugroho	Kepala Cabang
2.	Septiana Maharani	CRC (<i>Customer Reliaziation Coordinator</i>)
3.	David Sumarjono	Kepala Bengkel
4.	Mustafa	Kepala Administrasi
5.	Teguh Mardiansyah	Sales supervisor
6.	Brian Septa Anggara	PGA (<i>Personal General Affaer</i>)
7.	Bambang Sutrisno	Kasir
8.	Mohamad Ihsan Haqq	Administrasi Unit
9.	Julfyanty Wulansari	Administrasi Service
10.	Dimmas Gushay Angga S	Administrasi Gudang Bahan
11.	Novian Sapta Rino	<i>Technical Leader</i>
12.	Moh. Radika Mar'i	<i>Foreman General Repaer</i> (GR)
13.	Ardi Setiawan	<i>Foreman Body Paint</i> (BP)
14.	Toni Prihantono	<i>Service Advisor</i> (SA)
15.	Arief Rachman J	<i>Service Advisor</i> (SA)
16.	Aditya Ferry Nugroho	<i>Service Advisor</i> (SA)
17.	Lendy Hendrianto	<i>Service Advisor</i> (SA)
18.	Novan Eko Setiawan	<i>Service Advisor</i> (SA)
19.	M. Rizal Maulana	<i>Partman</i>
20.	Christian Bernardi	<i>Partman</i>
21.	Arisudin	<i>Pre Delivery Service</i> (PDS)
22.	Itsna Roni Setyawan	<i>Booking Service</i>
23.	Irkham Aditya Hermawan	<i>Salesforce</i>
24.	Fahru Saleh Adam	<i>Salesforce</i>
25.	Dudung wijianto	<i>Salesforce</i>
26.	Ibnu Robby	<i>Salesforce</i>
27.	Andrias Kuswoyo	<i>Salesforce</i>
28.	Wahyu Nurintan Laksana	<i>Salesforce</i>
29.	Renandra Sriwardana	<i>Salesforce</i>
30.	Muhamad Reo Firman N	<i>Salesforce</i>

31.	Deni Setyo Budi	<i>Salesforce</i>
32.	Risky Bayu Septiawan	<i>Salesforce</i>
33.	Anggara Putra Setyawan	<i>Salesforce</i>
34.	Pujianto	<i>Salesforce</i>
35.	M. Yusi Eko Saputro	<i>Salesforce</i>
36.	Taufiqi Rachmad D	<i>Salesforce</i>
37.	Galuh Gendrasworo	<i>Salesforce</i>
38.	Deta Karnandes Rintjap	<i>Salesforce</i>
39.	Eko rusmianto, SH	<i>Salesforce</i>
40.	Arie Christian Mayang A	<i>Salesforce</i>
41.	Wendra Putra Kurniawan	<i>Salesforce</i>
42.	Dion Bramanta	<i>Salesforce</i>
43.	M. Sholehudin	<i>Messenger</i>
44.	Zainul Abidin	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
45.	Agung Sukarnoto	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
46.	Nurwakhid Efendi	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
47.	Arieska Pradana Surya	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
48.	Denny Septian Rahmadi	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
49.	Deni Deo Pratama	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
50.	Uut Heles Wancara	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
51.	Wahono Zainal Abidin	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
52.	Yudi Winarko	<i>Mekanik General Repaer (GR)</i>
53.	Ardy Rivandhai Imawan	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
54.	Febri Ramadhani	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
55.	Ngatiman	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
56.	Bondhan P	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
57.	Budiyatna	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
58.	Udin Saiful Arif	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>
59.	Moari	<i>Mekanik Body Paint (BP)</i>

60.	Robani	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
61.	Rivan Setiawan	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
62.	Dedik Wahyudi	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
63.	Karyadi	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
64.	Subur	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
65.	Andi Sulistiyo	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
66.	Budi hermansyah	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
67.	Nurbuat	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
68.	Dwi Aris Wianto	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
69.	Ahmad Bai'dowi	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
70.	Sya'ir Choirul	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
71.	Robetuloh	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
72.	Mashuri	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
73.	Fahmi Nico K	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
74.	Latib	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
75.	Ucun Sutisna	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
76.	Dang Nera	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
77.	Hendra H	Mekanik <i>Body Paint</i> (BP)
78.	Rudi	Admin Vendor <i>Body Paint</i>
79.	Dede	Mekanik <i>Mixing</i>
80.	Prastiyo	<i>Service Plus</i>
81.	Faizol Sunu	<i>Service Plus</i> dan <i>washing</i>
82.	Supriyono	<i>Valet Service</i>
83.	M. Yusuf	<i>Driver</i>
84.	Eko Purwanto	<i>Driver</i>
85.	Aris kristiowati	<i>Cleaning Service</i>
86.	Darto	<i>Cleaning Service</i>
87.	Imam Muzaki	<i>Cleaning Service</i>
88.	M. Nur Khamim	<i>Cleaning Service</i>
89.	Dwiki	<i>Cleaning Service</i>
90.	Suyono	<i>Cleaning Service</i>

91.	Karyono	<i>Cleaning Service</i>
92.	Selvi	<i>Cleaning Service</i>
93.	Luluk Febriana	<i>Cleaning Service</i>
94.	Adi Darma Sisworo	<i>Security</i>
95.	M. Yogi Krisdianto	<i>Security</i>
96.	Aditya Dwi Nugroho	<i>Security</i>
97.	Ahmad Rafiz	<i>Security</i>
98.	Rahmad Said	<i>Security</i>
99.	Roni Wahyu	<i>Security</i>
100.	Moch. Alwi Rosyadi	<i>Security</i>
101.	Samsu Hadi	<i>Security</i>

Sumber : PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)



LAMPIRAN 7

KARTU JAM HADIR KARYAWAN

No. Nama : JULEY

BAGIAN : ADMIN

BULAN : Agustus

Sakit	Izin	Alpa	Lambat	Lain?

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1	01 7:30						15:06
2							
3	03 7:52			09:08			19:15
4	04 7:33						18:56
5	05 7:26						
6	06 7:54			17:23			17:53
7	07 7:23						14:48
8	08 7:42						
9							
10	10 7:34						16:58
11	11 7:26						18:27
12	12 7:59			19:08			20:20
13	13 7:11						
14	14 7:42			20:13			
15	15 7:43			15:53			

MERK TERDAFTAR

iii m
KUNCI

Sumber: PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri Suharmadji (2016)

LAMPIRAN 8**Curriculum Vitae****Data Pribadi**

Nama : Mardiana Putra
Tempat/tanggal lahir : Magetan, 27 Juni 1993
Alamat : Kel. Sampung, Kec. Kawedanan, Kabupaten Magetan
Alamat Email : m.putra3022@gmail.com
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Formal

2000-2006 : SD Negeri 2 Kawedanan
2006-2009 : SMP Negeri 1 Kawedanan
2009-2012 : SMA Negeri 2 Magetan
2012-2017 : Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Pengalaman Kerja

2015 : Magang pada PT. Astra Internasional, Tbk Auto 2000 Kediri
Suharmadji



