ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFESIENSI TERHADAP PENANGANAN *CLAIM SUPPORT* PADA PT. BWI

Disusun Oleh:

Muhammad Rizki Fadillah Nur

NIM : 19312383

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizki Fadillah Nur

NIM : 19312383

Fakultas : Bisnis dan Ekonomika

Judul : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT BWI

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah ini bebas plagiasi. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini maka saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 13 April 2023



Muhammad Rizki Fadillah Nur

LAPORAN MAGANG

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT. BWI

Dibuat oleh :

Muhammad Rizki Fadillah Nur
19312383

Diperiksa oleh :

Yogyakarta, 16 Januari 2023
Dosen Pembimbing



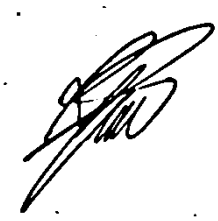
Muamar Nur Kholid. SE., Ak., M.Ak.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Di sini saya menyatakan orisinalitas Laporan Magang saya. Saya belum mempresentasikan karya orang lain untuk mendapatkan gelar universitas saya, saya juga belum mempresentasikan kata-kata, ide, atau ungkapan orang lain tanpa pengakuan.

Jika di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi apapun sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan atau akibatnya.

Yogyakarta, 16 Januari 2023



Muhammad Rizki Fadillah Nur

NIM 19312383

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan anugerah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan Laporan Magang ini sebagai bentuk laporan aktivitas saya selama magang di PT. BWI. Penulisan laporan tengah magang ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang ikut mendukung beberapa proses pembuatan laporan tengah magang ini hingga selesai. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1) Kedua orang tua penulis, Wan M. Nasir Waya dan Mersya Litha. Sebagai pendukung utama yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan mendoakan penulis tiada henti.
2) Muamar Nur Kholid. SE., Ak., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan penulis dalam membuat laporan magang.
3) Segenap Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang melatih dan memberikan ilmu selama belajar di universitas Islam Indonesia.
4) Ibu Dian Anggraini ENC dan Noor Syalies Farah yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan selama penulis melaksanakan magang.
5) Seluruh Bapak atau Ibu Manager dan karyawan PT. BWI yang selalu membimbing penulis selama melaksanakan magang.
6) Yunisha Dena Putri yang selalu memberikan dukungan semangat serta selalu menemani penulis dalam melaksanakan magang dan membuat laporan magang.
7) Alif, Taufik, Arsy dan Adjie yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam membuat laporan magang.
8) Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih ada kekurangannya. Karena itu, penulis memiliki tingkat antisipasi yang sangat tinggi terhadap kritik dan gagasan yang bermanfaat. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan magang ini. Besar harapan penulis semoga pembaca mendapatkan ilmu dan pengalaman baru setelah membaca laporan magang ini, yang nantinya akan memudahkan penulis untuk menyempurnakan baik struktur maupun isi laporan ini, sehingga memungkinkan untuk lebih menjadi lebih berkualitas.

Yogyakarta, 10 Desember 2022



Muhammad Rizki Fadillah Nur

NIM 19312383

DAFTAR ISI

LAPORAN MAGANG MAHASISWA ..... **Error! Bookmark not defined.**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Tujuan Magang 3

1.4. Manfaat Magang 4

1.4.1 Bagi Penulis 4

1.4.2 Bagi Perusahaan 4

1.4.3 Bagi Prodi Akuntansi FBE UII 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA 5

2.1 Sistem Informasi Akuntansi (SIA) 5

2.1.1 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi 6

2.1.2 Unsur – Unsur Sistem Informasi Akuntansi 6

2.1.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi 8

2.1.4 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Bagi Organisasi 8

2.2 Flowchart 9

2.2.1 Unsur – Unsur Dasar Flowchart 10

2.2.2 Jenis – Jenis Flowchart 10

2.2.3 Simbol – Simbol Flowchart 11

2.3 Efisiensi dan Efektifitas 12
2.4 Claim Support 13
2.5 Sistem Claim Support 14
2.2 Alur Sistem Pengajuan Claim Support 18
BAB III METODE PENELITIAN 20
3.1 Jenis Penelitian 20
3.2 Sumber Data Penelitian 21
3.3 Teknik Pengumpulan Data 21
3.4 Teknik Analisa Data 22
BAB IV PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG 24
4.1 Profil Perusahaan 24
4.2 Aktifitas Pelaksanaan Magang 26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 36
5.1. Prosedur Pengajuan Claim Support 36
5.2. Narasi Bagan Alur Sistem Pengajuan Claim Support 37
5.3. Analisis Efektivitas 38
5.4. Analisis Efisiensi 39
5.5. Hambatan Dalam Penanganan Claim Support Pada PT. BWI 40
BAB VI PENUTUP 43
6.1. Kesimpulan 43
6.2. Saran 43
DAFTAR PUSTAKA 44
LAMPIRAN 46
Lampiran 1 : Curiculum Vitae Muhammad Rizki Fadillah Nur 46
Lampiran 2 : Surat Pemesanan Kendaraan 47

Lampiran 3 : Sales Allowance Request (SAR) Dokumen 48
Lampiran 4 : Faktur Polisi 49
Lampiran 5 : National Framework Agremeent (NFA) Dokumen 50
Lampiran 6 : Catatan Laporan Agreement 51
Lampiran 8 : Input Retail Bulanan 52
Lampiran 9 : Surat Izin Pengeluaran Barang 52
Lampiran 10 : Delivery Order (DO) 53
Lampiran 11 : Tampilan Dealer Portal 54
Lampiran 12 : Transkrip Wawancara 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Simbol Flowchart 12
Gambar 2. Bagan Alur Pengajuan *Claim Support* 19
Gambar 3. Gedung PT. BWI 24
Gambar 4. Struktur Organisasi PT. BWI 26

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rincian Kegiatan Magang.....27

BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Persaingan di dunia usaha menimbulkan tuntutan untuk menghasilkan keuntungan atau penjualan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, khususnya pada segmen pasar sistem informasi akuntansi (SIA), yang menyebabkan laju pertumbuhan ekonomi yang terjadi selama ini menjadi sangat cepat. Perusahaan mampu menghitung suatu sistem yang dioperasikan guna mempersingkat proses operasional. Sistem informasi yang ada di perusahaan seringkali berisi sistem penerimaan kas, sistem distribusi kas, sistem pembelian, dan sistem penjualan. Sistem penjualan adalah kegiatan yang sangat signifikan untuk bisnis, dan manajer perusahaan mensyaratkan bahwa semua aspek perusahaan, termasuk manajemen, penjualan, dan aspek lain dari perusahaan, mencapai tujuan penjualan yang telah ditetapkan. Menurut Wartaekonomi.co.id, (2018), disrupsi teknologi 2018 dapat memberikan peluang sekaligus kesulitan bagi manajemen kreatif dalam upaya mengembangkan perusahaan yang lebih canggih. SIA harus memasukkan data dan informasi, memproses data dan informasi tersebut, menyimpan informasi tersebut, dan melaporkannya. Menurut Wing Wahyu, (2007 : 16), menyatakan bahwa informasi merupakan data yang sudah di olah dan dapat berguna untuk pembuatan keputusan. Dari sudut pandang yang digunakan, SIA dapat mampu menjadi sistem informasi utama perusahaan sehingga memberikan informasi bagi pengguna yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan operasional perusahaan karena sistem sangat penting bagi kelangsungan kinerja perusahaan. SIA juga harus memasukkan, mengolah, menyimpan, dan melaporkan data dan informasi. Semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia bagi para pembuat keputusan, maka akan semakin baik keputusan yang dihasilkan. Informasi harus memiliki kualitas dan karakteristik dijelaskan oleh (Krismaji, 2005 : 15).

Sangat penting saat ini sistem penjualan digunakan sesuai dengan protokol agar sistem dapat berfungsi dengan baik. Pentingnya sistem informasi akuntansi akan

memberikan pengaruh terhadap pengelolaan suatu perusahaan. Dengan informasi ini, bisnis akan dapat menentukan apakah hasil operasi yang dilakukan oleh departemen penjualan sesuai dengan yang diperoleh atau belum berhasil. Sistem manual yang melibatkan penggunaan kertas dan pensil, sistem canggih yang memanfaatkan teknologi informasi terbaru, atau apa pun di antara kedua ekstrem ini adalah semua kemungkinan bentuk sistem informasi akuntansi. Menurut Romney & Steinbart, (2015), SIA wajib mengumpulkan, menginput, mengolah, menyimpan, dan melaporkan data dan informasi. La Midjan dan Azhar Susanto, (2005: 8), Sistem Informasi merupakan kombinasi dari manusia, fasilitas, atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian uang yang dimaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atau transaksi – transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai internal maupun eksternal dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat. Salah satu aktivitas yang dilakukan perusahaan saat menjual produk atau layanan untuk menghasilkan keuntungan dikenal sebagai aktivitas penjualan. Pendapat lain mengatakan bahwa sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan serta berkumpul Bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Kamus Teknologi dan Informasi, 2009). Tunai dan kredit adalah dua metode pembayaran berbeda yang dapat digunakan saat melakukan pembelian. Setelah mealakukan penjualan, dealer dapat melakukan *claim support* kepada PT. BWI yang nantinya akan mendapatkan support berupa *discount* pembelian. Keberadaanya sistem informasi akuntansi penjualan sangat diperlukan sehingga dapat menjamin keberlangsungan perhitungan dari hasil pendapatan perusahaan. Semua perusahaan seperti perusahaan industri, manufaktur, ataupun jasa harus memiliki sistem informasi.

Setiap langkah yang memungkinkan diambil oleh organisasi untuk memastikan bahwa tujuan tersebut tercapai, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Penyusunan rencana sebagai arah dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerjanya merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatur tindakan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan. Julita, (2011). Pentingnya pengukuran efisiensi adalah untuk memnungkinkan para manajer untuk melakukan tolak ukur kinerja dan mendefiniskan bidang – bidang efisiensi untuk perbaikan dimasa depan.

(Mostafa dalam Otham et al., 2019). Strategi yang dilakukan salah satunya adalah *claim support*. Realitanya *claim support* masih menghadapi banyak masalah dikarenakan penanganannya yang lambat sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas, serta banyak dealer yang memberikan dokumen – dokumen yang berbeda guna mendapatkan *support* dari PT. BWI.

Suatu perusahaan yang bergerak dibidang dagang sudah sangat banyak kita jumpai di Indonesia, salah satunya adalah PT. BWI yang berpusat di Jakarta, perusahaan dagang yang menjual mobil dengan merek asal Jerman. Karena terbilang sangat besar maka penulis berniat untuk mengetahui sistem *claim support* untuk pembeli, mampu tidaknya perusahaan menerapkan sistem pendukung *claim* yang efektif dan efisien. Penulis tertarik mengambil judul tersebut karena sistem penjualan yang berhasil merupakan faktor utama yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai laba. "Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Terhadap Claim Support Pada PT. BWI ."

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang disajikan di atas, berikut adalah beberapa contoh permasalahan yang dapat diteliti lebih lanjut dalam ruang lingkup penelitian ini:

1. Bagaimana efektifitas dan efisiensi pengajuan sistem *claim support* pada PT. BWI?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan atas pengajuan *claim support* PT. BWI?

1.3.Tujuan Magang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang topik-topik berikut:

1. Penerapan efektifitas dan efisiensi prosedur pengajuan *claim support* pada PT. BWI

2. Mengetahui kendala dari sistem *claim support* pada PT. BWI

1.4.Manfaat Magang

Penelitian dapat memberikan keuntungan bagi berbagai pihak, antara lain:

1.4.1 Bagi Penulis

a. Menyediakan pengalaman praktis serta wawasan berharga tentang dunia kerja.
b. Melatih disiplin diri, pola pikir, dan percaya diri sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.
c. Berkontribusi pada penerapan informasi yang dipelajari di kelas dalam pengaturan dunia nyata.
d. Mengetahui proses penjualan di PT. BWI
e. Latihan kapasitas penulis untuk pemecahan masalah dalam kaitannya dengan isu-isu yang muncul.

1.4.2 Bagi Perusahaan

a. Membantu mendongkrak efektifitas dan efisiensi perusahaan secara maksimal dalam operasional operasionalnya.
b. Membina kemitraan yang saling menguntungkan bagi perusahaan dan konsumen.
c. Memungkinkan interaksi yang sehat antara perusahaan dan institusi.

1.4.3 Bagi Prodi Akuntansi FBE UII

a. Teknik pemaparan dunia kerja kepada siswa agar siswa dapat menghubungkan informasi yang diperoleh dengan dunia kerja.

b. Sebagai bahan masukan dan penilaian program Pendidikan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia untuk menghasilkan pegawai yang berkualitas sesuai tuntutan industri.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem manual yang melibatkan penggunaan kertas dan pensil, sistem canggih yang memanfaatkan teknologi informasi terbaru, atau apa pun di antara kedua ekstrem ini adalah semua kemungkinan bentuk sistem informasi akuntansi. George dan William, (2006 : 3), mendeskripsikan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi.

Menurut Romney & Steinbart, (2015), SIA wajib mengumpulkan, menginput, mengolah, menyimpan, dan melaporkan data dan informasi. Kutipan di atas membawa seseorang pada kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi (SIA) adalah komponen atau elemen yang berkontribusi pada organisasi dengan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, mengolah data, dan mengkomunikasikan hasil informasi keuangan sehingga pihak manajerial perusahaan, baik pihak internal maupun eksternal dapat mengambil keputusan. Kesimpulan ini didasarkan pada fakta bahwa SIA mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses, dan mengkomunikasikan hasil informasi keuangan.

Adanya SIA yang baik, maka perusahaan dapat melakukan proses operasi maupun informasi yang lebih efektif dan efisien. Hal tersebut disebabkan oleh adanya sistem pengendalian sehingga dapat menghasilkan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Selain itu, informasi akuntansi yang dihasilkan pada sistem tersebut dapat dipertanggungjawabkan, yang nantinya dapat digunakan dalam mengambil sebuah

keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak eksternal perusahaan dalam kegiatan bisnis (R. Ajeng Ratna Mustika, 2018).

2.1.1 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto, (2013 : 8), sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama yaitu untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Melalui informasi yang dihasilkannya, sistem informasi akuntansi mempunyai tiga tujuan utama menurut (Wilkinson, 2000) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendukung operasi sehari – hari, sistem informasi akuntansi mempunyai sistem bagian yang disebut dengan TPS (transaction processing system) yang mengolah data transaksi menjadi informasi yang berguna untuk melakukan kegiatan operasi sehari – hari
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen (to support decision making by internal decision makers).
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban (to fulfill obligations relating to stewardship). Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatannya kepada stakeholder. Stakeholder dapat berupa pemilik, pemegang saham, kreditor, serikat pekerja, pemerintahan, otoritas pasar modal dan lain sebagainya.

2.1.2 Unsur – Unsur Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mardi, (2011) kegiatan sistem informasi akuntansi terdiri dari atas beberapa unsur penting yaitu :

1. Pelaku yang bertindak sebagai operator sistem atau orang yang mengendalikan dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosuder, baik manual maupun yang terkomputerisasi, yang dalam kegiatan mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas bisnis perusahaan.

3. Perangkat lunak *(software)* dipakai untuk mengolah data perusahaan.

Menurut Azhar Susanto, (2013 : 73-76) Sistem informasi akuntansi merupakan integritasi dari enam komponen diatas, komponen – komponen tersebut berhubungan secara harmonis membentuk SIA yang terdiri dari :

1. Integrasi Komponen *Hardware,* sistem informasi akuntansi harus didukung dengan kebutuhan sistem informasi akuntansi yang diterapkan dan kemampuan keuangan perusahaan. Spesifikasi *Hardware* yang dipilih untuk sistem informasi akuntansi yang ditetapkan harus disesuaikan dengan kemampuan keuangan, situasi, kondisi, dan kebutuhan manajemen, serta sumber daya manusia yang tersedia di perusahaan yang akan menjalankan sistem informasi akuntansi tersebut. Sehingga nantinya penggunaan komputer dalam sistem informasi akuntansi benar – benar efektif.
2. Integrasi komponen *Software* dibagi menjadi dua kelompok yaitu sistem dan aplikasi. Kedua jenis *software* tersebut harus dapat terintegrasi secara harmonis. Dalam memilih *software* yang dipakai, terlebih dahulu mempertimbangkan sistem operasi yang akan digunakan sesuai dengan aplikasi yang dioperasikan.
3. Integrasi *Software* dan *Hardware* sistem operasi yang digunakan harus sesuai dengan computer yang akan menjalankannya.
4. Integrasi *Software,* Sistem operasi, dan *Hardware.* Setelah memilih sistem operasi yang harmonis dengan situasi dan kondisi, keadaan keuangan perusahaan, kebutuhan manajemen dan *hardware* yang digunakan, selanjutnya adalah memilih *software* aplikasi sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan sistem informasi dan *software* aplikasi yang sesuai dengan beban kerja yang ingin dicapai.
5. Integrasi komponen *brainware* adalah orang yang memiliki, membangun, dan menjalankan SIA. Semua kelompok *brainware* atau yang mengoperasikan sistem dan dapat bekerja sama secara harmonis dalam mendukung beroperasinya sistem informasi akuntansi.
6. Integrasi *Brainware, Software,* dan *Hardware.* Intergrasi akan terwujud apabila *software* dan *hardware* yang digunakan sesuai dengan kebutuhan *brainware* atau penggunaan sistem informasi akuntansi.

2.1.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Adapun fungsi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto, (2013 : 8), yang sangat erat hubungannya satu sama lain yaitu:

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari. Suatu perusahaan agar tetap eksis perusahaan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis yang peristiwanya disebut sebagai transaksi seperti melakukan pembelian, penyimpanan, proses produksi dan penjualan.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan, tujuan yang sama pentingnya dengan SIA adalah untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan.
3. Membantu mengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

Setiap perusahaan harus memenuhi tanggung jawab hukum. Salah satu tanggung jawab penting adalah keharusannya memberikan informasi kepada pemakai yang berada diluar perusahaan atau *stakeholder* yang meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar, serikat kerja, analisis keuangan, asosiasi industri, atau bahkan public secara umum.

Menurut (Bodnar dan Hopwood, 2014) fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu, fungsi diawali dengan struktur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis.

2.1.4 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Bagi Organisasi

Menurut (Romney, 2015) berpendapat bahwa SIA adalah sistem informasi akuntansi dapat memberikan manfaat bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, agar aktivitas dalam rantai nilai dan dijalankan dengan efektif dan efisien.

Sistem Informasi Akuntansi yang dirancang dengan baik dapat melakukan hal ini dengan cara :

1. Memperbaiki kualitas serta mengurangi biaya untuk menghasilkan produk maupun jasa. Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan informasi apabila terjadi proses produksi yang kurang baik atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat segera diperbaiki. Hal ini tentu akan mengurangi biaya untuk perbaikan dan jumlah yang lebih besar.
2. Memperbaiki Efisiensi. Sistem akuntansi yang dirancang dengan baik dapat membantu memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi yang tepat waktu.
3. Memperbaiki pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi dapat memperbaiki pengambilan keputusan dengan memberikan informasi yang tepat waktu.
4. Berbagai pengetahuan sistem informasi keuangan yang dirancang dengan baik dapat mempermudah proses berbagai pengetahuan dan keahlian, yang selanjutnya dapat memperbaiki proses operasi perusahaan dan bahkan memberikan keungguloan yang kompetitif.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan secara ringkas bahwa informasi sangat bermanfaat bagi pelaksanaan aktifitas perusahaan, karena informasi dapat mengurangi ketidakpastian terhadap tindakan yang telah dilakukan. Informasi dapat berfungsi menyadarkan, artinya bahwa informasi merupakan alat yang mampu memberikan gambaran mengenai kemungkinan atau peluang yang dimiliki perusahaan.

2.2 Flowchart

flowchart adalah diagram alur yang menggambarkan langkah, urutan, dan keputusan untuk melakukan sebuah proses dalam suatu program. Langkah tersebut digambarkan dengan simbol-simbol tertentu dan saling dihubungkan menggunakan garis atau tanda panah. *Flowchart* digunakaan untuk mendokumentasikan, merencakan, mengkomunikasikan proses yang cukup rumit menjadi sebuah diagram. Sehingga lebuh

mudah dibaca dan dipahami oleh orang awam sekalipun. Tidak hanya dapat digunakan dalam bidang teknologi khususnya programmer komputer, *flowchart* relevan untuk digunakan pada semua bidang yang membutuhkan proses alur kerja. Baik oleh orang-orang teknis maupun non-teknis.

Menurut Fauzi, (2017 : 113), bagan alur adalah teknis analisis yang dipergunakan untuk mendeskripsikan beberapa aspek dari sistem informasi secara jelas, singkat, ringkas, dan logis. Bagan alir menggunakan serangkaian simbol standar untuk mendeskripsikan melalui gambar prosedur pemrosesan transaksi yang digunakan perusahaan dan arus data melalui sistem.

2.2.1 Unsur – Unsur Dasar Flowchart

Flowchart adalah alat pemetaan sederhana yang mennjukan urutan tindakan dalam proses dalam bentuk yang mudahdibaca dan dikomunikasikan. Tujuan digunakannya flowchart antara lain :

1. Untuk mengembangkan pemahaman tentang bagaimana proses dilakukan.
2. Untuk mempelajari perbaikan proses.
3. Untuk berkomunikasi dengan orang lain bagaimana prses dilakukan
4. Untuk keperluan komunikasi yang lebih baik di antara orang-orang yang terlibat dalam proses yang sama
5. Untuk mendokumentasikan proses
6. Untuk merencanakan sebuah kegaiatan

2.2.2 Jenis – Jenis Flowchart

Menurut Wibawanto, (2017 : 20) “Flowchart adalah suatu bagan dengan simbol-simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses secara mendetail dan hubungan antara suatu proses (intruksi) dengan proses lainnya dalam suatu program”. Diagram alur dapat menunjukan secara jelas, arus pengendalian suatu algoritma yakni bagaimana melaksanakan suatu rangkaian kegiatan secara logis dan sistematis.

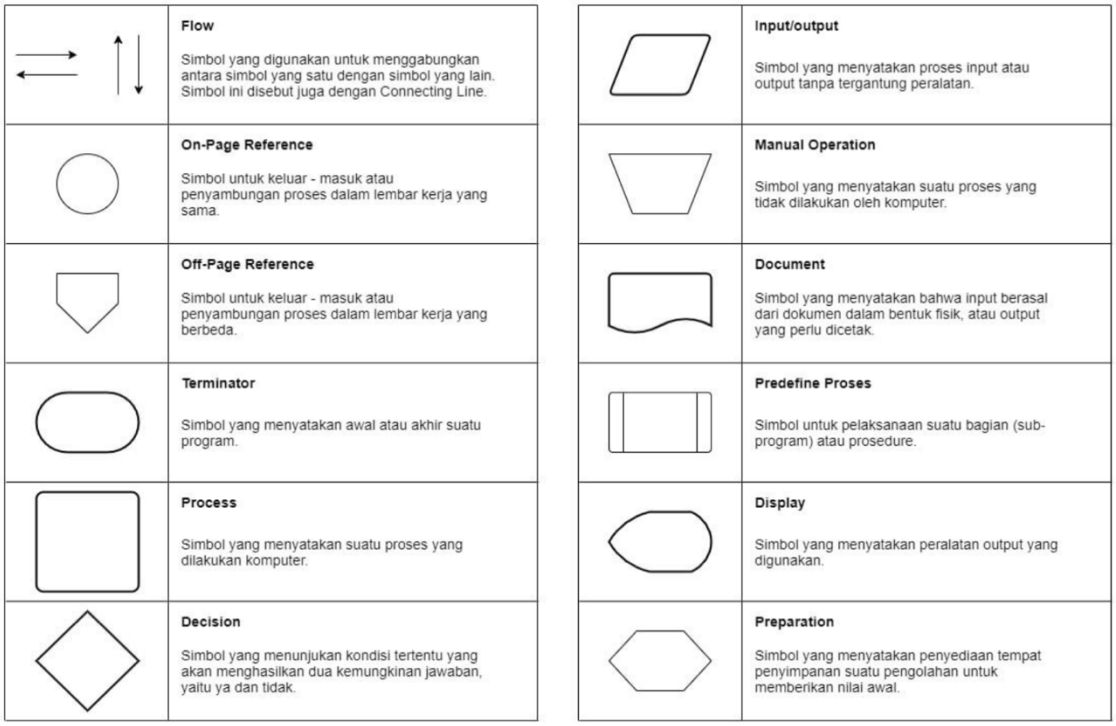
Flowchart terbagi menjadi lima jenis yaitu :

1. Sistem *Flowchart* merupakan bagan yang menunjukan alur kerja atau apa yang sedang dikerjakan didalam sistem secara keseluruhan dan menjelaskan urutan dari prosedur - prosedur yang ada di dalam sistem.
2. *Flowchart* Dokumen merupakan *Flowchart Paperwork* yang menelusuri alur dari data yang ditulis melalui sistem.
3. *Flowchart* Skematik mirip dengan *flowchart* sistem yang menggambarkan suatu sistem atau prosedur. *Flowchart* skematik ini bukan hanya menggunakan symbol – symbol *flowchart* standar, tetapi juga menggunakan gambar – gambar komputer, *form – form,* atau peralatan lain yang digunakan oleh sistem.
4. *Flowchart* Program dihasilkan dari *flowchart* sistem. Flowchart program juga merupakan keterangan yang lebih rinci tentang bagaimana setiap langkah prosedur sesungguhnya dilaksanakan.
5. *Flowchart* Proses merupakan Teknik penggambaran rekayasa industrial yang memecah dan menganalisa langkah – langkah selanjutnya dalam suatu prosedur atau sistem.

2.2.3 Simbol – Simbol Flowchart

Menurut Nurmalina, (2017 : 86) *Flowchart* adalah representasi secara simbolik dari suatu algoritma atau prosedur untuk menyelesaikan suatu masalah, dengan menggunakan flowchart akan memudahkan pengguna melakukan pengecekan bagian-bagian yang terlupakan dalam analisis masalah, disamping itu flowchart juga berguna sebagai fasilitas untuk berkomunikasi antara pemrogram yang bekerja dalam tim suatu proyek. Adapun jenis – jenis flowchat sebagai berikut : Bagan Alir Sistem, Bagan Alir Dokumen, Bagan Alir Skematik, Bagan Alir Program, Bagan Alir proses. Adapun simbol-simbol yang digunakan untuk menggambarkan flowchat diantaranya flowchat sistem.

Flowchart membantu memahami urutan-urutan logika yang rumit dan panjang. Flowchart membantu mengkomunikasikan jalannya program ke orang lain (bukan pemrogram) akan lebih mudah



Gambar 1. Simbol Flowchart

2.3 Efisiensi dan Efektifitas

Menurut Madismo, (2009), keberhasilan pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan(produktivitas) saling terkait satu sama lain. Keterkaitan yang ada antara produk dan tujuan yang ingin dicapai itulah yang merupakan efektivitas. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional berhasil jika proses kegiatan berhasil memenuhi maksud dan tujuan kebijakan (membuat keputusan keuangan yang bijaksana).

Menurut Madismo, (2009), pengertian efisiensi dihubungkan dengan gagasan produktivitas. Perbandingan output yang dihasilkan dengan input yang digunakan dapat digunakan sebagai metode untuk mengukur efisiensi (biaya output). Dimungkinkan untuk menyebut aktivitas operasional tertentu sebagai efisien jika produk atau

serangkaian hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan keuangan yang paling sedikit (dengan kata lain, membelanjakan dengan bijak).

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu kegiatan dengan hasilnya. Menurut definisi ini, efisiensi terdiri atas 2 (dua) unsur yaitu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Pengertian efisiensi menurut Mulyamah, 1987), efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataam lain penggunaan yang sebenarnya.

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Konsep efisiensi selalu dikaitkan dengan efektivitas. Efektivitas merupakan bagian dari konsep efisiensi karena tingkat efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan relative terhadap harganya. Apabila dikaitkan dengan kegiatan penelitian, maka suatu kegiatan penelitian yang efisien cenderung ditandai dengan pola penyebaran dan pendayagunaan sumber-sumber kegiatan penelitian yang sudah ditata secara efisien. Kegiatan penelitian yang efisien adalah kegiatan yang mampu menciptakan keseimbangan antara penyediaan dan kebutuhan akan sumber-sumber kegiatan penelitian sehingga upaya pencapaian tujuan tidak mengalami hambatan.

2.4 Claim Support

Berpikir dalam jangka panjang dan berperilaku bertanggung jawab selalu menjadi landasan PT. sukses BWI. Karena itu, organisasi telah memasukkan kelestarian lingkungan dan sosial di seluruh rantai nilai, tanggung jawab produk yang menyeluruh, dan komitmen yang jelas terhadap konservasi sumber daya sebagai komponen penting dari keseluruhan strateginya (PT. BWI, 2022). Selama ide-ide baru diciptakan, penjualan akan terus mencapai tingkat tertinggi yang baru (Donothea Brande, 2007).

Perusahaan menganalisis diawal proses penjualan bahwa pelanggan dapat atau tidaknya melakukan pembelian dan setelah pelanggan mendapat dokumen – dokumen yang diberikan maka dalam jangka waktu tertentu pelanggan dapat mengajukan *claim support* kepada dealer tempat pelanggan membeli mobil. Dealer akan mengirimkan dokumen ke PT. BWI untuk di cek validasinya dan menunggu konfirmasi bahwa dokumen diterima atau ditolak oleh PT. BWI.

2.5 Sistem Claim Support

Claim support merupakan program yang ditawarkan oleh PT. BWI dengan syarat dan ketentuan tertentu guna membantu meningkatkan penjualan kendaraan dan konsumen dapat menikmati program ini jika sudah memenuhi syarat – syarat yang dikeluarkan oleh PT. BWI

Dokumen yang digunakan untuk aktivitas pengajuan claim support yaitu :

1. Surat Pemesanan Kendaraan

   Setelah pelanggan membayar Booking Fee, mereka akan diberikan dokumen yang disebut dengan Surat Pemesanan Kendaraan yang juga sering disebut dengan SPK. Ini merupakan indikasi bahwa pembeli sudah mulai bertanggung jawab untuk membayar tagihan yang telah disepakati ketika SPK ini diserahkan kepada mereka. Dalam kebanyakan kasus, SPK akan menyertakan informasi pribadi pembeli serta informasi kendaraan yang telah dimodifikasi untuk memperhitungkan BPKB dan STNK. Saat membeli mobil baru, ada beberapa terminologi yang terlibat.

   a. Kesediaan pelanggan untuk membayar *Booking Fee, Booking Fee*, atau menerima uang menunjukkan keseriusan mereka untuk membeli mobil. Dalam kebanyakan kasus, Booking Fee hanya berlaku untuk pembelian mobil yang masih dalam tahap pre-order dan dikenakan biaya minimum tertentu. Pembayaran Booking Fee juga harus dilakukan secara langsung, baik tunai maupun melalui transfer bank, dan diantarkan langsung ke showroom.

b. Pembayaran di muka (DP), Setelah klien melakukan pembayaran Booking Fee, pelanggan akan diminta untuk melakukan Down Payment (DP), disebut juga uang muka, jika unit kendaraan sudah siap dan tersedia. DP adalah singkatan dari "pembayaran langsung", dan ini adalah salah satu metode pembayaran pertama yang disetujui oleh pembeli dan penjual. Berbeda dengan Booking Fee yang jumlahnya relatif kecil, DP seringkali jauh lebih tinggi, berkisar antara 25 hingga 30 persen dari total harga jual mobil yang dipilih. Jika pembeli membeli mobil melalui organisasi pemberi pinjaman, DP seringkali merupakan langkah pertama yang akan mereka lalui (sewa).
c. Total Uang Muka adalah jumlah Uang Muka (DP) yang ditambah dengan biaya provisi (biaya jasa kredit), asuransi mobil, dan pembayaran pertama. Perjanjian antara klien dan bank atau perusahaan yang menyediakan pembiayaan untuk kendaraan (sewa) digunakan untuk menetapkan uang muka nominal.
d. *Leasing, Leasing* adalah lembaga pembiayaan kendaraan yang diakui oleh OJK dan terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pembeli akan mendapatkan bantuan dari lembaga pembiayaan selama proses mendapatkan kredit mobil jika mereka memutuskan untuk melakukan pembelian kredit kendaraan. Pastikan pembeli pergi dengan perusahaan leasing terkemuka.
e. Harga *On The Road* dan *Off The Road*, Anda akan diberikan dua pilihan harga yang berbeda untuk sebuah kendaraan: On the Road dan Off the Road. Harga On The Road seringkali disajikan dalam bentuk bundle charge yang juga sudah termasuk pengurusan STNK dan BPKB. Sedangkan Off The Road mengacu pada harga beli yang tidak termasuk dalam produksi rekaman tersebut, penting untuk diperhatikan.
f. Asuransi *All Risk*, yang preminya terkadang dikenal sebagai Asuransi Komprehensif, dirancang untuk memberi kompensasi kepada pemegang polis jika kendaraannya hancur akibat tindakan kelalaian pengendara lain. Sebagai contoh, katakanlah sebuah kecelakaan menyebabkan badan mobil

tergores dan penyok. Selain itu, kerusakan akibat kegiatan ilegal ditanggung oleh asuransi komprehensif hingga biaya penarik kendaraan.

g. Asuransi *Total Loss Only* (TLO), berbeda dengan Asuransi Komprehensif karena hanya akan diberikan jika kendaraan mengalami kerusakan parah, sehingga kondisinya tidak lagi sama dengan saat pertama kali dibeli. Saat kendaraan Anda mengalami kerusakan, Anda tidak boleh secara otomatis mengajukan klaim kompensasi melalui polis Asuransi Komprehensif TLO Anda.

2. Delivery Order (DO)

Delivery Order adalah sebuah dokumen dalam proses pengiriman barang yang biasanya diberikan oleh pihak penjual ke penyedia jasa ekspedisi agar dapat segera melakukan proses pick-up barang. Dalam konteks ini, *delivery order* dapat dianggap sebagai paspor yang dikeluarkan oleh showroom atau dealer. Tiga lembar kertas membuat pesanan pengiriman:

a. Putih, Halaman putih pertama berfungsi sebagai bukti tagihan dan bukti transaksi pembelian yang telah selesai.
b. Merah, Lembar merah kedua disimpan oleh pedagang sebagai referensi ketika mereka menjual barang ke pelanggan, yang akan menggunakannya sebagai standar.
c. Mereka yang mengeluarkan perintah pengiriman menyimpan salinan halaman kuning lembar ketiga sebagai catatan.

3. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atau Fakpol

STNK adalah Surat Tanda Nomor Kendaraan. Di Indonesia, STNK diterbitkan oleh samsat yang merupakan tempat pelayanan penerbitan dan pengesahan. Dan didukung oleh tiga instansi, yakni Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja.

4. *National Framework Agreement* (NFA) Dokumen

NFA dokumen digunakan jika pembeli mobil baru adalah Perusahaan di Indonesia. Namun dengan minimal pembelian sesuai dengan perjanjian yang dikeluarkan oleh PT. BWI. Dengan menggunakan NFA dokumen pembeli akan mendapatkan potongan harga sesuai denga isi perjanjian, jika nama di STNK atau BPKB atas nama perusahaan, maka saat mengajukan *claim support* harus memasukkan NFA *agreement*.

5. *Sales Allowance Request* (SAR) dokumen

   (*Stock Appreciation Rights*) SAR dapat didapatkan oleh pembeli yang merupakan perusahaan ataupun perseorangan, dengan membeli unit sesuai dengan perjanjian yang dikeluarkan oleh PT. BWI. Dengan menggunakan SAR dokumen pembeli akan mendapatkan potongan harga sesuai denga nisi yang tertera pada perjanjian. SAR *agreement* memiliki nilai potongan harga lebih kecil dari NFA.

6. Surat Keterangan Kerja

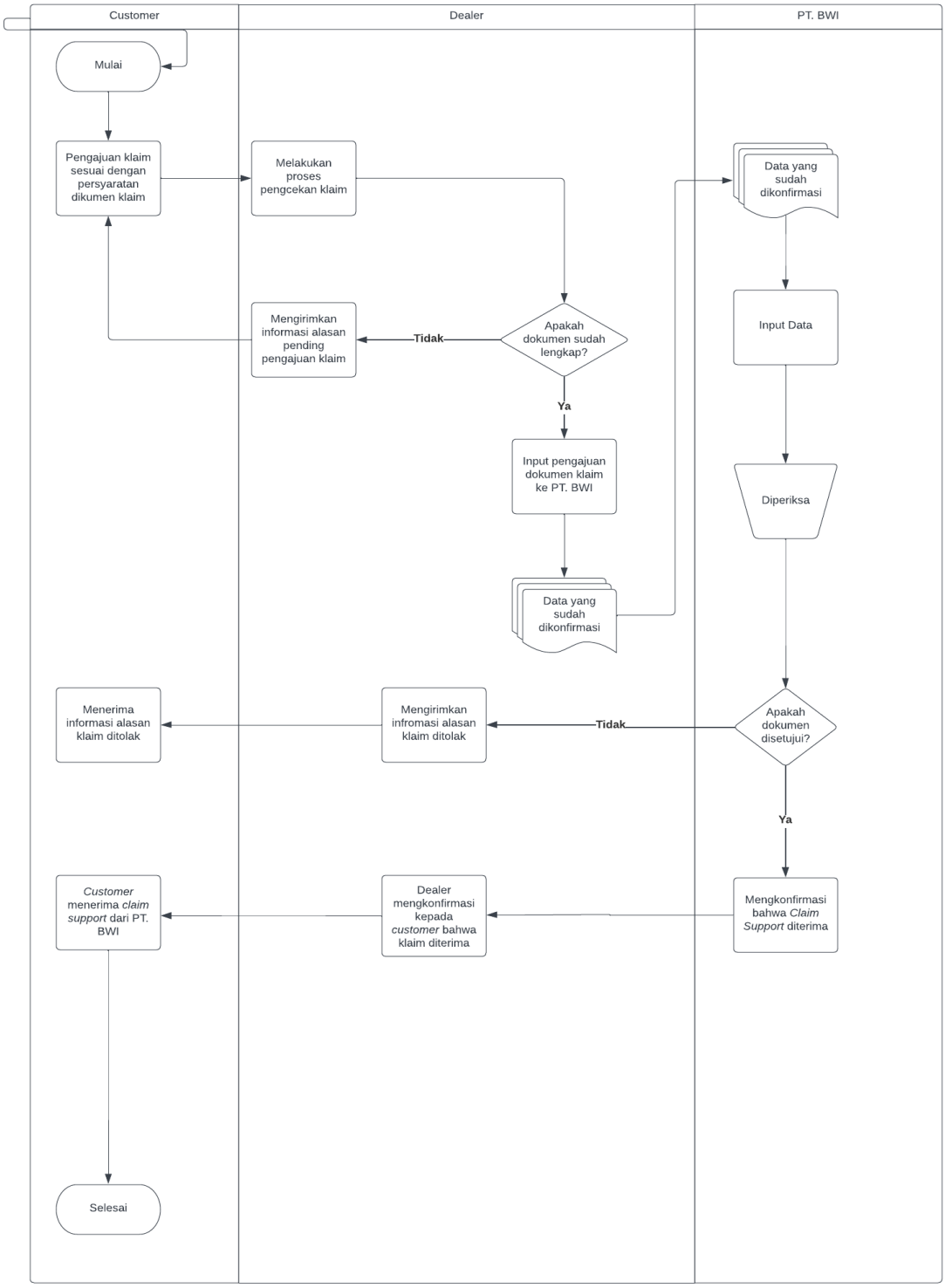
   Surat Keterangan Kerja digunakan jika pembeli mobil baru adalah merupakan perseorangan. Surat keterangan kerja digunakan jika nama di STNK atau BPKB adalah nama perseorangan. Surat keterangan kerja merupakan dokumen yang berfungsi sebagai bukti bahwa seorang karyawan masih atau pernah bekerja di perusahaan tersebut. Surat keterangan kerja nggak bisa dibuat oleh karyawan itu sendiri. Dengan mewakili perusahaan, HRD atau manajer yang dengan karyawan yang bersangkutan berhak membuat surat ini.

7. Kartu Keluarga (KK)

   Kartu Keluarga adalah dokumen pendukung, KK digunakan jika ingin melakukan klaim support dan terdapat perbedaan nama antara nama di SPK dan nama di BPKB, maka dapat memberikan dokumen pendukung berupa KK, dengan syarat nama yang terdapat di BPKB adalah nama anggota keluarga yang terdapat di KK.

2.2 Alur Sistem Pengajuan Claim Support

Bagan Alur Penerapan Pengajuan *claim support* pada PT. BWI



Gambar 2. Bagan Alur Pengajuan *Claim Support*

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016). Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Menurut Nazir, (2014 : 43) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang terselidiki.

Sedangkan menurut Sugiyono, (2016) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan

secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi.* Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah.

3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber primer dan sekunder digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan yang pertama berasal langsung dari PT. BWI. Seperti yang dijelaskan oleh Rochyatun E., (2006), organisasi berikut berfungsi sebagai sumber utama untuk data:

1. Sumber data primer. Ketika mengatakan bahwa data berasal langsung dari PT BWI, maka menyiratkan bahwa itu adalah sumber data utama. Dalam kasus ketika data ini lebih dapat diandalkan daripada yang lain. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok.
2. Sumber data sekunder. Sumber data sekunder meliputi data yang diperoleh dari tempat lain di luar PT BWI, seperti studi literatur yang relevan, dan dapat digunakan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan untuk studi ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Esterberg, (2022) wawancara adalah dua pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan

dalam menginterprestasikan situasi dan fenomena yang terjadi dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk mengumpulkan data karena orang yang diwawancarai dipandang sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya J. Raco, (2010). Peneliti akan dapat menilai secara kritis dan ilmiah suatu kejadian dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari wawancara ini, yang mungkin termasuk pandangan dan pendapat informan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengambil data informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa catatan, laporan, agenda, dll. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga dokumentasi kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti menggunakan pendekatan analitik deskriptif yang didasarkan pada metodologi kualitatif untuk memahami data yang dikumpulkan. Sesuai dengan Rochyatun E., (2006), peneliti harus menggunakan metode analisis data untuk menganalisis semua informasi yang dikumpulkan untuk menarik kesimpulan yang valid tentang kompatibilitas sistem informasi akuntansi dengan proses pengajuan klaim di bisnis afiliasi. Prosedur yang harus diikuti terdiri dari:

1. Mengumpulkan data yang akan digunakan dalam analisis efektifitas dan efisiensi terhadap penanganan *claim support.*
2. Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas dan efisiensi penanganan *claim support.*

3. Menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang relevan.
4. Menyimpulkan hasil analisis penelitian.

BAB IV
PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG

4.1 Profil Perusahaan



Gambar 3. Gedung PT. BWI

Nama Perusahaan : PT. BWI

Struktur Departement : a. Vice President Sales And Network Development : Bayu

b. Area Sales Manager Dealer : Adrian

c. Area Sales Manager : Stefanus

d. Corporate And Network Development Manager : Hanny

e. Networking And Development : Raffi

f. Sales Planning And Ordering Manager : Dian

g. Slales Planning Specialist And Distribution : Farah

Sejak didirikan pada bulan April 2001, PT. BWI Group telah menjadi perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Produsen mobil yang berkantor pusat di

Jerman. Diantara banyak hal, PT. BWI terlibat dalam distribusi mobil, aksesori, dan suku cadang, serta perencanaan strategis penjualan, purna jual, pemasaran, dan operasi terkait lainnya di Indonesia. Dan semuanya dibangun di Indonesia oleh mitra lokal (PT. BWI, 2022).

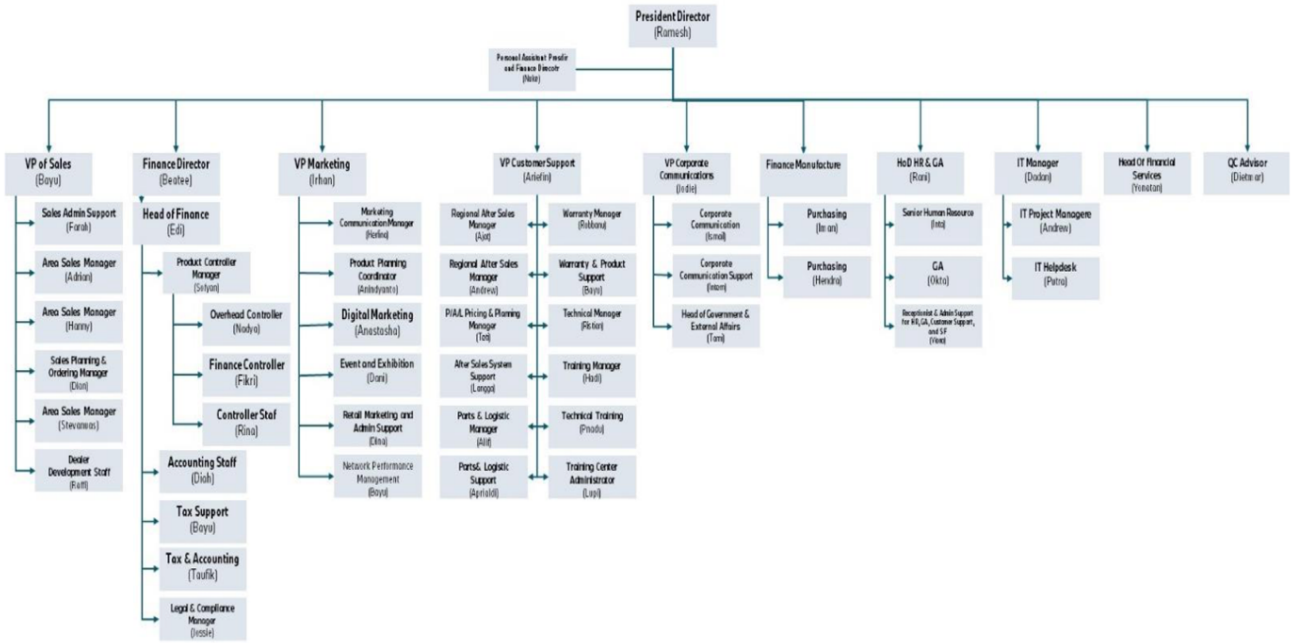
Visi Perusahaan adalah :

a. “Memperkuat citra merek Mobil.
b. Perusahaan terbaik untuk mengembangkan karir (Best Company To Work For)
c. Profitabilitas (Profitability)”

Misi Perusahaan adalah :

a. “Kepuasan pelanggan (Customer Statisfaction).
b. Pengenalan Produk Baru (New Models Introduction).
c. Jaringan dealer yang kuat (Strong Dealership Network).”

Struktur Ogranisasi PT. BWI :



Gambar 4. Struktur Organisasi PT. BWI

4.2 Aktifitas Pelaksanaan Magang

Sebagai pelaksana dalam Magang ini adalah :

Nama	:	Muhammad Rizki Fadillah Nur
NIM	:	19312383
Program Studi	:	Akuntansi
Fakultas	:	Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
Semester	:	VII (Tujuh)
Rencana Pelaksanaan	:	1 September – 28 Februari (6 Bulan)
Bagian Magang	:	Department Sales

Pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 1 September 2022 – 28 Februari 2022. Magang dilaksanakan dalam 5 hari kerja, yaitu dari hari senin sampai jumat dengan jam kerja pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB. Pada Tanggal 8 September peserta magang diwajibkan hadir di kantor magang untuk mendapatkan pembekalan selama magang oleh Sales Panning and Ordering Manager dan Corporate And Network Development Manager. Dimulai dari aturan berpakaian selama magang mengikuti

peraturan yang sama dengan pekerja disana, hari senin sampai kamis menggunakan kemeja formal dan celana bahan, dan jumat menggunakan baju bebas dan sopan.

Dalam pembekalan juga dijelaskan terkait dengan teknis pelaksanaan magang, budaya organisasi, maupun beberapa gambaran dan tugas tugas magang di department sales.

Tabel 4. 1 Rincian Kegiatan Magang

NO	Waktu	Permasalahan	Aktivitas	Hasil	Kendala
1	08 September 2022	Belum memiliki gambaran terkait pelaksanaan magang	Pada tanggal 08 September, perwakilan dari HR menjelaskan terkait peraturan di Perusahaan	Memahami terkait teknis pelaksanaan magang dan seragam yang dipakai selama di kantor	-
2	09 September 2022	Ibu Farah dan Ibu Hanny selaku mentor menjelaskan *jobdesc* saya selama menjalani magang	Melakukan pembelajaran terkait hal – hal yang akan dikerjakan bersama Ibu Farah	Sedikit memahami cara – cara untuk menyeleasikan pekerjaan yang akan diberikan	Beberapa kali melakukan komunikasi dengan mentor karena masih cukup banyak hal yang belum dimengerti
3	12 – 19 September 2022	Belum memiliki pengetahuan yang memadai tentang dokumen apa saja yang harus diperiksa	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan dealer untuk	Mendapatkan beberapa pemahaman tentang apa saja dokumen yang diperiksa	

			mendapatkan *support*		
4	20 – 22 September 2022	Belum memahami cara – cara untuk melakukan input penjualan	Melakukan pendataan dari beberapa merek mobil yang terjual di Indonesia	Mendapatkan pemahaman tentang bagaimana cara melakukan input penjualan	Belum mengetahui jika harus menggunakan rumus excel Vlook Up dan Pivot Table untuk membandingkan dengan bulan sebelumnya
5	23 September 2022	Belum banyak memiliki informasi tentang perusahaan	Mulai mencari informasi di perusahaan untuk diangkat menjadi topik magang.	Mendapatkan topik magang untuk di konfirmasi ke dosen pembimbing dan berjudul **"Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT. BWI."**	
6	26 – 28 September 2022	Belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang	Mengeluarkan Surat Izin Pengeluaran	Mengetahui cara untuk dapat	Belum mengetahui siapa saja yang

		bagaimana cara mengeluarkan Surat Izin Pengeluaran Barang (SIPB)	Barang (SIPB) untuk mobil yang akan di display	membuat Surat Izin Pengeluaran Barang (SIPB)	bertanggung jawab atas mobil yang akan di display
7	29 – 30 September 2022	Masih sedikit memiliki pemahaman terkait validasi dokumen	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan dealer untuk mendapatkan *support*	Sudah mulai paham dengan melihat dokumen apa saja yang dilihat dan apa yang dilakukan jika dokumen yang dikirimkan tidak lengkap	
8	3 – 5 Oktober 2022	Masih belum memahami sepenuhnya cara melakukan input penjualan mobil	Melakukan input penjualan mobil dari beberapa merek yang ada di Indonesia	Memahami bagaimana cara melakukan input dan rumus apa saja yang dipakai	Masih ada beberapa data yang tidak sama antara yang dibuat dengan yang ada di Web.
9	10 – 18 Oktober 2022	Belum memahami bagaimana cara mengeluarkan VIN kendaraan	Membuat *Vehicle Identification Number* (VIN) letter yang diminta oleh dealer	Memahami bagaimana cara membuat VIN kendaraan yang nanti dikirim ke delaer	Masih belum mengetahui banyak tentang bagaimana cara membuat VIN kendaraan

10	19 – 21 Oktober 2022	Belum memahami bagaimana cara membuat kerja sama dan apa saja yang dibuat dalam kerja sama tersebut	Membuat surat Kerja Sama antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Memahami cara membuat kerja sama antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Masih belum memahami dengan baik terkait apa saja isi dari kerja sama
11	24 – 31 Oktober 2022	Masih banyak dokumen yang	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer ke PT. BWI untuk mendapatkan *support*	Sudah memahami dengan jelas terkait dokumen apa saja yang harus diperiksa dan cara menanggapi dokumen yang tidak lengkap atau tidak sama	
12	1 – 4 November 2022	Belum memahami terkait apa saja yang harus tercapai agar *Business* dan *Supervisor* dapat mendapatkan insentif	Melakukan input besaran insentif yang didapatkan *Business Consultant* dan *Supervisor* dealer	Sedikit memahami apa saja yang harus dicapai dealer agar *Business Consultant* dan *Supervisor*	Masih belum sepenuhnya memahami peraturan – peraturan yang dikeluarkan PT. BWI agar *Business Consultant* dan

				berhak mendapatkan insentif	*Supervisor* berhak mendapatkan insentid
13	7 – 16 November 2022	Belum mendapatkan konfirmasi dari mentor apakah validasi sudah benar	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer	Memahami terkait apa saja yang harus diperiksa agar pelanggan mendapatkan *support* dari PT. BWI	
14	17 – 18 November 2022	Belum banyak memahami bagaimana cara melakukan input penjualan	Melakukan input penjualan dari beberapa merek otomotif yang ada di Indonesia	Memahami terkait cara melakukan inpu penjualan dan rumus apa saja yang dipakai	
15	21 – 25 November 2022	Belum diberikan file yang berisi nomor mesin dari mobil – mobil yang dikirim ke dealer	Melakukan pembuatan VIN kendaraan yang diminta oleh dealer	Memahami cara mengeluarkan VIN kendaraan yang akan dikirim ke dealer	Masih banyak elakukan kordinasi dengan mentor untuk mendapatkan no mesin yang juga dikirimkan beserta VIN

					kendaraan ke dealer
16	26 – 30 November 2022	Perusahaan lain meminta dokumen untuk di cetak agar dan ditanda tangani basah	Membuat surat perjanjian antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Memahami cara membuat NFA *agreement* atau surat perjanjian	Sulit untuk mendapatkan tanda tangan basah dari *Vice President* Sales, dikarenakan selalu ada jadwal *meeting.*
17	1 – 7 Desember 2022	Adanya perbedaan nama di dokumen yang dikirimkan oleh delaer	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer	Mengetahui dokumen apa saja yang harus diperiksa	
18	8 – 9 Desember 2022	Adanya perbedaan data dari salah satu merek otomotif yang ada di Indonesia	Melakukan input retail penjualan dari beberapa merek otomotif yang ada di Indonesia	Mengetahui cara melakukan input dan rumus excel apa saja yang dipakai	Input retail bulan November belum bisa dikirimkan ke *Vice President* Sales.
19	12 – 16 Desember 2022	Adanya perbedaan nama di dokumen yang dikirimkan oleh delaer	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer	Memahami terkait apa saja yang harus diperiksa agar pelanggan mendapatkan	

				support dari PT. BWI	
20	19 – 23 Desember 2022	Belum memahami sistem baru yang digunakan untuk membuat VIN kendaraan	Melakukan pembuatan VIN kendaraan yang diminta oleh dealer	Memahami cara mengeluarkan VIN kendaraan yang akan dikirim ke dealer	Melakukan kordinasi beberapa kali untuk mendapatkan no mesin
21	26 – 30 Desember 2022	Belum memahami perjanjian apa saja yang harus tercapai untuk bisa melakukan kerja sama	Membuat surat perjanjian antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Memahami cara membuat NFA *agreement* atau surat perjanjian	
22	2 – 13 Januari 2023	Adanya perbedaan nama di dokumen yang dikirimkan oleh delaer	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer	Memahami terkait apa saja yang harus diperiksa agar pelanggan mendapatkan *support* dari PT. BWI	
23	16 – 20 Januari 2023	Terdapat perbedaan nilai kendaraan yang terjual dari salah satu merek	Melakukan input retail penjualan dari beberapa merek otomotif yang	Mengetahui cara melakukan input dan rumus excel	

		otomotif di Indonesia	ada di Indonesia	apa saja yang dipakai	
24	24 – 31 Januari 2023	Adanya perbedaan nama yang dikirimkan perusahaan untuk ditanda tangani	Membuat surat perjanjian antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Memahami cara membuat NFA *agreement* atau surat perjanjian	
25	1 – 10 Februari 2023	Terdapat perbedaan nama di tiap – tiap file	Melakukan validasi dokumen pelanggan yang dikirimkan oleh dealer	Mengetahui dokumen apa saja yang harus diperiksa	
26	13 -15 Februari 2022	Terdapat perbedaan total pada saat melakukan input retail bulanan	Melakukan input retail penjualan dari beberapa merek otomotif yang ada di Indonesia	Mengetahui cara melakukan input dan rumus excel apa saja yang dipakai	
27	16 – 24 Februari 2022	Belum banyak memahami cara membuat VIN kendaraan dengan sistem yang baru	Melakukan pembuatan VIN kendaraan yang diminta oleh dealer	Memahami cara mengeluarkan VIN kendaraan yang akan dikirim ke dealer	

28	27 – 28 Februari 2023	Perusahaan yang ingin melakukan kerja sama salah mengirim tanda pengenal petinggi perusahaan	Membuat surat perjanjian antara PT. BWI dengan perusahaan lain	Memahami cara membuat NFA *agreement* atau surat perjanjian	

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1.Prosedur Pengajuan *Claim Support*

Claim Support adalah *support* yang diberikan oleh PT. BWI kepada *customer*, *support* yang diberikan adalah berupa potongan harga pembelian unit mobil. Untuk mendapatkan *support* pembeli harus memiliki *agreement* dengan PT. BWI. Ada dua jenis *Agreement* yang dikeluarkan oleh PT. BWI yaitu:

1. *National Framewerk Agreement* (NFA)

   Perjanjian ini hanya bisa didapatkan oleh Perusahaan dan tidak bisa untuk perseorangan, Perusahaan dapat mengajukan perjanjian apabila melakukan pembelian sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dikeluarkan oleh PT. BWI dan akan mendapatkan potongan harga sesuai yang tertera dalam isi perjanjian.
2. *Sales Allowance Request* (SAR)

   Perjanjian ini bisa didapatkan oleh Perusahan maupun Perseorangan, perjanjian ini dapat didapatkan apabila pembeli melakukan pembelian unit mobil sesuai syarat dan ketentuan yang dikeluarkan oleh PT. BWI dan akan mendapatkan potongan harga sesuai isi perjanjian yang tertera. SAR *agreement* memiliki nilai potongan yang lebih kecil disbanding NFA *agreement*.

Prosedur pengajuan *Claim Support* terdapat dokumen – dokumen terkait yang digunakan pada PT. BWI yaitu sebagai berikut :

a. SPK (Surat Pemesanan Kendaraan)
b. DO (*Delivery Order*)
c. Fakpol atau STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
d. NFA *Agreement* atau SAR *Agreement*
e. Kartu Keterangan Kerja
f. Kartu Keluarga sebagai dokumen pendukung jika terdapat perbedaan identitas antar dokumen

Jika dokumen masih masih belum lengkap, admin berhak menolak dan memberi alas an penolakan kepada dealer. Namun jika dokumen sudah valid maka admin akan menyetujui dokumen yang dikirimkan tersebut, kemudian dealer akan memberi tahu kepada pembeli jika *support* telah disetujui.

5.2. Narasi Bagan Alur Sistem Pengajuan Claim Support

Narasi bagar alur sistem pengajuan *claim support* pada PT. BWI memiliki tiga kegiatan kegiatan, proses pengiriman dokumen oleh pelanggan, proses penginputan dokumen, dan proses penyetujuan dokumen. Seluruh proses pengerjaannya dapat dilakukan secara online sampai pengiriman ke pusat. Berikut rincian dari kegiatan *claim support*:

1. Proses pengiriman dokumen

   Customer mengirimkan dokumen – dokumen yang diperlukan kepada dealer tempat *customer* membeli unit mobil tersebut berupa Surat Pemesanan Kendaraan (SPK), *Delivery Order* (DO) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atau Faktur Polisi (Fakpol), *National Framework Agreement* (NFA) atau *Sales Allowance Request* (SAR) Dokumen, dan surat Keterangan Kerja.
2. Proses penginputan dokumen

   Setelah dealer menerima dokumen dari *customer*, maka dealer akan menginput dokumen – dokumen tersebut melalui web yang disediakan oleh PT. BWI.
3. Proses penyetujuan dokumen

   Setelah dealer mengirimkan dokumen *customer,* admin akan melakukan pengecekan apakah dokumen – dokumen yang dikirimkan sudah lengkap, jika dokumen tidak lengkap maka pihak PT. BWI berhak menolak pengajuan *claim tersebut* dan memberikan alasan kenapa *claim* tersebut ditolak. Namun jika dokumen sudah valid maka PT. BWI akan menyetujui *claim support* tersebut. Setelah itu dealer akan memberi tahu kepada *customer* bahwa *claim support* disetujui dan *customer* berhak mendapatkan *support* berupa potongan harga, Jika *customer* memiliki perjanjian dengan NFA maka berhak mendapatkan potongan harga sesuai denga nisi perjanjian. Jika *customer* memiliki perjanjian dengan SAR

maka berhak mendapatkan potongan harga sesuai denga nisi perjanjian namun nilainya lebih kecil dari NFA *agreement.*

5.3. Analisis Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan sebelumnya, sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai denga napa yang telah direncanakan dan menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan- tujuan organisasi dimana efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Pelaporan yang dikirimkan dealer secara *online* memerlukan lima sumber daya diantaranya sumber daya manusia, sumber daya perangkat keras, sumber daya perangkat lunak, sumber daya data, dan sumber daya jaringan. Kelima sumber daya ini adalah modal yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk bisa menggunakan pemeriksaan dokumen secara *online*. Pengiriman dokumen secara *online* banyak memberikan kemudahan bagi perusahaan maupun pihak dealer. Adapun juga pengiriman dokumen ini memiliki sisi kekurangan dalam penerapannya. Berikut ini pengukuran efektivitas berdasarkan teori indikator yang digunakan oleh peneliti :

1. Proses Pengiriman

   Pada proses pengajuan *claim support* yang dilakukan secara *online*, perusahaan tidak lagi memakai formulir atau merekap dokumen – dokumen yang dikirimkan dan dealer tidak perlu lagi datang ke kantor PT. BWI. Dealer dapat mengirimkan kapan pun dokumen pelanggannya secara *online* selama 24 jam dengan menggunakan web yang sudah disediakan oleh PT. BWI.

2. Tingkat Kepuasan

   Tingkat kepuasan sejauh ini dalam mengajukan *claim support* sudah banyak memberikan kemudahan bagi delaer maupun pelanggan karena semakin cepat dalam proses pengajuan dan mendapatkan *support* nya, akan tetapi dalam proses penerapan pengajuan *claim support* tidak selalu berjalan dengan baik, karena sistem juga bisa mengalami masalah serta internet yang juga bisa mengalami masalah. Jika

sistem mengalami masalah maka pelaporan akan diberhentikan sementara menunggu sistem Kembali berjalan dengan normal.

3. Intensitas Yang Dicapai

   Dengan sistem *claim support* ini, dealer dan pelanggan sangat dimudahkan. Karena dengan penerapannya dapat mengatasi keterlambatan data pelanggan yang diberikan oleh dealer, dalam penanganan *claim support* perusahaan semakin cepat melakukan validasi dokumen dan data dan pelanggan juga akan semakin cepat dalam mendapatkan *support.*

5.4. Analisis Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu kegiatan dengan hasilnya. Menurut definisi ini, efisiensi terdiri atas 2 (dua) unsur yaitu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Pengertian efisiensi menurut Mulyamah, 1987), efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataam lain penggunaan yang sebenarnya.

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Konsep efisiensi selalu dikaitkan dengan efektivitas. Efektivitas merupakan bagian dari konsep efisiensi karena tingkat efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan relative terhadap harganya. Apabila dikaitkan dengan kegiatan penelitian, maka suatu kegiatan penelitian yang efisien cenderung ditandai dengan pola penyebaran dan pendayagunaan sumber-sumber kegiatan penelitian yang sudah ditata secara efisien. Kegiatan penelitian yang efisien adalah kegiatan yang mampu menciptakan keseimbangan antara penyediaan dan kebutuhan akan sumber-sumber kegiatan penelitian sehingga upaya pencapaian tujuan tidak mengalami hambatan.

Hasil wawancara dengan narasumber terkait efisiensi pengecekan pengajuan *claim support* pada PT. BWI *"Jika dalam pelaksanaannya tidak terjadi permasalahan*

seperti koneksi internet yang lambat dan tidak terjadi kesalahan input dokumen yang dikirmkan oleh dealer maka pengecekan dapat dilakukan secara cepat dan dapat dikatakan sangat efisien".

Efisiensi Penanganan *Claim Support* dapat diukur dengan menggunakan indicator efisiensi sebagai berikut:

1. Penggunaan Pikiran

   Perusahan tidak lagi perlu merekap data pelanggan, sistem *claim support* akan langsung merekap dan dealer tidak lagi perlu mengantri data ke sistem.
2. Penggunaan Tenaga

   Proses penanganan *Claim Support* juga dilakukan secara *online* dan bisa dilakukan tanpa perlu merekap data terlebih dahulu.
3. Penggunaan Waktu

   Penangan *Claim Support* bisa dilakukan secara langsung dan kapan pun selama 24 jam penuh dengan menggunakan web yang disediakan PT. BWI sehingga membuat pelanggan puas dengan efesiensi waktu.
4. Penggunaan Benda

   Proses *claim support* tidak lagi menggunakan berkas fisik, pelanggan hanya perlu mengirimkan data *softcopy* ke dealer yang nanti akan dikirimkan ke PT. BWI dan ketika dokumen pelanggan di terima dealer akan langsung memberitahukan bahwa *support* telah disetujui berupa potongan harga kepada pelanggan.

Pada hasil analisis yang diperoleh dalam penerapan efisiensi penanganan *Claim Support* pada PT. BWI, bahwa penerapannya sudah efektif dan efisien, ketika proses pengecekan validasi nya dapat dilakukan secara tepat, akuran dan cepat.

5.5. Hambatan Dalam Penanganan Claim Support Pada PT. BWI

Penggunaan Web Dealer Portal sangat membantu dalam hal pengecekan validasi yang menunjang agar proses berjalan dengan cepat, akurat, efektif, dan efisien. Namun dalam penerapannya masih terdapat kendala yang ditemukan seperti *human error* dan pada saat menggunakan web Dealer Portal

Hasil wawancara dengan narasumber terkait kendala jika terdapat kekurangan berkas atau dokumen pada PT. BWI *"Jika ada kesalahan atau kekurangan dokumen dari dealer, maka admin akan menolak pengajuan claim support tersebut dan memberikan alasannya. Kemudian dealer akan menerima hasil penolakan lewat web dealer portal dan melakukan pengajuan ulang dengan dokumen yang sudah lengkap".*

Aktivitas yang terjadi pada sistem pengajuan claim support pada PT. BWI memliki beberapa kendala yaitu sebagai berikut :

1. Lambatnya koneksi internet, kejadian ini sangat mengganggu jalannya proses penjualan bilamana saat admin sedang pelakukan pengecekan. Sistem yang lambat dalam menampilkan dokumen pelanggan membuat admin harus menunggu internet kembali normal agar dapat melakukan pengecekan Kembali.
2. Kurangnya ketelitian dealer saat mengirimkan dokumen, penulis sangatlah berpengaruh terhadap proses *claim support*, jika dari awal dealer salah mengirimkan dokumen atau ada dokumen yang tidak terkirim maka penulis harus menolak dokumen customer, dilakukannya pengulangan dari awal membuat *claim support* memakan waktu yang lebih lama. Kesalahan terkadang ditemukan seperti perbedaan identitas, kurangnya dokumen *agreement*, kurangnya dokumen surat keterangan kerja.
3. Peraturan baru dari PT. BWI dan menggunakan sistem yang baru, pada saat penulis menggunakan web dan peraturan yang baru ini penulis harus belajar lagi untuk memahami peraturan yang baru ditetapkan, dan dikarenakan menggunakan web yang baru ini sering sekali terjadi *error* pada saat mengakses web seperti saat penulis sudah menyetujui dokumen tiba – tiba terjadi *error* pada web seperti tiba-tiba web mengulang lagi dari awal dan membuat penulis harus melakukan pengecekan dari awal lagi sehingga membuat proses *claim support* memakan waktu yang lebih lama.

Faktor permasalahan yang terjadi selama proses pengecekan *claim support* terdapat beberapa kendala yang dirasakan admin, seperti pada kesalahan input data yang dikirimkan oleh *dealer* dan kendala – kendala seperti web yang *error* dan lambatnya koneksi yang lambat. Upaya yang dilakukan penulis ketika terjadi

hambatan dalam pelaksanaan pengecekan validasi adalah dengan mempelajari sistem baru yang digunakan oleh PT. BWI agar proses dapat lebih efektif dan efisien ketika melakukan pengecekan validasi dokumen yang dikirimkan oleh dealer.

BAB VI
PENUTUP

6.1.Kesimpulan

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT. BWI dapat dikatakan cukup baik dalam prosesnya walaupun masih terdapat kendala pada saat melakukan proses dan alurnya. Dengan menggunakan web Dealer Portal membuat waktu dan proses pengecekan lebih efektif dan efisien.

Dilihat dari pembahasan – pembahasan yang dijelaskan maka dapat disimpulkan yaitu, kendala pada alur *claim support* yaitu lambatnya koneksi internet sehingga membuat admin menunggu hingga koneksi internet kembali normal, kurangnya ketelitian dealer dalam mengirimkan dokumen customer sehingga membuat waktu pemrosesan *claim support* memerlukan waktu yang sedikit lebih lama, dan sering terjadi *error* pada sistem web yang baru sehingga terkadang saat admin sedang melakukan pengecekan web tiba-tiba mengulang dari awal sehingga membuat proses *claim support* harus diulang dari awal dan memerlukan waktu yang sedikit lebih lama.

6.2. Saran

Berdasarkan kajian diatas, maka penulis menyampaikan saran atas kendala yang ditemui adalah melakukan komunikasi ke Departemen IT untuk menambahkan kecepatan internet dan segera melakukan perbaikan pada web agar admin tidak melakukan pengecekan ulang dari awal ketika web mengalami masalah sehingga memakan waktu yang cukup lama dan mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh dealer seperti tidak lengkap menginput dokumen – dokumen yang dikirimkan oleh pembeli sehingga admin harus menolak dokumen tersebut, kemudian dealer harus melakukan pengiriman ulang yang membuat proses claim support menjadi sedikit lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

Azhar Susanto. (2013a). Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal. *Unpas.Ac.Id*.

Azhar Susanto. (2013b). *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan* (Perdana).

Azhar Susanto. (2013c). Tujuan dari Sistem Informasi Akuntansi. *Unpas.Ac.Id*. http://repository.unpas.ac.id/32894/6/BAB%202%20.pdf

PT. BWI. (2022, August 11). *PT. BWI di GIIAS 2022: Perpaduan Sempurna Teknologi terdepan, Kemewahan dan Sustainability.* https://www.bmw.co.id/en/topics/news/news-2022/giias-2022.html

Bodnar dan Hopwood. (2014). Accounting Information . *Unpas.Ac.Id*.

Donothea Brande. (2007). *Dorothea Brande Quotes*. https://www.brainyquote.com/quotes/dorothea_brande_153106

Esterberg, K. G. (2022). *Qualitative Methods Ins Social Research*.

Fauzi. (2017). Pengertian Flowchart Secara Umum. *Polsri.Ac.Id*. http://eprints.polsri.ac.id/5735/3/File%20III.pdf

George dan William. (2006). Pengertian Sistem Informasi Akuntansi. *Ekuitas.Ac.Id*. http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/217/BAB%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y

J. Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif : Kenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (1st ed.). OSFPREPRINTS.

Julita. (2011). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Anggaran Pendapatan dan Belanja Pada Badan Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, *10*, 1–9.

Kamus Teknologi dan Informasi. (2009). Konsep - Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi. *Pustaka.Ut.Ac.Id*. https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/EKSI431203-M1.pdf

Krismaji. (2005). Sistem Informasi Akuntansi. *Ekuitas.Ac.Id*. http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/217/BAB%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y

La Midjan dan Azhar Susanto. (2005). *Sistem Informasi Akuntansi II* (2nd ed.).

Madismo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI.

Mardi. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. https://eprints.sinus.ac.id/167/7/001C2017TKA_13.2.00008_DAFTAR_PUSTAKA.pdf

Mostafa dalam Otham et al. (2019). Pengertian Efisiensi Serta Analisis Faktor Internal dan Eksternal. *Ipb.Ac.Id*.

Mulyamah. (1987). Penerapan Prinsip Efektifitas dan Efisiensi. *Radenintan.Ac.Id*.

Nazir. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. *Stiedewantara.Ac.Id*.

Nurmalina. (2017). Simbol - Simbol Flowchat. *Palcomtech.Ac.Id*. http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/245/2/BAB%20II.pdf

R. Ajeng Ratna Mustika, S. E. (2018, March 29). *Pengertian Sistem Akuntansi dan Fungsinya*. Finansialku.Com. https://www.finansialku.com/definisi-sistem-informasi-akuntansi/

Rochyatun E., T. K. dan A. Rozak. 2006. (2006). Distribusi Logam Berat dalam Air Dan Sedimen di Perairan Muara Sungai Cisadane. *Jurnal Makara*, *10*, 35–40.

(Romney & Steinbart). (2015). *Accounting Information System. 10th edition*, 1–10.

Romney, M. B. , dan P. J. S. (2015). *Accounting Information System* (13th ed.).

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.

(Wartaekonomi.co.id). (2018, November 1). *Empat Disrupsi dan Tantangan Bisnis 2019*. Https://Wartaekonomi.Co.Id/Read203057/Empat-Disrupsi-Dan-Tantangan-Bisnis-2019. https://wartaekonomi.co.id/read203057/empat-disrupsi-dan-tantangan-bisnis-2019

Wibawanto. (2017). Jenis - Jenis Flowchart. *Bsi.Ac.Id*. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/6070/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Wilkinson. (2000). Sistem Informasi Akuntansi. *Unpas.Ac.Id*.

Wing Wahyu. (2007). Sistem Informasi Akuntansi . *Ekuitas.Ac.Id*, 4. http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/217/BAB%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Curiculum Vitae Muhammad Rizki Fadillah Nur



MUHAMMAD RIZKI FADILLAH NUR

+6281369142627 | muhammadrizkifadillahnur@gmail.com | https://www.linkedin.com/in/muhammad-rizki-fadillah-nur/

Yogyakarta, Indonesia

I am an enthusiastic and highly motivated individual. Skilled in applying software such as Microsoft Office and SPSS. I am looking for an opportunity to develop my ability to work in accounting. I enjoy learning new things and have good communication skills.

Work Experiences

SAP University Alliances - **Yogyakarta, Indonesia** Jul 2021 - Dec 2021

Introduction to SAP S/4HANA with Global Bike Inc.

SAP is the market leader in enterprise application software, helping companies of all sizes and in all industries run at their best: SAP customers generate 87% of total global commerce. Our machine learning, Internet of Things (IoT), and advanced analytics technologies help turn customers' businesses into intelligent enterprises. Our end-to-end suite of applications and services enables our customers to operate profitably, adapt continuously, and make a difference.

- Analyze business processes.
- Assist and help in investigating and analyzing application data.
- Develop and evaluate plans and criteria to be carried out using the application.
- Helping companies of all sizes and in all industries run at their best.

Education Level

Indonesia Islamic University - **Yogyakarta,Indonesia** Aug 2019 - Aug 2023 (Expected)

6th Semester in Faculty of Business and Economics, Major in Accounting. Cumulative GPA : 3.14/4.00

Organisational Experience

HIPMI PT UII - **Yogyakarta, Indonesia** Jun 2022 - Present

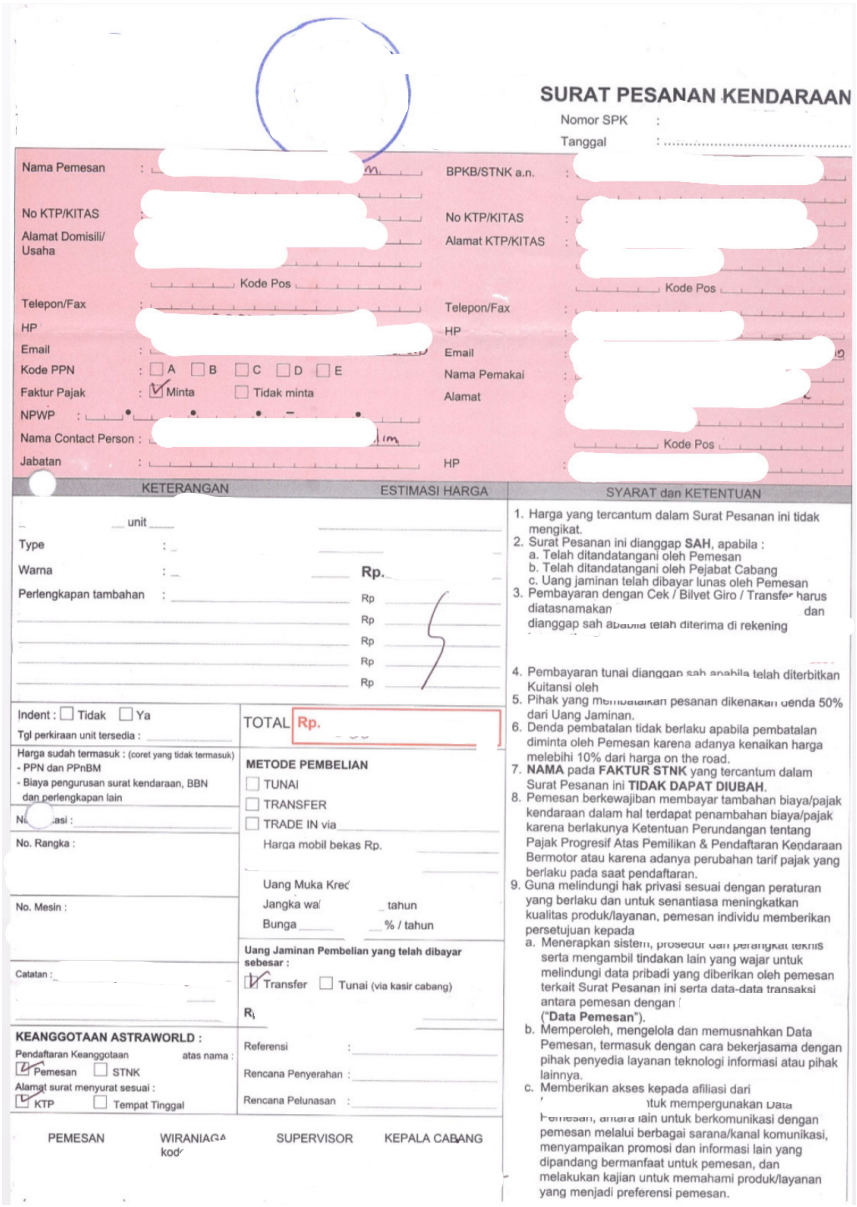
Head of Organization, Cadreization and Membership Division

- Held an Internal Meeting.
- Educate on deepening of HPMI PT.
- Conduct member data collection.
- Conduct large meetings with regional administrators.

Skills, Achievements & Other Experience

- **Skills**: Problem Solving, Teamwork, Time Management, Multitasking, Public Speaking
- **Languages**: Indonesia (Native), English (Passive)
- **Computer Skill**: Microsoft Office
- **Certifications**: Introduction to SAP S/4HANA with Global Bike Inc, Certified Expert Penetration Tester (CEPT)

Lampiran 2 : Surat Pemesanan Kendaraan



SURAT PESANAN KENDARAAN

Nomor SPK :
Tanggal :

Nama Pemesan :
No KTP/KITAS :
Alamat Domisili/ Usaha :
Kode Pos
Telepon/Fax :
HP :
Email :
Kode PPN : A B C D E
Faktur Pajak : Minta Tidak minta
NPWP :
Nama Contact Person :
Jabatan :

BPKB/STNK a.n. :
No KTP/KITAS :
Alamat KTP/KITAS :
Kode Pos
Telepon/Fax :
HP :
Email :
Nama Pemakai :
Alamat :
Kode Pos
HP :

KETERANGAN | ESTIMASI HARGA

unit
Type :
Warna :
Perlengkapan tambahan :
Rp.
Rp
Rp
Rp
Rp
Rp

Indent : Tidak Ya
Tgl perkiraan unit tersedia :
Harga sudah termasuk : (coret yang tidak termasuk)
- PPN dan PPnBM
- Biaya pengurusan surat kendaraan, BBN dan perlengkapan lain
No. Rangka :
No. Mesin :
Catatan :

TOTAL Rp.

METODE PEMBELIAN
TUNAI
TRANSFER
TRADE IN via
Harga mobil bekas Rp.
Uang Muka Kred
Jangka wa tahun
Bunga % / tahun

Uang Jaminan Pembelian yang telah dibayar sebesar :
Transfer Tunai (via kasir cabang)
Rp

KEANGGOTAAN ASTRAWORLD :
Pendaftaran Keanggotaan atas nama :
Pemesan STNK
Alamat surat menyurat sesuai :
KTP Tempat Tinggal

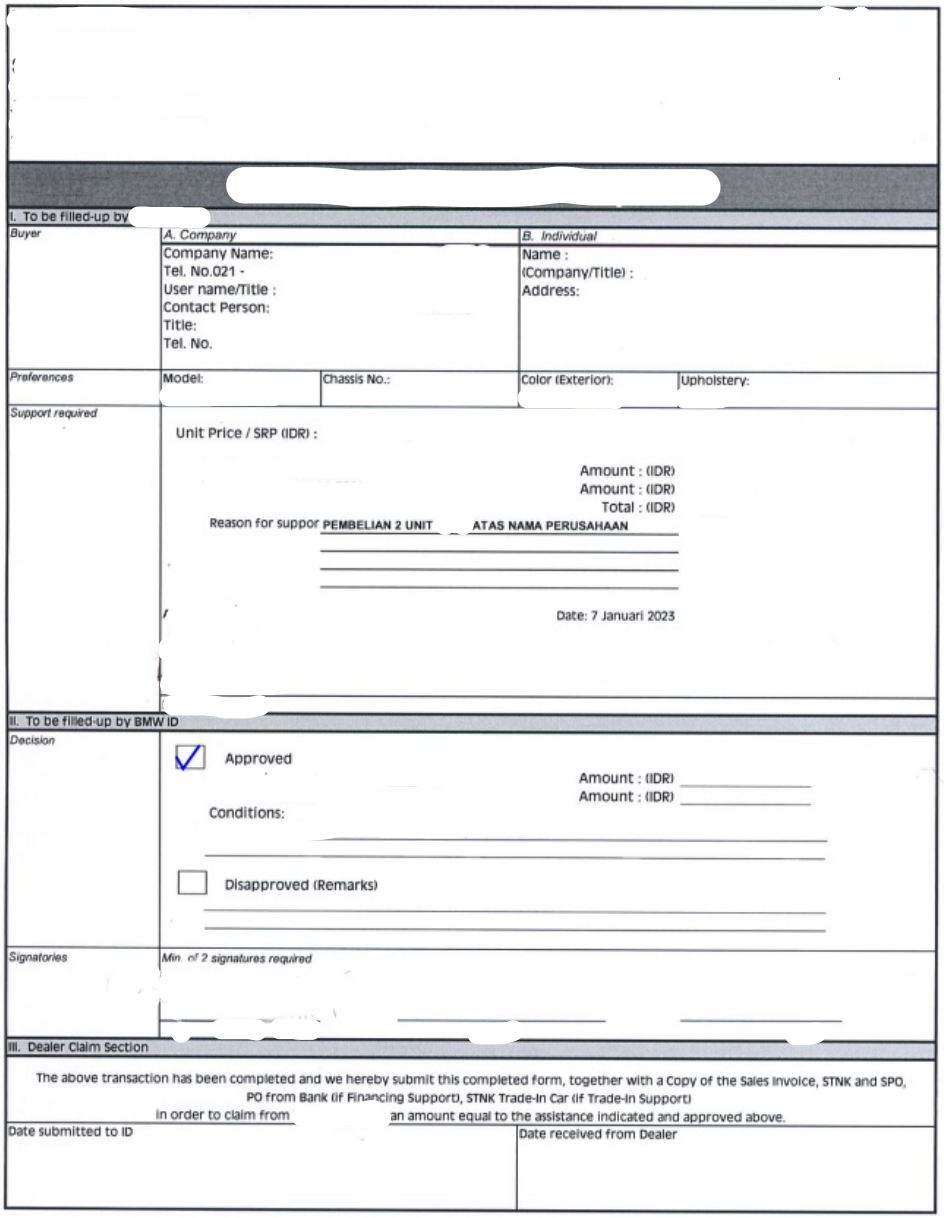
Referensi :
Rencana Penyerahan :
Rencana Pelunasan :

PEMESAN | WIRANIAGA kod | SUPERVISOR | KEPALA CABANG

SYARAT dan KETENTUAN

1. Harga yang tercantum dalam Surat Pesanan ini tidak mengikat.
2. Surat Pesanan ini dianggap **SAH**, apabila :
   a. Telah ditandatangani oleh Pemesan
   b. Telah ditandatangani oleh Pejabat Cabang
   c. Uang jaminan telah dibayar lunas oleh Pemesan
3. Pembayaran dengan Cek / Bilyet Giro / Transfer harus diatasnamakan dan dianggap sah apabila telah diterima di rekening
4. Pembayaran tunai dianggap sah apabila telah diterbitkan Kuitansi oleh
5. Pihak yang membatalkan pesanan dikenakan denda 50% dari Uang Jaminan.
6. Denda pembatalan tidak berlaku apabila pembatalan diminta oleh Pemesan karena adanya kenaikan harga melebihi 10% dari harga on the road.
7. **NAMA** pada **FAKTUR STNK** yang tercantum dalam Surat Pesanan ini **TIDAK DAPAT DIUBAH.**
8. Pemesan berkewajiban membayar tambahan biaya/pajak kendaraan dalam hal terdapat penambahan biaya/pajak karena berlakunya Ketentuan Perundangan tentang Pajak Progresif Atas Pemilikan & Pendaftaran Kendaraan Bermotor atau karena adanya perubahan tarif pajak yang berlaku pada saat pendaftaran.
9. Guna melindungi hak privasi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk/layanan, pemesan individu memberikan persetujuan kepada
   a. Menerapkan sistem, prosedur dan perangkat teknis serta mengambil tindakan lain yang wajar untuk melindungi data pribadi yang diberikan oleh pemesan terkait Surat Pesanan ini serta data-data transaksi antara pemesan dengan ("**Data Pemesan**").
   b. Memperoleh, mengelola dan memusnahkan Data Pemesan, termasuk dengan cara bekerjasama dengan pihak penyedia layanan teknologi informasi atau pihak lainnya.
   c. Memberikan akses kepada afiliasi dari untuk mempergunakan Data Pemesan, antara lain untuk berkomunikasi dengan pemesan melalui berbagai sarana/kanal komunikasi, menyampaikan promosi dan informasi lain yang dipandang bermanfaat untuk pemesan, dan melakukan kajian untuk memahami produk/layanan yang menjadi preferensi pemesan.

Lampiran 3 : Sales Allowance Request (SAR) Dokumen



I. To be filled-up by

Buyer	A. Company		B. Individual	
	Company Name: Tel. No.021 - User name/Title : Contact Person: Title: Tel. No.		Name : (Company/Title) : Address:	
Preferences	Model:	Chassis No.:	Color (Exterior):	Upholstery:
Support required	Unit Price / SRP (IDR) : Amount : (IDR) Amount : (IDR) Total : (IDR) Reason for suppor PEMBELIAN 2 UNIT ATAS NAMA PERUSAHAAN Date: 7 Januari 2023			

II. To be filled-up by BMW ID

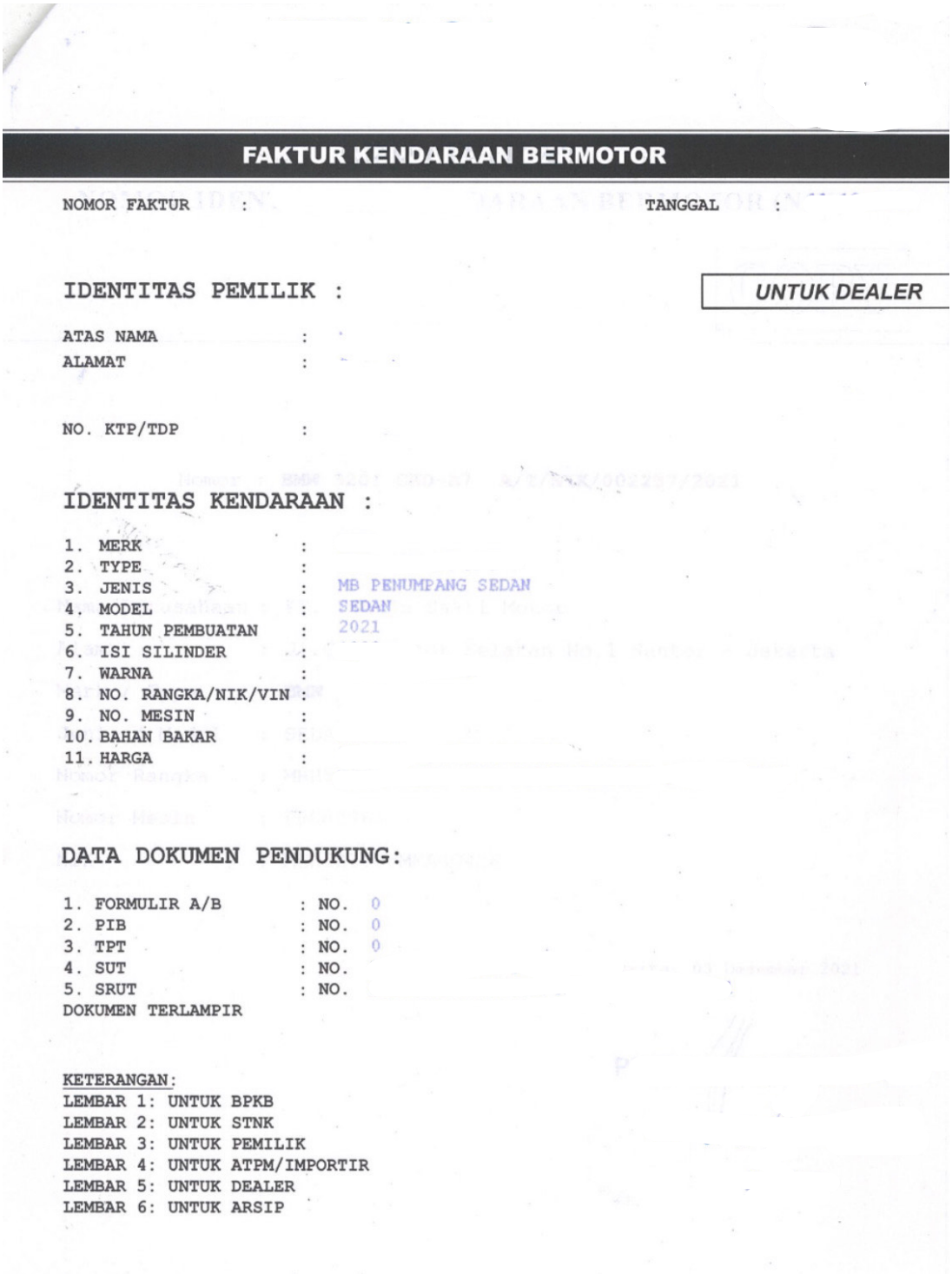
Decision	☑ Approved Amount : (IDR) Amount : (IDR) Conditions: ☐ Disapproved (Remarks)
Signatories	Min. of 2 signatures required

III. Dealer Claim Section

The above transaction has been completed and we hereby submit this completed form, together with a Copy of the Sales Invoice, STNK and SPO, PO from Bank (if Financing Support), STNK Trade-In Car (if Trade-In Support) in order to claim from an amount equal to the assistance indicated and approved above.

Date submitted to ID	Date received from Dealer

Lampiran 4 : Faktur Polisi



FAKTUR KENDARAAN BERMOTOR

NOMOR FAKTUR : TANGGAL :

IDENTITAS PEMILIK : *UNTUK DEALER*

ATAS NAMA :
ALAMAT :

NO. KTP/TDP :

IDENTITAS KENDARAAN :

1. MERK :
2. TYPE :
3. JENIS : MB PENUMPANG SEDAN
4. MODEL : SEDAN
5. TAHUN PEMBUATAN : 2021
6. ISI SILINDER :
7. WARNA :
8. NO. RANGKA/NIK/VIN :
9. NO. MESIN :
10. BAHAN BAKAR :
11. HARGA :

DATA DOKUMEN PENDUKUNG:

1. FORMULIR A/B : NO. 0
2. PIB : NO. 0
3. TPT : NO. 0
4. SUT : NO.
5. SRUT : NO.

DOKUMEN TERLAMPIR

KETERANGAN:
LEMBAR 1: UNTUK BPKB
LEMBAR 2: UNTUK STNK
LEMBAR 3: UNTUK PEMILIK
LEMBAR 4: UNTUK ATPM/IMPORTIR
LEMBAR 5: UNTUK DEALER
LEMBAR 6: UNTUK ARSIP

Lampiran 5 : National Framework Agremeent (NFA) Dokumen

046/2022

Kepada Bapak

Kami dengan senang hati ingin mengkonfirmasi mengenai Ketentuan Dukungan Pelanggan Korporasi ("Perjanjian") dari
Penawaran ini, dirinci dalam Lampiran 1 telah dipersonalisasi untuk

Perjanjian ini juga berlaku untuk anak perusahaan dan afiliasi dari Perusahaan dengan ketentuan sebagai berikut :
-Mayoritas dimiliki oleh
Memiliki kantor terdaftar di Indonesia.

Perjanjian ini akan digunakan untuk kebutuhan penyediaan kendaraan perusahaan dalam kaitannya dengan karyawan saja dan **bukan** dari penyandang dana pihak ketiga atau broker atau organisasi serupa yang terlibat dalam penyediaan solusi pendanaan kendaraan. Selain itu Perusahaan dilarang menjual kendaraan dalam waktu 6 (enam) bulan sejak diterimanya kendaraan, Persyaratan yang ditawarkan tidak dapat digunakan untuk tujuan lain selain yang dinyatakan secara tertulis. Dalam hal kebutuhan untuk program promosi berhadiah dikecualikan dari ketentuan penjualan kendaraan dan sebagai syarat mengacu pada Lampiran 4.

Harap lengkapi formulir dalam Lampiran 3 untuk semua anak perusahaan dan perusahaan afiliasi yang memenuhi syarat dan kirimkan melalui email ke Team Korporasi di
untuk mengaktifkan ketentuan Dukungan sebagai satu kesatuan.

Ketentuan Dukungan ini akan berlaku hingga Tanggal

Jika anda memiliki pertanyaan terkait dengan detail yang terkandung dalam surat ini, jangan ragu untuk menghubungi account manager dealer yang anda pilih atau Team Korporasi

Dengan Hormat,

Dear Mr.

We have pleasure in confirming the Corporate Customer Support Terms ("Agreement") from This
offer, detailed in Appendix 1, has been personalised fi

This Agreement will also apply to subsidiaries and affiliated companies providing that they
-are majority owned by
- have their registered office in Indonesia.

This Agreement is to be used for your own corporate fleet requirements in relation to your employees only and not that of any third party funder or broker or any similar organisation engaged in the provision of vehicle funding solutions. In addition you are precluded from selling the vehicle within six months of receipt of the vehicle. The terms offered cannot be utilised for any other purposes other than those expressly stated. Car purchase in terms of prize promotion program are exempted from the minimum holding period and as required in Appendix 4.

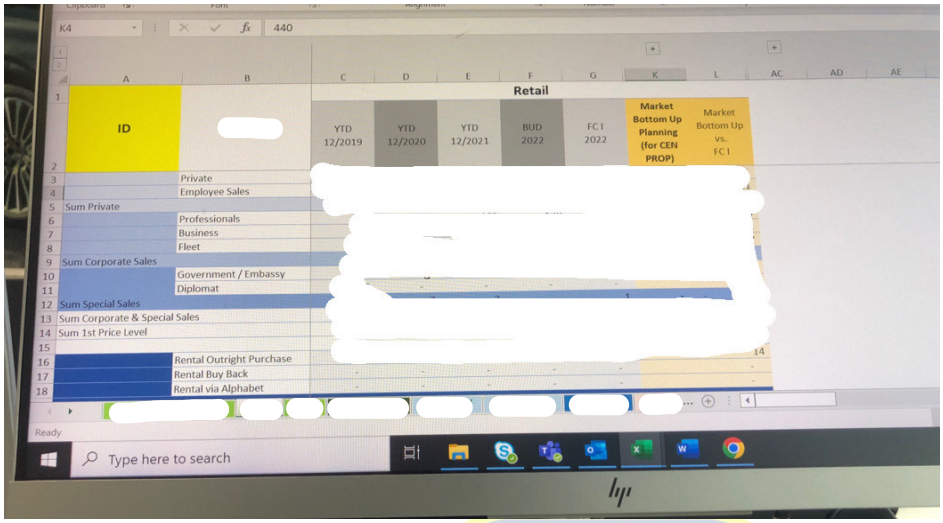
Please complete the form in Appendix 3 for all eligible subsidiaries and affiliated companies and email it to the
Corporate Support Team at
to activate Support Terms for these entities.

These Support Terms are effective and will be valid until the

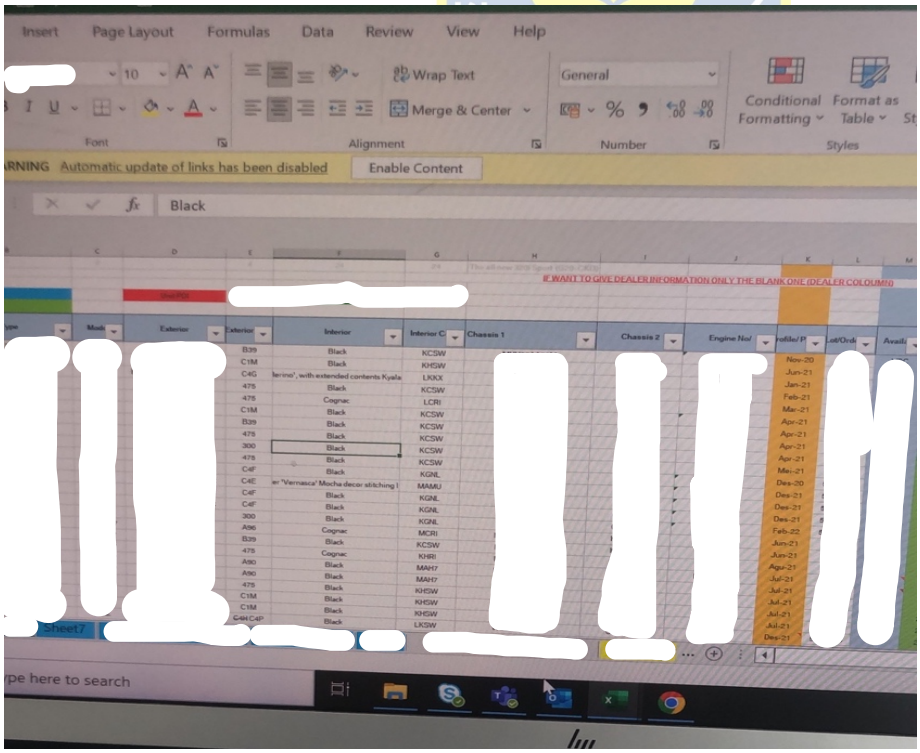
Should you have any queries in relation to the detail contained within this letter please do not hesitate to contact your Account Manager or the Corporate Support Team.

Received and accepted.

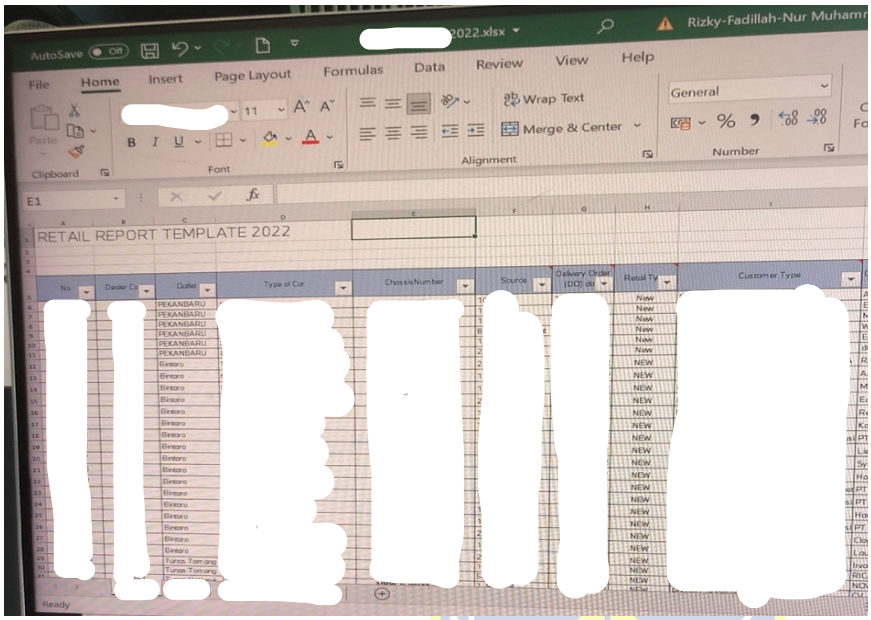
Lampiran 6 : Catatan Laporan Agreement



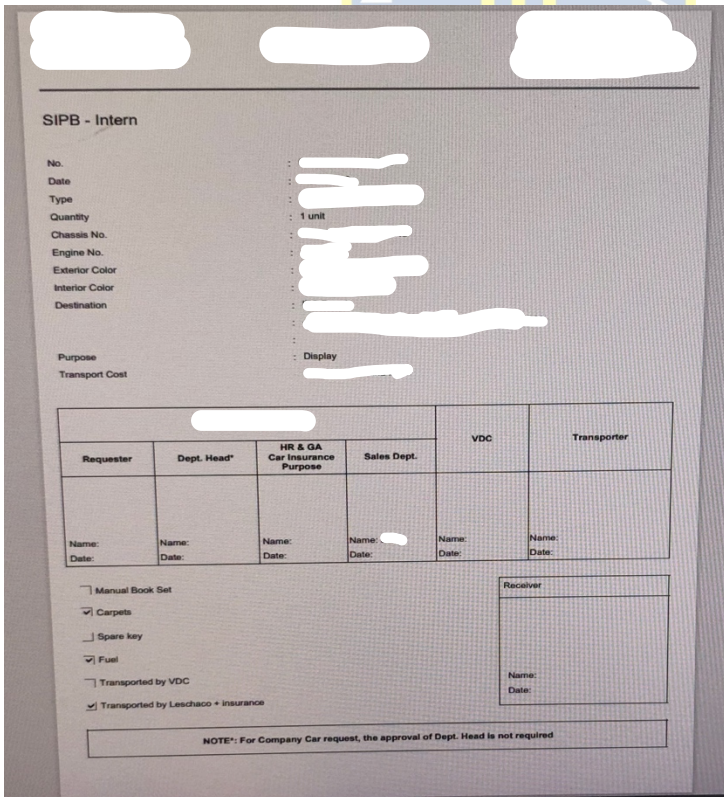
Lampiran 7 : File VIN Number dan Engine Number



Lampiran 8 : Input Retail Bulanan



Lampiran 9 : Surat Izin Pengeluaran Barang



SIPB - Intern

No. :
Date :
Type :
Quantity : 1 unit
Chassis No. :
Engine No. :
Exterior Color :
Interior Color :
Destination :
:
Purpose : Display
Transport Cost

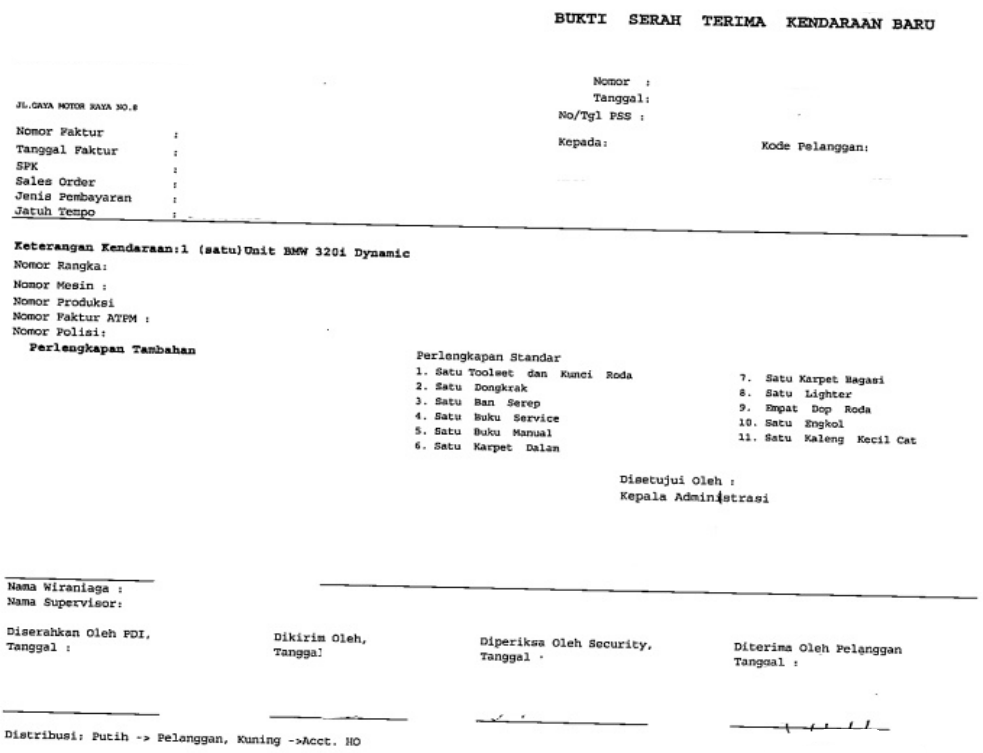
Requester	Dept. Head*	HR & GA Car Insurance Purpose	Sales Dept.	VDC	Transporter
Name: Date:	Name: Date:	Name: Date:	Name: Date:	Name: Date:	Name: Date:

- [ ] Manual Book Set
- [x] Carpets
- [ ] Spare key
- [x] Fuel
- [ ] Transported by VDC
- [x] Transported by Leschaco + insurance

Receiver
Name:
Date:

NOTE*: For Company Car request, the approval of Dept. Head is not required

Lampiran 10 : Delivery Order (DO)



BUKTI SERAH TERIMA KENDARAAN BARU

JL.GAYA MOTOR RAYA NO.8

Nomor :
Tanggal:
No/Tgl PSS :

Kepada:

Kode Pelanggan:

Nomor Faktur :
Tanggal Faktur :
SPK :
Sales Order :
Jenis Pembayaran :
Jatuh Tempo :

Keterangan Kendaraan:1 (satu)Unit BMW 320i Dynamic
Nomor Rangka:
Nomor Mesin :
Nomor Produksi
Nomor Faktur ATPM :
Nomor Polisi:

Perlengkapan Tambahan

Perlengkapan Standar
1. Satu Toolset dan Kunci Roda
2. Satu Dongkrak
3. Satu Ban Serep
4. Satu Buku Service
5. Satu Buku Manual
6. Satu Karpet Dalam
7. Satu Karpet Bagasi
8. Satu Lighter
9. Empat Dop Roda
10. Satu Engkol
11. Satu Kaleng Kecil Cat

Disetujui Oleh :
Kepala Administrasi

Nama Wiraniaga :
Nama Supervisor:

Diserahkan Oleh PDI,
Tanggal :

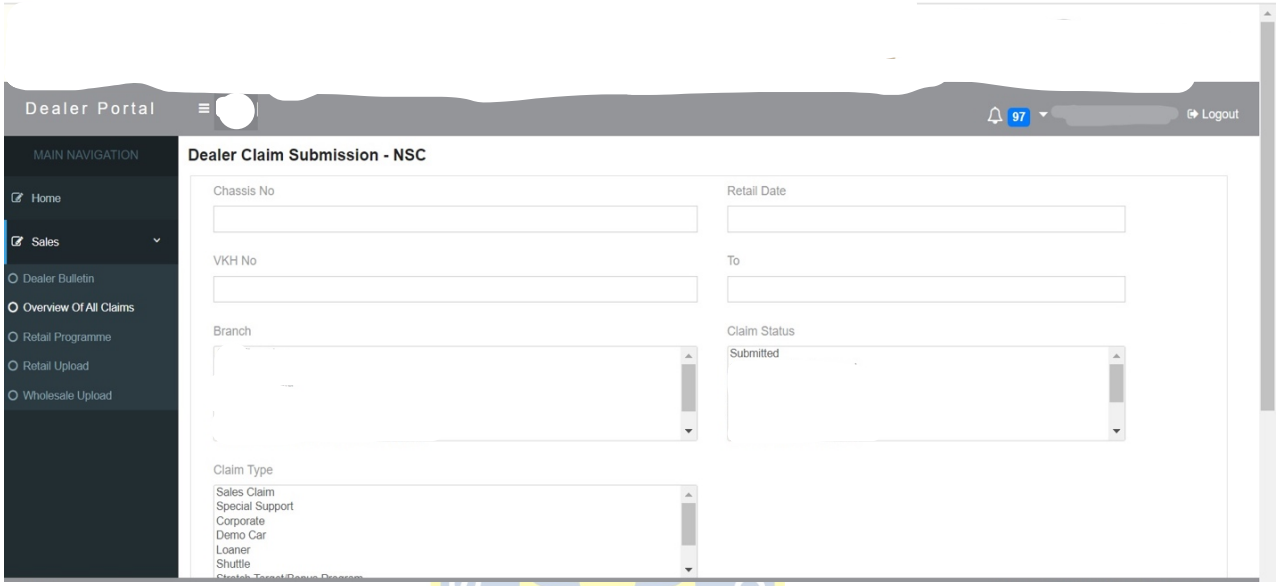
Dikirim Oleh,
Tanggal

Diperiksa Oleh Security,
Tanggal :

Diterima Oleh Pelanggan
Tanggal :

Distribusi: Putih -> Pelanggan, Kuning ->Acct. HO

Lampiran 11 : Tampilan Dealer Portal



Lampiran 12 : Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

Evaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT. BWI

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Sales Planning And Ordering Manager

Tangal : 03 Oktober 2022

Tempat Wawancara : Kantor PT. BWI

	Materi Wawancara
Peneliti	Apakah penanganan *claim support* sudah berjalan dengan efektif?
Sales Planning And Ordering Manager	Sejauh ini penanganan claim dapat dibilang kurang efektif karena penanganan yang lambat karena perusahaan tidak memiliki admin yang bertugas untuk selalu mengecek validasi dokumen.
Peneliti	Apakah ada hambatan atau kendala dalam berjalannya sistem *claim support ini?*
Sales Planning And Ordering Manager	Sejauh ini kendalanya adalah seperti permasalahan koneksi internet yang sering membuat data yang sudah diterima atau ditolak tidak terupdate, sehingga harus melakukan pengecekan lagi dari awal.
Peneliti	Jika ada kesalahan dari dealer dalam mengirimkan dokumen, bagaimana respon dari PT. ?
Sales Planning And Ordering Manager	Jika ada kesalahan atau kekurangan dokumen dari dealer, maka admin akan melakukan penolakan dan memberikan alasan pengajuan ditolak. Setelah itu dealer akan menerima hasil penolakan dari web dealer portal dan melakukan pengajuan ulang dengan dokumen yang sudah lengkap.
Peneliti	Apakah ada dilakukan update pada sistem Dealer Portal ini?
Sales Planning And Ordering Manager	Untuk proses update sudah pasti ada, tergantung kebijakan dari Perusahaan.
Peneliti	Dalam bentuk apakah Perusahaan memberikan support kepada pelanggan?
Sales Planning And Ordering Manager	Support yang diberikan berupa potongan harga unit mobil, cara melakukan pengajuan claim support adalah dengan mengirimkan dokumen - dokumen yang diperlukan kepada dealer dan kemudian dealer akan mengirimkan dokumen ke PT. melalui web Dealer Portal.
Peneliti	Apa saja sisi positif proses pengajuan claim support lewat web Dealer Portal ini?
Sales Planning And Ordering Manager	Hal positifnya adalah admin tidak perlu melakukan input dokumen - dokumen yang diterima karena web akan secara otomatis menyimpan dokumen jika sudah disetujui oleh admi
Penilit	Apa penanganan claim support sudah efisien?
Sales Planning And Ordering Manager	Jika dalam pelaksanannya tidak terjadi permasalahan seperti koneksi internet lambat, maka pengecekan dapat dilakukan secara cepat dan dapat dikatakan sangat efisien.

-

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizki Fadillah Nur

NIM : 19312383

Fakultas : Bisnis dan Ekonomika

Judul : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT BWI

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah ini bebas plagiasi. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini maka saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 13 April 2023



Muhammad Rizki Fadillah Nur

LAPORAN MAGANG

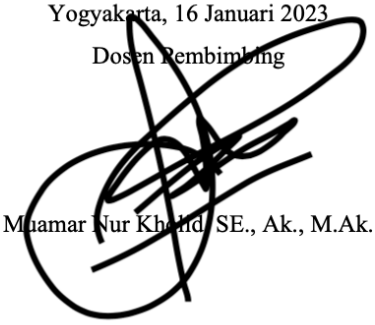
Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan *Claim Support* Pada PT. BWI

Dibuat oleh :

Muhammad Rizki Fadillah Nur
19312383

Diperiksa oleh :

Yogyakarta, 16 Januari 2023
Dosen Pembimbing



Muamar Nur Khalid, SE., Ak., M.Ak.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR MAGANG

TUGAS AKHIR BERJUDUL

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Penanganan Claim Support Pada PT. BWI

Disusun Oleh : MUHAMMAD RIZKI FADILLAH NUR

Nomor Mahasiswa : 19312383

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Jumat, 12 Mei 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Muamar Nur Kholid, S.E., M.Ak., Ak., CA. .....

Penguji : Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D., SAS., ASPM. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.