

## BAB III

### PERMASALAHAN PERUSAHAAN

#### 1.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Perusahaan

PT daya Anugrah Mandiri adalah perusahaan Retail sepeda motor honda yang mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi customer. Salah satunya ialah pelayanan di bidang STNK & BPKB, dalam bidang ini sering terjadi permasalahan yang timbul akibat keterlambatan pendistribusian STNK maupun BPKB dari samsat. Sehingga banyak customer yang mengeluh dikarenakan kurun waktu yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan seharusnya. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dibuatkan suatu sistem *Follow Up* yang harus rutin dijalankan demi memberikan pelayanan terbaik untuk customer.

##### A. Analisa Sistem dan Prosedur Yang Berjalan

Analisa prosedur yang sedang berjalan adalah menganalisa proses prosedur pengurusan STNK dan BPKB pada PT Daya Anugrah Mandiri cabang lampung. Dengan ini ada kelemahan dan kelebihan dari sistem yang sedang berjalan.

##### B. Sistem dan Prosedur Yang Berjalan

*Oddo System* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk pengurusan STNK dan BPKB di PT Daya Anugrah Mandiri. Sistem ini fleksibel dan memudahkan pengguna dalam memproses data customer.

- Tampilan menu *Oddo System*

Engine No	Chassis Number	Dealer Sales Memo	Customer	Customer STNK	CDDB	Branch	Division	State	CDDB State
KC51E1086813	KC5110HK087008	[LMP CUST 0065352]	THERESIA RATNA SIREGAR SSOS	[LMP CUST 0065352]	THERESIA RATNA SIREGAR SSOS	[BLA01] LAMPUNG	Showroom	Paid OTR	OK
JM31E2820450	JM3129KK827085	DSM-S/BLA01/1909/02454	[BPA/1909/1422180] SITI MASITOH	[BPA/1909/1422180]	SITIMASITO001	[BLA01] LAMPUNG	Showroom	Paid OTR	OK
JM51E1398733	JM5117KK399536	DSM-S/BLA01/1909/02458	[BPA/1909/1428182] AJI SAPUTRA	[BPA/1909/1428182]	AJISAPUTRA001	[BLA01] LAMPUNG	Showroom	Paid OTR	Not OK
JM11E2291013	JM1129KK308882	DSM-S/BLA01/1909/02457	[BPA/1909/1427494] M SAMOSIR	[BPA/1909/1427494] M SAMOSIR	MSAMOSIR001	[BLA01] LAMPUNG	Showroom	Paid OTR	UDSTK OK
JFZ2E1689356	JFZ217KK690540	DSM-S/BLA01/1909/02456	[BPA/1909/1428136] ARI SYUHADA	[BPA/1909/1428136]	ARISYUHADA001	[BLA01] LAMPUNG	Showroom	Paid OTR	UDSTK OK

Gambar 3.1

Prosedur merupakan urutan kegiatan yang tepat dan tahapan-tahapan yang menerangkan mengenai proses apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan proses tersebut, bagaimana proses itu dapat dikerjakan dan dokumen apa saja yang terlihat, penjelasan prosedur tentang pengurusan STNK dan BPKB yang ada pada *oddo system* adalah sebagai berikut :

- a. Customer memberikan identitas diri berupa KTP elektrik dan KK.
- b. Adm STNK & BPKB menyimpan data tersebut kedalam file untuk proses data pada sistem.
- c. Kemudian, Adm STNK & BPKB menginput data di menu permohonan faktur.
- d. Lalu Adm STNK & BPKB menerima data berupa faktur pemilik yang telah dicetak dan diproses oleh birojasa ke SAMSAT.
- e. Setelah data tersebut diterima, dilanjutkan dengan menginput di menu penerimaan faktur pada *oddo system*, Adm melanjutkan dengan masuk ke menu proses STNK.
- f. Lalu, data tersebut diinput dimenu tagihan biro jasa agar dapat diproses pembayaran atas jasa STNK tersebut ke *Head Office*.
- g. Setelah seluruh data customer terinput proses pembayarannya, STNK & BPKB customer siap diserahkan ke customer masing-masing.
- h. Kemudian, Adm melakukan *follow up* data kepada customer untuk memberikan informasi tentang pengambilan STNK & BPKB.

### **1.1.1 Temuan Masalah**

Didalam prosedur pengurusan STNK & BPKB di Perusahaan Sepeda motor honda, dapat diidentifikasi berbagai permasalahan – permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Peningkatan jumlah penjualan kendaraan di PT Daya Anugrah Mandiri dapat menjadi tantangan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak agar hak dan kewajiban terpenuhi.

2. Masyarakat menuntut perbaikan pelayanan dalam pengurusan kendaraan bermotor karena kesibukan masyarakat yang semakin tinggi terutama terkait ketepatan waktu pelayanan.
3. Belum maksimalnya pengurusan STNK dan BPKB pada sistem dan sering terjadi adanya error system dan loading yang lambat pada system.

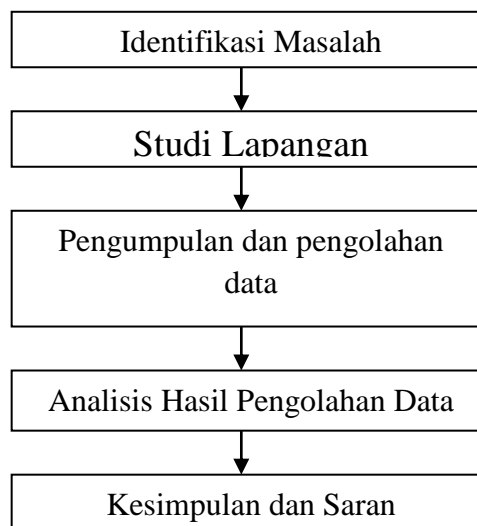
### 3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem dan prosedur pengurusan STNK dan BPKB di PT Daya Anugrah Mandiri?

### 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Sebuah penelitian memerlukan adanya metodologi penelitian yang terstruktur dan sistematis. Tahapan-tahapan penelitian disusun secara sistematis untuk memperoleh hasil penelitian yang baik. Tahapan-tahapan penelitian untuk mengidentifikasi sistem dan prosedur pengurusan STNK dan BPKB di PT Daya Anugrah Mandiri dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



### **3.2 Landasan Teori**

Untuk mendukung pembuatan laporan ini, maka perlu dikemukakan hal-hal atau teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai landasan dalam pembuatan laporan ini.

#### **1. Konsep Dasar Sistem**

##### **a. Definisi Sistem**

Berikut ini adalah beberapa pengertian sistem menurut para pakar yang coba saya paparkan dari berbagai sumber:

1. Menurut Mustakini (2009:34), “Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu”.
2. Mendefinisikan sistem secara umum sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu sebagai satu kesatuan. (Agus Mulyanto, 2009 : 1)
3. Menurut Moekijat dalam Prasajo (2011:152), “Sistem adalah setiap sesuatu terdiri dari obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kaitan dan bertata hubungan satu sama lain, sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.
4. Menurut Tata Sutabri (2012:10), secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.
5. Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan atau kelompok dari elemen atau komponen yang saling berhubungan atau saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

**b. Karakteristik sistem**

Menurut Mustakini (2009:54), suatu sistem mempunyai karakteristik. Karakteristik sistem adalah sebagai berikut:

1. Suatu sistem mempunyai komponen-komponen sistem (*components*) atau subsistem-subsistem.

Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Suatu sistem mempunyai batas sistem (*Boundary*) Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

3. Suatu sistem mempunyai lingkungan luar (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Suatu sistem mempunyai penghubung(*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut penghubung sistem atau interface. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.penghubung,

5. Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*).

Suatu sistem mempunyai tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministik*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

## 2. Definisi Data

Sumber informasi adalah data. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal datum atau item. Menurut McLeod dalam bukunya Yakub (Yakub,2012) “ Data adalah deskripsi kenyataan yang menggambarkan adanya suatu kejadian (*event*), data terdiri dari fakta (*fact*) dan angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai”. Data dapat berbentuk nilai yang terformat, teks, citra, audio, dan video.

1. Teks, adalah sederetan huruf, angka, dan simbol-simbol yang kombinasinya tidak tergantung pada masing masing item secara individual misalnya, artikel koran, majalah dan lain-lain.
2. Data yang terformat, adalah data dengan suatu format tertentu, misalnya data yang menyatakan tanggal atau jam, dan nilai mata uang.
3. Citra (*image*), adalah data dalam bentuk gambar, citra dapat berupa, grafik, foto, hasil ronsten, dan tanda tangan.
4. Audio, adalah data dalam bentuk suara misalnya, instrumen musik, suara orang, suara binatang, detak jantung, dan lain-lain.
5. Video, adalah data dalam bentuk gambar yang bergerak dan dilengkapi dengan suara misalnya, suatu kejadian dan aktivitas-aktivitas dalam bentuk film.

Menurut Tata Sutabri (2012:2) data adalah bahan mentah yang diproses untuk menyajikan informasi.

Menurut The Liang Gie dalam Tata Sutabri (2012:2) bahwa data adalah hal, peristiwa, atau kenyataan lain apapun yang mengandung sesuatu pengetahuan untuk dijadikan dasar guna penyusunan keterangan, pembuatan kesimpulan, atau penetapan keputusan.

Menurut Slamet Riyadi data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari pengamatan dimana data bisa berupa angka-angka atau lambang-lambang.

Data menurut Kuswadi dan E.Mutiara adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan dapat berupa angka, lambang atau sifat

Menurut Kristanto, Data merupakan suatu fakta mengenai objek yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang suatu keadaan dan kejadian.

Pengertian data menurut Zulkifli A.M adalah suatu keterangan, bukti atau fakta tentang suatu kenyataan yang masih mentah (original) yang belum diolah.

Definisi data menurut Nuzulla Agustina adalah keterangan mengenai suatu hal yang sudah sering terjadi dan berupa himpunan fakta, angka, grafik tabel, gambar, lambang, kata, huruf, yang menyatakan sesuatu pemikiran, objek, serta kondisi dan situasi.

Menurut Arikunto, data didefinisikan sebagai semua fakta dan angka-angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi.

Menurut Lia Kuswayatno, data adalah sebuah kejadian yang benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Anhar mendefinisikan data adalah things known or assumed, yang berarti bahwa data itu sesuatu yang diketahui atau dianggap.

### **3. Definisi Informasi**

Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, maksud dari kalimat tersebut yaitu bahwa informasi sangat penting pada suatu organisasi. Informasi (information) dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Menurut Mustakini (2009:36) "Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya".
2. Menurut McLeod dalam Yakub (2012:8) "Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya". Berdasarkan pendapat para ahli yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

### **4. Definisi Prosedur**

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan.

Menurut Mulyadi (2008: 5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Sedangkan menurut Azhar (2000: 195) juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.



Dari kedua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar

**a. Karakteristik prosedur**

Berikut ini adalah beberapa karakteristik dari prosedur, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dari suatu unit organisasi.

**5. Pelayanan**

Teori Tentang Pelayanan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, 13 menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

## **6. *Flowchart* (Bagan alir)**



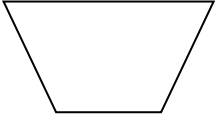
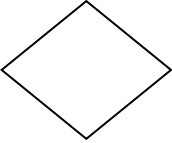

*Flowchart* atau disebut juga bagan alir adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan-urutan prosedur dari suatu program. *Flowchart* membantu analisis dan *programmer* untuk memecahkan masalah kedalam segmen-segmen yang lebih kecil dan membantu dalam menganalisis alternatif-alternatif lain dalam pengoperasian. *Flowchart* mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya, masalah yang perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut.

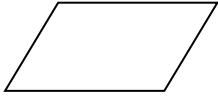
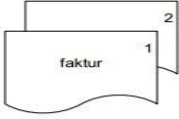

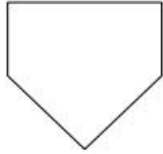
a. *Flowchart* Sistem

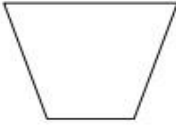
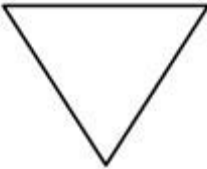
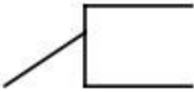

*Flowchart* sistem merupakan bagan yang menunjukkan alur kerja atau kegiatan dikerjakan dalam sistem keseluruhan dan menjelaskan urutan dari prosedur-prosedur yang ada di dalam sistem. *Flowchart* ini merupakan deskripsi secara grafik dari urutan prosedur-prosedur yang terkombinasi yang membentuk suatu sistem. *Flowchart* sistem terdiri dari data yang mengalir melalui sistem dan proses yang mentransformasikan data.

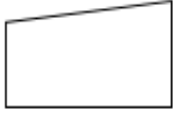
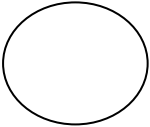
b. Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol-simbol *flowchart* yang biasanya dipakai adalah simbol-simbol *flowchart* standar sebagai berikut:

No	SIMBOL	KETERANGAN
1.	Dokumen 	Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output di cetak di kertas
1.	Mulai/berakhir ( <i>terminal</i> ) 	Simbol ini digunakan mengawali dan mengakhiri sistem akuntansi
2.	Simbol kegiatan manual 	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer/pc.
3.	Keputusan 	Simbol ini menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pengolahan data.
4.	<i>On-line computer process</i> 	Simbol ini menggambarkan pengolahan data dengan komputer secara <i>online</i> .

5.	<p>Catatan</p> 	<p>Simbol ini digunakan untuk menggambarkan catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat data yang direkam sebelumnya didalam dokumen.</p>
6.	<p>Dokumen dan tembusannya</p> 	<p>Simbol diatas menunjukkan gambaran suatu dokumen asli beserta tembusannya. Dan dalam dalam mencantumkan nomor lembar pada dokumen diletakan di sisi kanan atas.</p>
8.	<p>Berbagai dokumen</p> 	<p>Simbol diatas digunakan untuk semua jenis dokumen yang akan <b>digabungkan</b>. Dalam setiap simbol dicantumkan nama dokumen, dan dalam mencantumkan nomor lembar dokumen posisinya di sudut kanan atas.</p>
9.	<p>Penghubung hal yang berbeda</p> 	<p>Simbol ini dipakai dalam menunjukkan arah dan kaitan atas bagan alir satu dengan lainnya. Dalam mencantumkan nomor lembar dokumen dalam simbol ini</p>

		bertujuan untuk menunjukkan bagan alir yang tercantum pada halaman tertentu yang terkait pada bagan alir yang tercantum di halaman lainnya.
10.	Kegiatan manual 	Simbol diatas berfungsi untuk menunjukkan suatu kegiatan manual. Contoh kegiatan manual yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima order dari konsumen</li> <li>• Mengisi formulir</li> </ul>
11.	Arsip sementara 	Simbol ini memiliki fungsi dalam menunjukan lokasi penyimpanan dokumen, misalnya seperti kemari arsip dan kotak arsip.
12.	Keterangan atau komentar 	Simbol diatas merupakan simbol yang menggambarkan keterangan atau suatu pesan atau komentar yang disampaikan oleh ahli sistem dalam bagan alir.
13.	Garis alir 	Simbol diatas menunjukan arah proses pengolahan data. Anak panah akan dicantumkan apabila arus dokumen mengalir ke atas atau ke kiri.

14.	Input data manual 	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan input data secara manual menggunakan online keyboard.
15.	<i>On-page connector</i> 	Penghubung dalam halaman yang sama. Dalam menggambarkan bagan alir, arus dokumen dibuat mengalir dari atas ke bawah dari kiri ke kanan. Karena keterbatasan ruang halaman kertas untuk menggambar bagan alir terkait satu dengan lainnya

Sumber: Sistem Akuntansi, Mulyadi. 2016.

### 3.3 Metode yang digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggambarkan secara jelas keadaan yang nyata mengenai fakta-fakta yang terjadi, menganalisis data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kemudian dipilih berdasarkan pemikiran yang logis, lalu ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu pola berpikir yang didasarkan pada hal-hal yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus. Metode ini membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun atau mengklasifikasikannya, kemudian menganalisis dan menginterpretasikannya.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi yang dilakukan dengan cara mengamati ruang lingkup kerja PT Daya Anugrah Mandiri, observasi

tersebut dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pengendalian intern secara langsung.

## 2. Wawancara

Penelitian ini sangat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek, dengan adanya kesempatan untuk turun langsung kedalam objek penelitian dan mengikuti sejumlah kegiatan dalam perusahaan terkait, penulis bisa lebih mudah memperoleh informasi mengenai sejumlah kendala atau permasalahan yang ada dalam objek penelitian ini melalui tanya jawab berupa wawancara oleh pihak-pihak terkait dalam perusahaan, dimana nantinya akan penulis bahas dalam Kerja Praktek ini. Wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi data-data yang sudah diperoleh peneliti melalui manual dan online sehingga akan memperkaya pemahaman peneliti.

## 3. Dokumentasi

Penelitian ini mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku-buku, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian, gambar dan sebagainya. Diantara data-data dokumentasi dalam penelitian ini berupa file pendukung dalam pengurusan STNK dan BPKB di PT Daya Anugrah Mandiri.

## 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar atau adata-data yang ada disistem, dan komplain yang berkaitan dengan isi laporan Kerja Praktek (KP) yang penulis buat dengan maksud untuk mempermudah penulis dalam memperoleh beragam informasi mengenai pengelolaan sistem pengendalian intern.

### **3.4 Rancangan Program yang akan dilakukan**

#### **3.4.1 Program 1**

Dengan melihat masalah-masalah yang ada, salah satunya keterlambatan atas distribusi STNK & BPKB , maka dibuatlah suatu jadwal *follow up* kepada pihak birojasa atas data yang telah diproses oleh perusahaan. Untuk mengurangi angka

komplain oleh customer atas keterlambatan pendistribusian STNK dan BPKB. Dengan adanya *follow up* secara rutin, diharapkan tidak ada lagi *komplain* dari customer dan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan khususnya di bagian Administrasi STNK & BPKB.

#### **3.4.2 Program 2**

Meminta bantuan oleh IT perusahaan untuk *Import* data ke dalam *oddo* system. Yang nantinya bisa mengurangi kesalahan yang ada yang disebabkan *human error* dan bisa lebih mempersingkat waktu serta lebih efisien dalam pengurusan STNK & BPKB di PT Daya Anugrah Mandiri.



