

**EVALUASI PROSES KERJA PADA BAGIAN *MAINTENANCE SUPPORT* UNTUK MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERNAL DI PT JAYA TRANSPORT INDONESIA** <sup>ST</sup>



**LAPORAN MAGANG**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi

Oleh:  
**Priscilla Deby Agustina**  
6042001008

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**  
Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023  
**BANDUNG**  
**2024**

***EVALUATION OF WORK PROCESS IN THE MAINTENANCE  
SUPPORT DEPARTMENT TO IMPROVE INTERNAL CONTROL  
AT PT JAYA TRANSPORT INDONESIA*** §



***UNDERGRADUATE INTERNSHIP REPORT***

*Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Accounting*

*By*  
**Priscilla Deby Agustina**  
**6042001008**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**PROGRAM IN ACCOUNTING**  
*Accredited based on the LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023*  
**BANDUNG**  
**2024**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG  
EVALUASI PROSES KERJA PADA BAGIAN  
*MAINTENANCE SUPPORT* UNTUK MENINGKATKAN  
PENGENDALIAN INTERNAL DI PT JAYA TRANSPORT  
INDONESIA

Oleh:

Priscilla Deby Agustina

6042001008

Bandung, 29 Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M. Ak., CertDA

Pembimbing Lapangan,

Nor Sukoco

Dosen Pembimbing,

Sandra Faninda, S.E., MAB., CPRM., RSA

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Priscilla Deby Agustina  
Tempat, tanggal lahir : Kudus, 3 Agustus 2002  
NPM : 6042001008  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Laporan Magang

Menyatakan bahwa laporan magang dengan judul:

EVALUASI PROSES KERJA PADA BAGIAN *MAINTENANCE SUPPORT* UNTUK  
MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERNAL DI PT JAYA TRANSPORT INDONESIA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Sandra Faninda, S.E., MAB., CPRM., RSA dan Nor Sukoco

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 26 Januari 2024

Pembuat pernyataan:



(Priscilla Deby Agustina)

## ABSTRAK

Kebutuhan rokok yang meningkat, menunjukkan tingginya permintaan rokok terhadap perusahaan-perusahaan produsen rokok. Pada rantai pasok produsen rokok, proses distribusi kemudian menjadi salah satu hal yang penting untuk bisa menjawab tingginya permintaan rokok. Agar dapat terus mengimbangi, diperlukan peningkatan kinerja dan pengoptimalan aktivitas operasional proses distribusi secara menyeluruh. Seperti pada perusahaan PT Jaya Transport Indonesia yang memiliki bagian *maintenance* untuk mendukung operasionalnya. *Maintenance* kendaraan yang baik akan menghasilkan kendaraan yang mampu mengangkut muatan dengan aman hingga sampai ke tangan penerima. Maka dalam magang ini dilakukan analisis proses kerja pada bagian *maintenance* untuk pembuatan *improvement* yang didukung dengan teori selama perkuliahan.

Kegiatan magang dilaksanakan di PT Jaya Transport Indonesia yang berdiri sejak 7 April 2011 dan berlokasi di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa transportasi termasuk pengangkutan barang umum dengan lingkup nasional dan layanan pemeliharaan kendaraan mobil truk. Di dalam perusahaan terdapat bagian operasional menjalankan aktivitas bisnis utama terkait jasa pengangkutan barang umum dan bagian *maintenance* yang mendukung aktivitas bisnis utama dengan melakukan pemeliharaan kendaraannya.

Landasan teori yang relevan mencakup *maintenance*, pemeriksaan manajemen, COSO *Internal Control*, manajemen risiko (ISO 31000), dan manajemen gudang. *Maintenance* merupakan aktivitas untuk memelihara kualitas kendaraan untuk meminimalisir kerusakan. Pada proses *maintenance* dilakukan pemeriksaan manajemen untuk memberikan usulan perbaikan atau pengendalian berdasarkan pedoman COSO *Internal Control-Control Activities*. Penciptaan usulan perbaikan atau pengendalian yang dilakukan diukur berdasarkan manajemen risiko untuk mengukur tingkat risiko karena keterbatasan yang dialami. Salah satunya terkait penerapan manajemen gudang yang menjadi standar penyimpanan barang.

Dibuat rekomendasi atau usulan dan solusi untuk penanganan setiap risiko, terutama terhadap risiko yang berada pada level tinggi dan ekstrem pada matriks, yaitu risiko kecurangan (*fraud*) dengan menambahkan detail dokumen lengkap terkait pengajuan bon sementara pada bagian *Procurement*. Risiko kehilangan dan pencurian pada bagian *Warehouse* diatasi dengan pencatatan atas aset baut kecil kategori ongkos dengan menggunakan pendekatan dengan timbangan, serta membuat pencatatan sekaligus rekap barang bekas yang seharusnya. Kemudian, risiko inefisiensi kerja pada bagian *Maintenance Planner* terkait dokumen *Work Order* dan pencatatan yang dilakukan secara berulang terkait hal yang sama pada bagian *Warehouse* dan *Procurement*. Pada risiko *maintenance* kendaraan terhambat, disarankan mencari *supplier* untuk cadangan dan perubahan prosedur peminjaman alat menggunakan teknologi. Direkomendasikan kepada perusahaan untuk tetap mengupayakan adanya pengendalian pada setiap proses kerja untuk mengatasi kemungkinan dan dampak dari setiap risiko yang telah diidentifikasi.

Kata kunci: *maintenance*, proses kerja, pengendalian, dan perbaikan.

## **ABSTRACT**

*The increasing need for cigarettes shows the high demand for cigarettes from cigarette-producing companies. In the cigarette manufacturer supply chain, the distribution process then becomes one of the important things to be able to answer the high demand for cigarettes. In order to continue to keep pace, it is necessary to improve performance and optimize the operational activities of the distribution process as a whole. Like the company PT Jaya Transport Indonesia which has a maintenance section to support its operations. Good vehicle maintenance will produce a vehicle that can transport cargo safely until it reaches the recipient. So in this internship, an analysis of the work process in the maintenance section is carried out to make improvements which are supported by theory during lectures.*

*Internship activities were carried out at PT Jaya Transport Indonesia, which was founded on April 7 2011 and is located in Kudus Regency, Central Java. This company operates in the field of transportation services including the transportation of general goods with a national scope and vehicle maintenance services for trucks. Within the company, there is an operational section that carries out main business activities related to general goods transportation services and a maintenance section that supports main business activities by carrying out vehicle maintenance.*

*Relevant theoretical foundations include maintenance, management inspection, COSO Internal Control, risk management (ISO 31000), and Warehouse management. Maintenance is an activity to maintain vehicle quality to minimize damage. In the maintenance process, management checks are carried out to provide suggestions for improvements or controls based on COSO Internal Control-Control Activities guidelines. The creation of proposals for improvements or controls carried out is measured based on risk management to measure the level of risk due to the limitations experienced. One of them is related to the implementation of Warehouse management which is the standard for storing goods.*

*Recommendations or suggestions and solutions are made for handling each risk, especially for risks that are at a high and extreme level in the matrix, namely the risk of fraud by adding complete document details related to submitting temporary receipts in the Procurement section. The risk of loss and theft in the Warehouse section is overcome by recording small bolt assets in the cost category using a weighing approach, as well as making records and recaps of used goods as they should be. Then, the risk of work inefficiency in the Maintenance Planner section is related to Work Order documents and records that are carried out repeatedly regarding the same thing in the Warehouse and Procurement sections. At the risk of vehicle maintenance being hampered, it is recommended to look for suppliers for backup and change equipment borrowing procedures using technology. It is recommended that companies continue to strive for control in each work process to overcome the possibility and impact of each risk that has been identified.*

*Keywords: maintenance, work process, control, and improvement.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan magang yang berjudul “Evaluasi Proses Kerja Pada Bagian *Maintenance Support* Untuk Meningkatkan Pengendalian Internal Di Pt Jaya Transport Indonesia” dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat penugasan magang sekaligus kelulusan pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan. Pada proses magang dan penyusunan laporan magang ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini, ucapakan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan laporan magang ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan, berkat, dan kelancaran yang diberikan.
2. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan terbaik selama melakukan kegiatan magang.
3. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc., selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan arahan selama kuliah.
4. Ibu Sandra Faninda, S.E., M. AB., CPRM., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta membantu memberikan arahan dan masukan positif selama proses penyusunan laporan magang.
5. Bapak Nor Sukoco, selaku pembimbing lapangan yang telah mendukung dan memberikan arahan serta bantuan selama magang.
6. Bapak-bapak karyawan di kantor yang telah secara terbuka memberikan ilmu dan informasi untuk memenuhi kebutuhan magang dan penyusunan laporan magang.
7. Penyelenggara program *Djarum Next Academy* (DNA) yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti magang, memberikan banyak ilmu, serta pengalaman dan keluarga baru.
8. Rekan magang yang menjadi *partner* yang baik dalam berdiskusi dan menyelesaikan *project* selama magang.

Kudus, Januari 2023

Penulis,

Priscilla Deby Agustina

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
BAB 2 PROFIL PERUSAHAAN DAN LANDASAN TEORI .....	4
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	4
2.2. Struktur Organisasi.....	5
2.3. Aktivitas Bisnis Perusahaan.....	7
2.4. Landasan Teori.....	9
2.4.1. <i>Maintenance</i> .....	9
2.4.2. <i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i> <i>Internal Control – Integrated Framework Principles (COSO IC)</i> .....	10
2.4.3. Pemeriksaan Manajemen .....	13
2.3.4. <i>Risk Management</i> .....	16
2.3.5. Manajemen Gudang .....	18
BAB 3 AKTIVITAS MAGANG DAN PEMBAHASAN .....	19
3.1. Rincian Aktivitas Magang.....	19
3.1.1. <i>Workshop</i> (pembekalan).....	19
3.1.2. Pemahaman Proses/Alur Kerja .....	20
3.1.3. Analisis Proses/Alur Kerja.....	32
3.1.4. Menciptakan Solusi Efisiensi .....	37
3.1.5. Penerapan Solusi .....	38
3.2. Hasil Pekerjaan.....	38
3.2.1. Bentuk Pengendalian yang Telah dan Akan Diterapkan.....	52
3.3. Keterkaitan Magang dengan Keilmuan yang Didapat .....	67
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	69
4.1. Kesimpulan.....	69
4.2. Rekomendasi .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	
RIWAYAT HIDUP.....	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jenis-jenis Barang Kategori Stock .....	24
Tabel 3.2. Jenis-jenis Barang Kategori Konsinyasi .....	27
Tabel 3.3. Jenis-jenis Baut dan Barang Kecil Kategori Ongkos.....	30
Tabel 3.4. Kriteria Kemungkinan Risiko .....	42
Tabel 3.5. Kriteria Dampak Risiko .....	43
Tabel 3.6. <i>Risk Assessment</i> .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Departemen <i>Maintenance Support</i> .....	5
Gambar 2.2. <i>Flowchart Maintenance Support</i> .....	8
Gambar 2.3. COSO IC <i>Framework</i> .....	11
Gambar 3.1. Hasil Analisis Kecepatan Kinerja Group Mekanik.....	36
Gambar 3.2. Matriks <i>Risk Assessment</i> .....	47
Gambar 3.3. Integrasi Tindakan Perbaikan pada Work Order.....	54
Gambar 3.4. Bon Permintaan Barang dengan <i>Checklist</i> .....	55
Gambar 3.5. <i>Layout</i> Barang Bekas .....	57
Gambar 3.6. <i>Entry</i> Barang Bekas.....	58
Gambar 3.7. Rekap Kontrol Barang Bekas.....	59
Gambar 3.8. List Daftar Harga Barang .....	64
Gambar 3.9. Integrasi Tindakan Perbaikan pada Work Order.....	64
Gambar 3.10. Rekap Data Bon Sementara.....	65
Gambar 3.11. Penataan <i>Sparepart</i> Saat Ini dan yang Diusulkan.....	60
Gambar 3.12. Penggunaan sisi rak.....	61
Gambar 3.13. <i>Layout</i> Gudang <i>Spareparts</i> .....	62
Gambar 3.14. Peta Rak Penyimpanan <i>Spareparts</i> .....	62
Gambar 3.15. Proses Olah Pengategorian Tingkat Pemakaian <i>Spareparts</i> .....	62

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Rokok kretek merupakan rokok yang memiliki campuran cengkeh dan menjadi salah satu jenis rokok favorit warga Indonesia. Ada beberapa jenis rokok lain yang menjadi selera tersendiri bagi para perokok di Indonesia, dibedakan berdasarkan proses pembuatan, bahan isian, dan bahan pembungkusnya. Menurut *World of Statistics* per 20 Agustus 2023, jumlah perokok aktif di Indonesia mencapai 70,5% yang menunjukkan bahwa Indonesia menjadi negara dengan jumlah pengisap rokok terbanyak di dunia. Kenaikan harga rokok akibat meningkatnya tarif cukai menjadi 10% tidak menahan peningkatan permintaan rokok di Indonesia, yang mengartikan bahwa dalam kebijakan apapun para perokok tidak akan berhenti untuk memenuhi kebutuhan merokoknya. Terbukti dari data Survei Sosial Ekonomi Nasional pada 2021 dalam artikel JPNN, bahwa rokok menjadi salah satu pengeluaran terbesar dalam rumah tangga dan bahkan dikatakan bahwa kebutuhan terbesar saat ini adalah rokok dan bukan makanan.

Tingkat konsumsi yang tinggi, menunjukkan bahwa tingginya tingkat permintaan rokok terhadap perusahaan produsen rokok di Indonesia. Dengan hal tersebut, perusahaan produsen rokok juga meningkatkan kegiatan produksinya untuk memenuhi kebutuhan para perokok yang terus bertambah. Seperti yang disebutkan pada CNCB, produksi rokok Agustus kemarin menunjukkan rekor paling tinggi sepanjang tahun 2023 yang mencapai 30,31 miliar batang. CNCB juga menyatakan bahwa kondisi tersebut kemungkinan besar dipengaruhi oleh menjelangnya kampanye pemilihan umum dan pemilihan presiden pada Februari mendatang. Perusahaan produsen rokok akan mengais keuntungan atas kenaikan produksinya pada tahun politik saat ini, begitu pula untuk perusahaan atau pihak yang terlibat dalam bidang rokok.

Melihat pada rantai pasok produsen rokok, proses distribusi menjadi hal penting untuk dapat sampai ke tangan konsumen. Terkait dengan pemenuhan kebutuhan perokok yang meningkat, perusahaan produsen rokok yang memiliki wilayah pemasaran berskala besar memerlukan sarana distribusi yang mampu

menampung rokok dengan kapasitas besar pula. Bagi perusahaan jasa pengiriman atau distribusi rokok, permintaan yang melonjak harus dihadapi agar aktivitas produksi hingga pemenuhan konsumsi para perokok dapat selalu terpenuhi. Dalam menghadapi lonjakan yang signifikan terkait permintaan rokok pada satu tahun terakhir, maka perusahaan jasa pengiriman atau distribusi harus meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan aktivitas operasionalnya. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan efektivitas dan efisiensi proses kerja dalam perusahaan yang mungkin tidak hanya pada bagian/divisi operasional, tetapi juga pada bagian/divisi lain sebagai pendukung.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman atau distribusi yang dimaksud adalah PT Jaya Transport Indonesia. Pada dasarnya aktivitas bisnis utamanya adalah jasa transportasi pengiriman dan pendistribusian barang dan salah satu customer terbesarnya adalah perusahaan rokok. Untuk mendukung aktivitas operasional, perusahaan transportasi ini memiliki bagian *maintenance* untuk setiap kendaraan yang digunakan. Bagian *maintenance* ini yang menjadi fokus utama dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi karena sebagai bagian/divisi yang penting untuk menunjang kegiatan pengiriman berjalan dengan lancar. *Maintenance* kendaraan yang baik akan menghasilkan kendaraan yang mampu mengangkut muatan dengan aman hingga sampai ke tangan penerima. Dengan begitu, perusahaan yang menggunakan jasa distribusi kendaraan PT Jaya Transport Indonesia akan menaruh kepercayaannya dan tidak berpaling ke perusahaan jasa pengiriman yang lain. Begitu pula bagi PT Jaya Transport Indonesia akan memiliki kendaraan dengan kualitas yang selalu terjaga dan sekaligus dapat mengurangi biaya dengan melakukan perbaikan sendiri dibandingkan di bengkel lain. Dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi proses kerja, dilakukan analisis terkait proses kerja pada bagian *maintenance* dengan membantu mengidentifikasi temuan yang sekiranya dapat dinilai dan dilakukan perbaikan untuk proses kerja yang lebih efektif dan efisien kedepannya.

## **1.2. Tujuan**

Magang ini dilakukan untuk memahami proses kerja yang ada di perusahaan dan menganalisis apakah proses kerja tersebut telah sesuai dengan pedoman pengendalian internal. Hasil pemahaman dan analisis didapatkan melalui mengasah kemampuan berpikir kritis dan teliti dalam setiap tahapan di dalamnya. Hasilnya berupa

*improvement* atas temuan yang didapatkan berdasarkan analisis yang dilakukan. Selain itu, temuan tersebut harus berdasar juga pada data atau bukti yang valid sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua pihak. Dalam pembuatan *improvement* atas temuan dapat didukung dengan teori atau pembelajaran yang didapatkan selama kuliah untuk mendukung metode perbaikan yang akan diterapkan.