

# Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok

Rizky Prayoga, Nusa Muktiadji, Abdul Roup, Iriyadi  
Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan  
Email : [praayoga.1692@gmail.com](mailto:praayoga.1692@gmail.com)

Implementation of  
Account Receivable  
Collection System

149

## ABSTRACT

The sale of body repair services is an effort to restore the condition and function of a vehicle damaged by the use of the vehicle to its original condition. The provision of body repair services can be done on credit, by the customer making a claim for damage to the vehicle to the insurance company, then the customer makes an advance payment, then the payment will be made by the insurance company in several installments or paid at once at maturity according to the total customer claim. Directly the sale of service services on credit will generate an account receivable. The purpose of the discussion of this final project is to find out how the sale of vehicle body repair services, which involves what documents are used for billing to the insurance, functions and procedures for providing body repair services and collecting receivables from body repair services. The results of the discussion show that the system for selling vehicle body repair services on credit at PT Setiajaya Toyota Body & Paint has been carried out quite well, it can be seen from its functions such as sales, warehouse, shipping, and billing functions for the sale of vehicle body repair services on credit. Documents used for billing to insurance are Work Order (SPK), Work Order (WO), Supply Slip (SS), Receipt, Tax Invoice, Epoxy Photo, and Document Receipt. Sales procedures for body repair services and also billing for body repair services that are applied are in accordance with the SOP of the company.

*Keywords: System, Sales of Body Repair Services*

## ABSTRAK

Pemberian jasa body repair dapat dilakukan secara kredit, dengan cara pelanggan melakukan klaim kerusakan kendaraannya kepada pihak asuransi, lalu pelanggan melakukan pembayaran uang muka, selanjutnya pembayaran akan dilakukan oleh pihak asuransi secara beberapa kali (cicilan) atau dibayar sekaligus pada waktu jatuh tempo sesuai dengan total klaim pelanggan. Secara langsung penjualan jasa service secara kredit ini akan menimbulkan akun piutang usaha. Tujuan dari pembahasan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana penjualan jasa body repair kendaraan, yang menyangkut dokumen apa saja digunakan untuk penagihan kepada pihak asuransi, fungsi dan prosedur terjadinya pemberian jasa body repair serta penagihan dari piutang jasa body repair tersebut. Hasil Pembahasan menunjukkan bahwa sistem penjualan jasa body repair kendaraan secara kredit pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint telah dilakukan dengan cukup baik dapat dilihat dari fungsi-fungsinya seperti fungsi bagian penjualan, gudang, pengiriman, dan penagihan untuk penjualan jasa body repair kendaraan secara kredit. Dokumen yang digunakan untuk penagihan kepada asuransi adalah Surat Perintah Kerja (SPK), Work Order (WO), Supply Slip (SS), Kwitansi, Faktur Pajak, Foto Epoxy, dan Tanda Terima Dokumen. Prosedur penjualan jasa body repair dan juga penagihan atas jasa body repair yang diterapkan sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan.

Kata Kunci: Sistem, Penjualan Jasa *Body Repair*

## PENDAHULUAN

Perusahaan didirikan dengan tujuan untuk mencari keuntungan atau laba. Laba didapatkan perusahaan dari selisih antara pendapatan perusahaan dengan biaya-biaya

Submitted

JANUARY 2024

Accepted

APRIL 2024

**JABKES**

Jurnal Aplikasi Bisnis

Kesatuan

Vol. 4 No. 1, 2024

page. 149-1608

IBI Kesatuan

ISSN 2807 – 6036

DOI: 10.37641/jabkes.v4i1.1931

yang dikeluarkan perusahaan. Dalam hal ini, pendapatan diperoleh melalui penjualan suatu barang dagang ataupun penjualan jasa service yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Selain pendapatan terdapat juga pengeluaran biaya-biaya usaha seperti penggunaan sparepart, komisi penjualan, penggunaan persediaan barang, premi asuransi dan lain sebagainya.

Perusahaan terdiri dari beberapa jenis yaitu perusahaan dagang dan perusahaan jasa. Perusahaan dagang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jual beli barang tanpa harus mengubah bentuk serta fungsi barang tersebut. Sedangkan perusahaan jasa adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa atau penjualan jasa. Dalam perusahaan dagang maupun jasa kegiatan penjualan merupakan faktor penting penentu keberhasilan suatu perusahaan. Karena dari penjualan inilah perusahaan memperoleh laba.

Piutang adalah hak pembayaran yang dimiliki perusahaan terhadap seseorang atau kelompok, karena telah menerima produk/jasa tetapi belum melunasi tagihannya (piutang). Dalam bidang akuntansi, piutang adalah hak legal untuk menagih pembayaran atas produk/jasa yang belum dibayarkan pada akhir periode akuntansi. Piutang juga termasuk dalam kategori aset likuid. Oleh karena itu, proses pembayaran harus jelas dan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Jika suatu perusahaan tidak dapat mengklaim piutangnya, maka dengan paksa pihak keuangan harus mencatat piutang tersebut dalam jurnal khusus, yaitu jurnal piutang tak tertagih.

Piutang juga harus dikelola dengan baik dan benar guna mempermudah perusahaan dalam menagih piutang tersebut pada pelanggan saat jatuh tempo. Dan dengan menggunakan sistem informasi akuntansi pengelolaan dan penagihan piutang jadi lebih mudah. Oleh karena itu beberapa perusahaan di Indonesia juga telah menerapkan sistem informasi akuntansi pada pengelolaan piutang mereka. Termasuk juga PT. Setiajaya Toyota Body & Paint Depok yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan serta penagihan piutang mereka. Dan sistem yang digunakan pun merupakan sistem yang memiliki modul cukup lengkap untuk mengelola semua data perusahaan termasuk juga piutang. Oleh karena itu penyusun tertarik untuk membahas bagaimana sistem penagihan piutang terjadi pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint ini dijalankan.

PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa reparasi body mobil atau biasa disebut dengan body repair. Body repair adalah kegiatan perbaikan body mobil yang lecet akibat dari pemakaian sehari-hari maupun rusak akibat dari kecelakaan. Proses body repair meliputi kegiatan perbaikan bahkan pergantian panel-panel body mobil yang rusak dengan menggunakan metode tertentu. Pemberian jasa body repair ini dapat dilakukan dengan pembayaran langsung maupun kredit. Pemberian layanan secara langsung berarti perusahaan menerima pembayaran segera dari pelanggan sesuai dengan jasa perbaikan yang sudah diberikan dan pembayaran yang diterima dapat menggunakan uang tunai (kas). Namun, pemberian jasa secara kredit melibatkan pelanggan yang melakukan pembayaran secara teratur (angsuran) atau sekaligus pada saat jatuh tempo, setelah melakukan pembayaran uang muka. Secara langsung, penjualan jasa kredit ini akan menghasilkan piutang usaha. piutang usaha adalah tagihan yang harus dibayar oleh perusahaan kepada perusahaan atau individu lain sebagai hasil dari penjualan barang atau jasa secara kredit, dengan pembayarannya dilakukan setelah periode waktu yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak.

Penjualan jasa secara kredit memiliki beberapa prosedur salah satunya adalah membuat perjanjian kerjasama kontrak antar kedua belah pihak. Lalu melakukan pemeriksaan atas kelengkapan serta kebenaran identitas pelanggan seperti keaslian Surat Perbaikan Kendaraan (SPK) yang dibawa oleh pelanggan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan perusahaan agar terhindar dari tindakan penipuan yang mungkin dilakukan oleh pelanggan. Setelah kebenaran dari data tersebut dapat dipastikan selanjutnya perusahaan akan melakukan tindak perbaikan jasa sesuai dengan surat perjanjian kerjasama kontrak dan surat perbaikan kendaraan yang dibawa oleh

pelanggan. Kemudian perusahaan akan mengarsip data pelanggan tadi untuk dipergunakan kembali apabila sesuatu hal yang tidak diinginkan dikemudian hari.

Tahap selanjutnya adalah melakukan penagihan kepada pelanggan dengan mengirimkan faktur pajak, bukti kwitansi yang telah diberi materai dan ditandatangani, bukti transaksi perbaikan jasa yang telah dilakukan serta tanda terima dokumen. Apabila dokumen penagihan tersebut telah dikirimkan kepada pelanggan, maka dalam kurun waktu kurang lebih 14 hari akan dilakukan konfirmasi ulang keada pelanggan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah disepakati, biasanya 30 hari setelah dokumen penagihan dikirimkan kepada pelanggan. Kegiatan konfirmasi ulang ini akan terus dilakukan sampai perusahaan menerima pelunasan piutang dari pelanggan. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui awal terjadinya piutang jasa body repair pada PT.Setiajaya Toyota Body&Paint Depok
2. Untuk mengetahui sistem penagihan piutang body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body&Paint Depok.
3. Untuk mengetahui bagaimana PT. Setiajaya Toyota Body & Paint menghandle piutang jasanya.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint Depok yang berlokasi di Jl. Tole Iskandar No.2, Sukamaju, Kec. Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat 16417. Waktu peneltian di mulai pada tanggal 30 Januari – 30 Mei 2023. Kegiatan praktek ini dimulai dari jam 08.00 WIB – 16.00 WIB, dari Senin sampai dengan Sabtu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dengan cara observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait serta melalui studi literatur.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menjalankan aktivitas perusahaan PT Setiajaya Toyota Body & Paint memiliki piutang yang timbul akibat dari penjualan jasa body repair. Pada PT Setiajaya Toyota Body & Paint memiliki 2 sistem pembayaran, yaitu pembayaran secara tunai dan klaim asuransi. Pembayara melalui klaim asuransi inilah yang menimbulkan piutang perusahaan, sehingga perusahaan harus mengelola piutang tersebut dengan baik agar piutang dapat di klaim sesuai dengan waktu yang telah disepakati kedua belah pihak. PT Setiajaya Toyota Body & Paint menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yaitu SAP, semua aktivitas perusahaan, mulai dari transaksi pembayaran, pengelolaan piutang, laporan keuangan, hingga proses pengiriman tagihan tersimpan di dalam SAP. Adapun kebijakan perusahaan untuk customer yang ingin melakukan perbaikan kendaraan melalui klaim asuransi yaitu customer hanya perlu membayar on risk(OR) sebesar Rp. 300.000 setiap 1 kali kejadian, dan selanjutnya pihak asuransi lah yang akan menanggung sisa pembayarannya sesuai dengan total klaim. Didalam perbandingan teori dan praktik ini, penyusun akan membahas mengenai prosedur penagihan piutang jasa body repair kepada asuransi seperti dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan alur terjadinya piutang, serta alur penagihan piutang, dan evaluasi perusahaan terhadap penagihan piutang pada PT Setiajaya Toyota Body & Paint.

#### **Sistem Informasi Akuntansi Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint.**

Sistem Informasi Akuntansi untuk penagihan piutang yang digunakan oleh PT Setiajaya Toyota Body & Paint ini adalah SAP. SAP (*System Application and Product in data processing*) merupakan sebuah aplikasi untuk mengolah data berbagai sumber daya untuk kepentingan bisnis suatu perusahaan. SAP memiliki beberapa jenis software, tetapi jenis yang digunakan oleh PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah SAP Business One atau B1. SAP B1 merupakan produk paling ekonomis dari SAP. Modul dari SAP ini dapat digunakan untuk semua jenis perusahaan. Keunggulan SAP Business One ini memiliki Add On Modul, waktu implementasi rentang 3-6 bulan, serta dapat digunakan

perusahaan skala kecil dan menengah. PT. Setiajaya Toyota Body & Paint menggunakan SAP Business One untuk mengelola dan menyimpan data-data perusahaan untuk mempermudah dalam pembuatan dokumen yang akan digunakan dalam penagihan piutang seperti, Work Order (WO), Supply Slip (SS), dan Kwitansi.

#### **Dokumen yang digunakan**

Berikut adalah dokumen atau berkas-berkas yang digunakan dalam penjualan jasa body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint :

1. Surat Perintah Kerja (SPK). Surat Perintah Kerja (SPK) merupakan surat yang berisikan apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memperbaiki kendaraan customer. Surat Perintah Kerja (SPK) ini biasanya dibawa langsung oleh customer dari pihak asuransi ataupun dikirimkan oleh pihak asuransi melalui email kepada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint, sebagai bukti apakah benar bahwa kendaraan yang dibawa dan akan diperbaiki tersebut merupakan kendaraan yang sama dengan yang tertera pada Surat Perintah Kerja (SPK). Lalu didalam Surat Perintah Kerja (SPK) ini biasanya sudah tercantum kerusakan apa saja yang harus diperbaiki atau apa saja keluhan yang terjadi pada kendaraan tersebut. Apabila Surat Perintah Kerja (SPK) telah diperiksa keaslian dan kebenarannya maka Service Advisor akan melakukan pengecekan fisik terhadap kendaraan tersebut guna memastikan bahwa kerusakan yang tertera pada SPK sesuai dengan kondisi fisik kendaraan yang di bawa customer. Untuk contoh SPK ada pada lampiran.
2. *Work Order (WO)*. *Work Order (WO)* adalah pesan atau perintah suatu pekerjaan dalam internal maupun eksternal perusahaan yang berupa dokumen tertulis kepada pelaksana aktivitas perbaikan untuk diselesaikan. *Work Order (WO)* ini biasanya berisi keluhan dari customer mengenai kendaraan yang akan di perbaiki. Dan *Work Order (WO)* ini terdiri dari 4 lembar yaitu : Lembar 1 (Putih) untuk Pelanggan, Lembar 2 (Kuning) untuk Mekanik, Lembar 3 (Merah) untuk Admin, Lembar 4 (Hijau) untuk Sparepart & Bahan. *WO* ini sendiri dibuat menggunakan aplikasi SAP Business One, yang lakukan oleh bagian Service Advsiior setelah melakukan pengecekan kondisi fisik kendaraan customer. Untuk contoh *WO* ada pada lampiran.
3. *Supply Slip*. *Supply Slip* merupakan kertas yang berisi barang-barang sparepart dan jasa apa saja yang digunakan untuk kendaraan yang akan diperbaiki tersebut beserta dengan total biayanya. Biasanya *supply slip* dibuatkan oleh bagian sparepart (suku cadang) menggunakan aplikasi SAP Business One untuk mempermudah dalam menentukan total biaya perbaikan karena harga spare part dan juga jasa sudah tertera lengkap pada aplikasi SAP. *Supply slip* ini terdiri dari Lembar 1 (Putih) untuk customer, Lembar 2 (Merah) untuk mekanik, Lembar 3 (Kuning) untuk Billing dan Lembar 4 (Hijau) untuk sparepart. Untuk contoh *supply slip* ada pada lampiran.
4. Kwitansi. Kwitansi merupakan bukti pembayaran dari customer setelah perusahaan menerima bukti setor bank dari perusahaan asuransi ataupun mengecek rekening Koran. Kwitansi dibuat oleh bagian Billing/Penagihan menggunakan aplikasi SAP Business One setelah menerima berkas kendaraan yang telah selesai di perbaiki dari bagian SA. Biasanya kwitansi terdiri dari beberapa rangkap yaitu : Kwitansi 1 (Putih) untuk customer, Kwitansi 2 (Merah) untuk Accounting, Kwitansi 3 (Kuning) untuk Pajak dan Kwitansi 4 (Hijau) untuk Billing. Untuk contoh kwitansi ada pada lampiran.
5. Surat Puas. Surat Puas adalah dokumen yang di berikan kepada customer sebagai bukti bahwa kendaraannya telah selesai diperbaiki di bengkel setiajaya body paint dengan kondisi yang baik dan juga terdapat garansi 3 bulan. Dokumen ini terdiri dari 4 rangkap yaitu : lembar 1 (putih) untuk admin, lembar 2 (kuning) untuk customer, lembar 3 (hijau) untuk SA, dan lembar 4 (merah) untuk CRC. Untuk contoh surat puas ada pada lampiran.
6. Faktur Pajak. Faktur pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh perusahaan kepada customer atas penyerahan barang kena pajak (BKP) atau penyerahan jasa kena pajak (JKP). Faktur pajak dibuat pada saat penyerahan barang kena pajak atau

saat penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan barang kena pajak dan sebelum penyerah jasa kena pajak. Untuk contoh faktur pajak ada pada lampiran.

7. Surat Izin Keluar Kendaraan (*Gate Pass*). Surat Izin Keluar Kendaraan (*Gate Pass*) adalah surat yang diberikan kepada customer sebagai bukti bahwa kendaraan yang akan dibawa keluar sesuai dengan yang tertera di Surat Izin Keluar Kendaraan (*Gate Pass*). Biasanya didalam Surat Izin Keluar Kendaraan (*Gate Pass*) ini tertulis nomor polisi beserta nomor *Call ID* dari kendaraan customer tersebut. Dan Surat Izin Keluar Kendaraan (*Gate Pass*) ini ditunjukkan kepada satpam di pintu gerbang PT. Setiajaya Toyota Body & Paint.
8. Tanda Terima Dokumen. Tanda terima dokumen ini merupakan bukti penerimaan dokumen yang akan ditandatangani oleh pihak asuransi ketika menerima dokumen-dokumen penagihan piutang jasa body repair. Di dalam tanda terima dokumen ini tertulis nama perusahaan asuransi beserta alamatnya, nomor *Call ID*, nomor polisi, total tagihan dan banyaknya jumlah berkas yang dikirim kepada pihak asuransi.

#### **Fungsi terkait**

Fungsi yang terkait dalam sistem penjualan jasa body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Penjualan Jasa Service. Fungsi ini dilakukan oleh service advisor yang bertanggung jawab untuk menanyakan serta memberikan solusi untuk keluhan para customer mengenai kendaraan (mobil) yang akan di perbaiki. Selain itu setelah selesai mengidentifikasi masalah / keluhan customer maka service advisor menerima order dengan membuat kertas work order (WO) yang berisi data customer, keluhan customer akan kendaraannya serta estimasi-estimasi biaya dan waktu yang terkait dengan perbaikan yang akan dilakukan nantinya. Disamping itu, service advisor akan menyerahkan kertas WO tersebut kepada PTM yang selanjutnya akan diserahkan kepada mekanik untuk melakukan perbaikan pada kendaraan tersebut dan juga PTM memberikan kertas WO tersebut kepada bagian sparepart untuk mengambil barang yang dibutuhkan guna mendukung perbaikan. Namun, tugas seorang service advisor tidak berhenti hanya sampai disini. Karena service advisor memiliki tanggung jawab tugas dari mulai kendaraan customer masuk bengkel untuk diperbaiki sampai kendaraan customer selesai melakukan perbaikan.
2. Fungsi Perbaikan / Mekanik. Fungsi ini dilakukan oleh seorang mekanik yang telah dipercaya mampu untuk memperbaiki kendaraan yang hendak di service. Seorang mekanik sebelum melakukan service, terlebih dahulu mendapatkan kertas WO berwarna kuning dari service advisor. Dimana didalam kertas WO tersebut sudah berisi keluhan-keluhan yang harus diperbaiki
3. Fungsi Gudang / Suku Cadang. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh partman dibagian suku cadang (sparepart) yang bertanggung jawab untuk menyimpan barang dan menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan dan barang yang akan digunakan dalam proses perbaikan kendaraan yang sedang dilakukan oleh mekanik. Selain menyiapkan dan menyimpan barang, bagian suku cadang ini bertugas untuk membuat kertas supply slip (SS) yang berisi daftar nama sparepart dan jasa yang digunakan beserta biaya-biaya dari masing-masing sparepart dan jasa tersebut. Hal ini tentunya untuk mendukung berlangsungnya prosesnya pembuatan kwitansi.
4. Fungsi Penagihan/Billing. Fungsi ini dilakukan oleh bagian penagihan / billing yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan closing pada sales order yang telah dilakukan oleh service advisor dan setelah itu membuat kwitansi berdasarkan kertas Work Order serta Supply Slip (SS) yang telah dibuat sebelumnya. Selain itu bagian penagihan / billing bertanggung jawab untuk membuat dan mengirimkan faktur pajak yang dibuat secara online dan mencatat nomor faktur pajak tersebut berdasarkan data yang terkait, serta mempersiapkan copy dari Surat Perbaikan Kendaraan (SPK) guna untuk menghindari hal-hal yang mungkin saja terjadi, mengirimkan penagihan kepada customer dan menghubungi customer untuk mengkonfirmasi ataupun mengingatkan customer dalam melakukan pembayaran.

5. Fungsi Pengiriman. Fungsi ini dilakukan oleh seorang messenger yang bertanggung jawab untuk mengirimkan tagihan-tagihan piutang usaha service kendaraan yang sebelumnya telah dipersiapkan oleh bagian billing / penagihan. Pengiriman ini dapat dilakukan dengan cara mengirimkannya melalui jasa pengiriman baik JNE maupun Tiki ataupun dengan cara mengantar tagihan tersebut secara langsung kepada perusahaan customer. seorang messenger selain membawa beberapa berkas penagihan, tentunya messenger juga membawa tanda terima dokumen yang ditujukan untuk perusahaan customer yang nantinya akan ditanda tangani oleh pihak customer
6. Fungsi Keuangan / Kasir. Fungsi ini dilakukan oleh seorang kasir yang bertanggung jawab untuk mencatat pembayaran-pembayaran perusahaan kepada pihak lain dan juga bertanggung jawab untuk menerima pembayaran dari customer, baik pembayaran secara langsung maupun dengan cara memeriksa rekening koran apabila ada customer yang melakukan pembayarannya dengan cara transfer via bank. Apabila pembayaran dari customer telah diterima dibagikan kasir maka pada saat itulah piutang usaha service kendaraan tersebut dihapuskan.

#### **Jaringan Prosedur yang membentuk sistem**

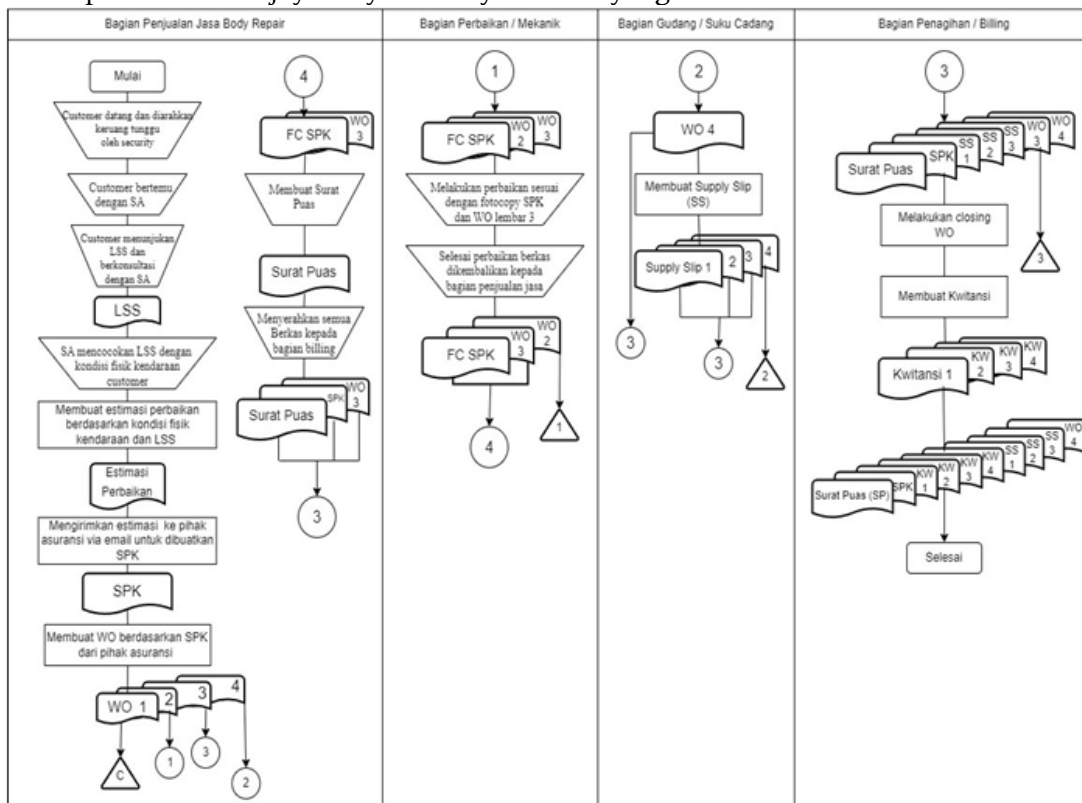
Jaringan prosedur yang membentuk sistem dalam sistem penjualan jasa body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Order Penjualan. Prosedur order penjualan jasa pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint dimulai dari datangnya customer ke PT. Setiajaya Toyota Body & Paint yang terletak di Depok kemudian setelah customer akan ditanya mengenai keperluannya dan kemudian diarahkan oleh satpam menuju ruang tunggu, selanjutnya customer dapat berkonsultasi dengan service advisor (SA) mengenai keluhan yang terjadi pada kendaraannya, namun sebelumnya customer menunjukkan Surat Perintah Kerja (SPK) yang dibawa oleh customer. Apabila komunikasi mengenai konsultasi tersebut telah selesai dan telah di cek keaslian Surat Perintah Kerja (SPK) tersebut maka service advisor (SA) dapat membuat work order yang berisi keluhan customer. Kemudian memberikannya kepada bagian sparepart untuk dibuatkan supply slip dan setelah itu ke bagian billing untuk dibuatkan kwitansi sejumlah dengan perbaikan yang dilakukan.
2. Prosedur Perbaikan / Mekanik. Prosedur perbaikan dilakukan oleh seorang mekanik yang telah mendapatkan kertas SPK dan WO dari PTM. Dimana didalam kertas tersebut sudah berisi kerusakan-kerusakan yang harus diperbaiki. Namun, mekanik-mekanik yang sedang melakukan perbaikan ini masih berada dibawah pengawasan PTM.
3. Prosedur Gudang / Suku Cadang. Prosedur gudang / sparepart yaitu menyediakan barang-barang sparepart yang akan digunakan dalam proses service kendaraan. Setelah itu, bagian suku cadang ini membuat kertas Supply Slip (SS) yang bersisi nama sparepart yang digunakan beserta biaya-biaya dari masing-masing sparepart tersebut. Kertas supply slip ini sebagai salah satu bukti bagi customer dan juga salah satu syarat pembuatan kwitansi pada bagian billing / penagihan.
4. Prosedur Penagihan. Penagihan ini di proses oleh bagian billing. Dimana billing tersebut membuat kwitansi dan faktur pajak, kemudian menyiapkan dokumen-dokumen penagihan seperti kwitansi lembar putih yang telah diberi materai dan tanda tangan dari Administration Head (ADH) kemudian diberi cap PT. Setiajaya Toyota Body & Paint, lalu supply slip lembar putih Surat perbaikan kendaraan (SPK) yang asli, lembar surat puas dan juga faktur pajak serta foto yang telah diprint. Setelah dokumen-dokumen tersebut lengkap maka messenger dapat melakukan pengiriman dokumen kepada perusahaan asuransi terkait. setelah 2 hari dokumen telah dikirim maka bagian billing akan mengkonfirmasi kepada pihak asuransi apakah dokumen tersebut sudah diterima atau belum, dan lalu setelah selang 2 Minggu pihak billing juga akan mengingatkan kembali pihak asuransi untuk melakukan pembayaran atas tagihan-tagihan piutang tersebut.

5. Prosedur Pengiriman. Pada prosedur pengiriman ini biasanya bagian messenger yang mengirimkan dokumen-dokumen penagihan yang telah dipersiapkan oleh bagian billing / penagihan kepada pihak customer. Biasanya dokumen-dokumen penagihan tersebut dikirim melalui jasa pengiriman seperti JNE atau Tiki.
6. Prosedur Keuangan / Kasir. Bagian keuangan / kasir bertugas untuk menerima pembayaran dari customer dan juga melakukan pemeriksaan pada rekening koran setiap harinya, hal ini untuk mengecek apakah terdapat transaksi via transaksi bank dari customer yang akan melakukan pembayaran service kendaraan tersebut. Setelah adanya pembayaran tersebut maka bagian keuangan / kasir menginput pembayaran customer dan pada saat itulah piutang usaha service kendaraan dihapuskan.

**Proses terjadinya piutang jasa body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint**

Adapun proses terjadinya piutang jasa body repair ini berawal dari penjualan jasa kredit pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint yang dilihat melalui flowchart berikut :



Gambar 1. Proses Penjualan Jasa Body Repair

**Proses Penjualan Jasa Body Repair**

Penjualan jasa body repair merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan karena dari penjualan jasa body repair inilah perusahaan akan menerima pendapatan. Penjualan jasa body repair ini berawal dari datangnya customer dan berkonsultasi dengan service advisor sampai dengan dibuatkannya kwitansi dibagian billing. Adapun uraian dari penjualan jasa body repair ini adalah sebagai berikut :

**1. Bagian Penjualan Jasa Body Repair**

Didalam bagian penjualan jasa service ini, terdapat beberapa proses diantaranya:

- 1) Customer datang ke PT. Setiajaya Toyota Body & Paint, lalu security akan menanyakan terlebih dahulu tujuan kedatangan customer, setelah itu customer akan di arahkan untuk keruang tunggu oleh security.
- 2) Setelah itu customer akan bertemu dengan Service Advisor yang sebelumnya sudah membuat janji atau yang sedang kosong.
- 3) Lalu customer menunjukkan Laporan Survey Sementara (LSS) yang di berikan oleh pihak asuransi, sebagai bukti sekaligus acuan bagi SA untuk memeriksa kondisi kendaraan customer.

- 4) Lalu setelah memeriksa keaslian dari Laporan Survey Sementara (LSS) yang dibawa oleh customer. maka, selanjutnya SA akan melakukan pemeriksaan fisik kendaraan customer untuk melihat apakah ada bagian-bagian yang rusak tapi belum tertera pada surat survey sementara.
- 5) Selanjutnya apabila SA telah selesai melakukan pemeriksaan kembali fisik kendaraan dan semuanya sudah sesuai dengan laporan survey semmentaranya (LSS). Lalu SA akan membuat estimasi perbaikan berdasarkan Laporan survey sementara (LSS) tadi dan juga kondisi fisik kendaraan yang sudah diperiksa, lalu estimasi tersebut akan dikirimkan ke asuransi melalui email untuk dicek kembali, setelah itu asuransi akan membalas email tersebut dengan menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK).
- 6) Setelah menerima Surat Perintah Kerja (SPK) dari asuransi, maka selanjutnya *service advisor* membuat *work order (WO)* yang berisi kerusakan-kerusakan yang harus diperbaiki serta estimasi biaya perbaikan kendaraan tersebut.
- 7) *Work order* yang telah dibuat terdiri dari 4 lembar, yaitu :
  - a. *Work Order (WO)* Lembar ke 1 (Putih) : untuk diberikan kepada customer
  - b. *Work Order (WO)* Lembar ke 2 (Kuning) : untuk diberikan kepada mekanik
  - c. *Work Order (WO)* Lembar ke 3 (Merah) : untuk diberikan kepada admin
  - d. *Work Order (WO)* Lembar ke 4 (Hijau) : untuk diberikan kepada sparepart
- 8) Bagian penjualan jasa repair ini juga menerima kertas SPK dan WO merah dari PTM untuk acuan dalam melakukan perbaikan kendaraan.

## 2. Bagian Perbaikan / Mekanik

Didalam bagian perbaikan / mekanik, terdapat beberapa proses diantaranya :

- 1) Bagian perbaikan/mekanik menerima kertas fotocopy SPK dan WO merah dari PTM
- 2) Kemudian mekanik melakukan perbaikan berdasarkan keluhan-keluhan yang tertulis didalam kertas SPK dan juga WO merah.
- 3) Apabila tindakan service telah selesai dilakukan maka berkas yang tadi kembali kepada PTM untuk di lakukan clock off/pemberhentian waktu kerja.
- 4) Selanjutnya berkas diserahkan kembali kepada SA untuk dibuatkan surat puas, setelah itu SA akan menyerahkan berkas tersebut kepada PTM untuk di serahkan kepada billing untuk proses penagihan.

## 3. Bagian Gudang / Suku Cadang

Didalam bagian gudang / suku cadang ini, terdapat beberapa proses diantaranya:

- 1) Menerima kertas *Work order* lembar 4 (hijau) dari bagian penjualan jasa service
- 2) Membuat *supply slip (SS)* yang berisi daftar nama sparepart dan juga jasa yang akan diberikan beserta biaya yang digunakan dan *supply slip* ini terdiri dari :
  - a. *Supply Slip* Lembar 1 (Putih) : Untuk Asuransi, diserahkan ke bagian penagihan/billing
  - b. *Supply Slip* Lembar 2 (Merah) : Untuk Arsip Accounting, diserahkan ke bagian penagihan/billing
  - c. *Supply Slip* Lembar 3 (Kuning) : Untuk Admin, diserahkan ke bagian penagihan/billing
  - d. *Supply Slip* Lembar 4 (Hijau) : Untuk Sparepart, disimpan sebagai arsip permanen menurut nomor.

## 4. Bagian Penagihan / Billing

Didalam bagian penagihan / billing ini juga terdapat beberapa proses diantaranya.

- 1) Bagian penagihan/billing menerima kertas *supply slip* lembar 1, lembar 2 dan lembar 3, serta kertas *work order* lembar 4, yang diberikan dari bagian suku cadang dan juga surat puas dari service advisor.
- 2) Setelah kertas *supply slip* dan *work order* sudah diterima maka bagian penagihan/billing melakukan closing sesuai identitas atau call ID yang tertera didalam kertas *Work order* dan *supply slip* pada aplikasi SAP.

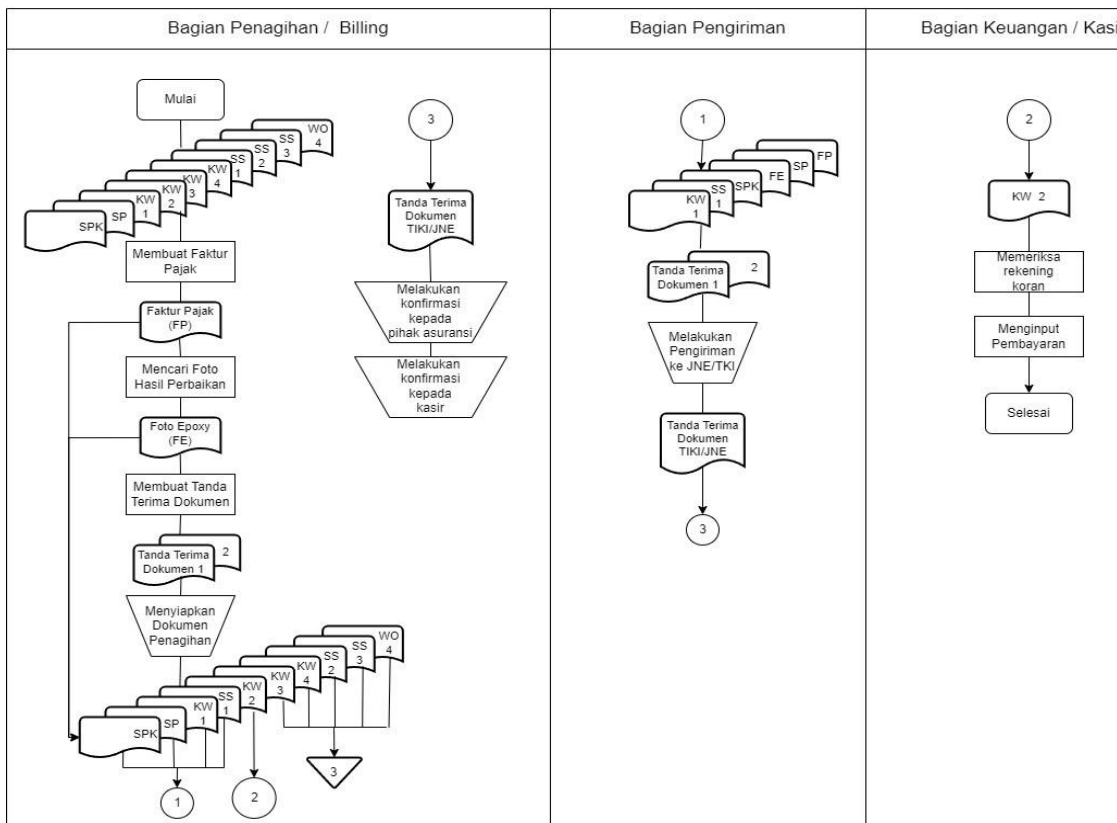
- 3) Tahap selanjutnya yaitu membuat kwitansi yang terdiri dari :
  - a. Kwitansi lembar ke 1 (Putih) : untuk diserahkan kepada pihak asuransi
  - b. Kwitansi lembar ke 2 (Merah) : untuk diserahkan kepada kasir
  - c. Kwitansi lembar ke 3 (Kuning) : untuk diserahkan kepada akunting
  - d. Kwitansi lembar ke 4 (Hijau) : untuk diserahkan kepada billing
- 4) Setelah kwitansi dibuat maka dokumen yang telah siap terdiri dari kwitansi lembar 1, lembar 2 lembar 3 dan lembar 4, kertas SPK, lembar surat puas, kertas WO lembar 4, serta kertas supply slip lembar 1, lembar 2 dan lembar 3.
- 5) Tahapan penjualan jasa body repair pun selesai dan pada saat terbitnya kwitansi maka pada saat itu pula timbul piutang usaha service

**KETERANGAN :**

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| SA : <i>Service Advisor</i> | LSS : Laporan Survey Sementara |
| WO : <i>Work Order</i>      | SPK : Surat Perintah Kerja     |
| SS : <i>Supply Slip</i>     | FP : Faktur Pajak              |
| KW : Kwitansi               |                                |

**prosedur Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint**

Prosedur penagihan piutang jasa body repair kendaraan ini terjadi dibagian penagihan/billing yang juga melibatkan bagian pengiriman serta bagian keuangan/kasir. Penagihan biasanya dilakukan 2 kali dalam seminggu. Bagian penagihan/billing tidak hanya mengirimkan dokumen penagihan saja, tetapi melakukan konfirmasi kembali kepada pihak asuransi beberapa hari setelah dokumen dikirimkan. Konfirmasi ini bertujuan untuk mengingatkan pihak asuransi agar melakukan pembayaran piutangnya sesuai dengan dokumen yang telah dikirimkan. Adapun tahapan proses dalam penagihan piutang service kendaraan dapat dilihat pada flowchart berikut ini:



Gambar 2. Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Jasa Body Repair

Penjelasan Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Jasa Body Repair :

1. Bagian Penagihan / Billing

Terdapat beberapa proses yang harus di lakukan bagian penagihan / billing sebelum melakukan penagihan kepada pihak asuransi diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mempersiapkan kwitansi lembar 1, lembar 2 lembar 3 dan lembar 4, kertas WO lembar 4, serta kertas supply slip lembar 1, lembar 2 dan lembar 3 dan Surat Perintah Kerja (SPK). Namun sebelumnya Surat Perintah Kerja (SPK) tersebut di fotocopy terlebih dahulu sebagai arsip bagian penagihan / billing.
  - 2) Kemudian bagian penagihan / billing membuat faktur pajak lalu mengeprint faktur pajak serta mengeprint foto epoxy/foto hasil perbaikan kendaraan tersebut untuk dilampirkan pada dokumen penagihan.
  - 3) Selain itu, bagian penagihan/billing juga bertugas untuk membuat tanda terima dokumen sebagai surat jalan bagi messenger yang melakukan pengiriman
  - 4) Tanda terima dokumen ini terdiri dari 2 lembar yang keduanya berwarna putih. lembar 1 untuk asuransi, lembar 2 untuk di simpan sebagai arsip permanen billing
  - 5) Lalu bagian penagihan/billing mempersiapkan dokumen-dokumen penagihan seperti kwitansi asli yang telah ditempelkan materai dan ditandatangani oleh ADH serta diberikan cap PT. Setiajaya Mobilindo, supply slip yang asli, Surat perbaikan kendaraan (SPK) yang asli, lembar surat puas dan juga faktur pajak serta foto yang telah diprint. Dan dokumen-dokumen penagihan tersebut akan diserahkan kepada bagian pengiriman.
  - 6) Selain itu kwitansi lembar ke 2 (merah) diserahkan ke bagian keuangan/kasir untuk dikirim kebagian accounting lembar kuning hanya untuk arsip akunting saja sedangkan lembar merah akan di serahkan kepada manajemen akunting
  - 7) Lalu untuk kwitansi lembar ke 3 dan lembar ke 4, supply slip lembar ke 2 dan ke 3, dan kertas Work order lembar ke 4, disimpan sebagai arsip sementara menurut nomor
  - 8) Bagian penagihan/billing akan menerima tanda terima dokumen dari pihak JNE atau Tiki.
  - 9) Dua hari setelah pengiriman tagihan telah dilakukan maka selanjutnya bagian penagihan/billing akan melakukan konfirmasi kepada pihak asuransi untuk bertanya apakah tagihan sudah di terima atau belum dan untuk juga untuk mengkonfirmasi tanggal pembayaran
  - 10) Setelah 2 Minggu pihak billing mengkonfirmasi ulang untuk mengingat tentang tagihan yang belum dibayar oleh pihak asuransi (jika ada)
  - 11) Selain konfirmasi kepada pihak asuransi, bagian penagihan/billing juga melakukan konfirmasi kepada bagian keuangan/kasir apabila ada informasi tambahan mengenai pembayaran customer.
2. Bagian Pengiriman
- Di dalam bagian pengiriman ini juga terdapat beberapa proses sebelum berkas dikirimkan melalui agen pengiriman, diantaranya sebagai berikut :
- 1) Menerima kwitansi lembar ke 1 (putih), Supply slip lembar ke 1 (putih), Surat Perintah Kerja (SPK), surat puas, Faktur pajak, dan foto hasil perbaikan yang telah disiapkan oleh bagian penagihan/billing
  - 2) Selain dokumen tersebut, bagian pengiriman pun menerima tanda terima dokumen yang nantinya akan dibawa bersamaan dengan proses pengiriman dokumen
  - 3) Tahap yang selanjutnya yaitu melakukan pengiriman dokumen baik melalui jasa pengiriman seperti JNE dan TIKI.
3. Bagian Kasir
- Dibagian Keuangan / Kasir ini pun terdapat beberapa proses sebelum piutang jasa body repair dihapuskan, diantaranya sebagai berikut :
- 1) Bagian keuangan/kasir menerima kwitansi lembar ke 2 (Merah) dari bagian penagihan/billing, dan kemudian akan mengirim kwitansi tersebut kepada bagian accounting yang berada di kantor pusat

- 2) Bagian keuangan/kasir setiap harinya memeriksa rekening koran guna untuk mengecek apakah ada pembayaran masuk dari customer atas piutang service kendaraan
- 3) Apabila pembayaran dari customer sudah ada didalam rekening koran, maka bagian keuangan/kasir bertugas untuk menginput pembayaran tersebut
- 4) Dan apabila pembayaran tersebut telah diterima dan di input maka piutang usaha service kendaraan customer pun telah dihapuskan.

### **Evaluasi Terhadap Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint Depok**

Menurut Pendapat penulis, terdapat beberapa bagian dalam prosedur penagihan piutang jasa body repair yang dapat di evaluasi lebih lanjut. Agar mempermudah karyawan dalam melakukan penagihan dan mempersingkat prosedur penagihan, di antaranya seperti :

- 1) Pada bagian penjualan jasa, terdapat lembar Laporan Survey Sementara (LSS) yang dimana sebenarnya isi dari LSS ini sama dengan isi dari Surat Perintah Kerja (SPK). Sehingga tidak efektif baik dari segi waktu, karena prosedurnya jadi lebih panjang dan waktu jadi terbuang hanya untuk menunggu SPK diterbitkan oleh asuransi, padahal isi dari SPK sama dengan isi LSS.

### **PENUTUP**

Berdasarkan dari uraian pembahasan pada BAB III diatas, penulis menarik beberapa kesimpulan tentang sistem penagihan piutang jasa body repair pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint sebagai berikut : PT. Setiajaya Toyota Body & Paint dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sudah sesuai dengan teori yang di tulis oleh Mulyadi (2016) dalam buku berjudul “Sistem Informasi Akuntansi”. Mulai dari sistem penjualan jasa secara kredit sampai dengan sistem penagihan piutang jasa tersebut, hanya ada sedikit perbedaan pada bagian dokumen yang diperlukan; Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan oleh PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah sistem SAP yang merupakan sebuah aplikasi untuk mengolah data berbagai sumber daya untuk kepentingan bisnis suatu perusahaan. SAP memiliki beberapa jenis software, tetapi jenis yang digunakan oleh PT. Setiajaya Toyota Body & Paint adalah SAP Business One; Penerapan Sistem Informasi Akuntansi untuk penagihan piutang pada PT. Setiajaya Toyota Body & Paint sudah berjalan dengan baik. Menurut Pendapat penulis, terdapat beberapa bagian yang dapat di evaluasi lebih lanjut. Agar mempermudah karyawan dalam melakukan penagihan dan mempersingkat prosedur penagihan, di antaranya seperti Pada bagian penjualan jasa, tidak perlu menggunakan lembar Laporan Survey Sementara (LSS), langsung saja menggunakan Surat Perintah Kerja (SPK).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Astrini, D., 2021, December. Impact Of The Covid-19 Pandemic On MSME Business Sustainability Case Study: Bogor City. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 258-258).
- [2] Febriani, C., Nurendah, Y. and Morita, M., 2021. Aplikasi Bauran Promosi Pada Hotel Royal Padjadjaran Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), pp.21-30.
- [3] Kirana, O.A. and Mulyana, M., 2021, December. Determinants of Students Entrepreneurial Intention During Covid-19 Pandemic: A Conceptual Model. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 127-127).
- [4] Majid, N., Nurjanah, Y. and Gusdiani, R., 2021. Penyusunan Standar Laporan Keuangan EMKM Untuk Pengajuan Kredit Pinjaman Kepada Perbankan Pada Perusahaan Alif Production. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), pp.241-252.
- [5] Munawar, A., Zarazetari, R. and Srihandoko, W., 2023. Faktor Yang Mempengaruhi Return On Invested Capital: Studi pada Perusahaan Sektor

- Lembaga Keuangan Non Bank yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), pp.185-196.
- [6] Nurisnaini, N., Chyntia, R. and Supriadi, Y., 2023. Pengaruh Produktivitas, Profitabilitas, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Harga Saham: Studi Kasus Perusahaan Sub Sektor Makanan dan Minuman Periode 2015-2020. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), pp.11-20.
- [7] Pamungkas, B., Said, J., Mohammed, N., Djanegara, M.S., Magdalena, M., Maulina, D., Meliala, R.N.B., Kurniawan, A. and Sarah, S., 2024. Enhancing the Competitiveness of Malaysian and Indonesian MSME Through Governance and Digitalization.
- [8] Puspita, I.R., Fadillah, A. and Taqyudin, Y., 2022. Tinjauan Atas Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(1), pp.67-74.
- [9] Putri, W.W.R. and Tartilla, N., 2023. Determinan Nilai Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Industri Sektor Consumer Goods Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(2), pp.281-290.
- [10] Rainanto, B.H., Bon, A.T. and Purba, J.H.V., 2022. Environmental management system and pro-environmental behavior in realizing sustainable industry performance: Mediating role of green marketing management. *International Journal of Global Optimization and Its Application*, 1(1), pp.12-21.
- [11] Satria, W.I., Zulkarnain, P.D. and Permatasari, I., 2021, December. Design of Cataloging System for Users of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 57-57).
- [12] Sulistiono, S., Al Maghfirah, A. and Astrini, D., 2024. The Influence Of Service Quality, Product Quality, And Brand Image On Purchasing Decisions: Case Study of Nako Kebon Jati Bogor Coffee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(3), pp.599-608.
- [13] Tarwiyah, R.F., Fadillah, A. and Permana, Y., 2023. Tinjauan Atas Pengendalian Internal Persediaan Bahan Baku Produksi Pada PT Tirta Fresindo Jaya. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 3(2).
- [14] Maurizka, B.S., Sutarti, S., Rosita, S.I. and Taqyudin, Y., 2024. Tinjauan Atas Sistem Bagi Hasil Tabungan Rencana Melalui Akad Mudharabah Muthlaqah. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(1), pp.103-112.
- [15] Rizki, K., Asfiya, N., Sutarti, S., Rosita, S.I. and Herawati, H., 2023. Tinjauan Atas Implementasi SAK ETAP Pada Laporan Keuangan Koperasi Produksi Susu Dan Usaha Peternakan Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 3(3), pp.151-160.
- [16] Fahmie, A., 2024. Determinants of Academic Fraudulent Behavior Using the Fraud Diamond Theory Approach. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 12(2), pp.295-302.
- [17] Riansyah, M., Amrulloh, A. and Pramiudi, U., 2023. TINJAUAN PENGELOLAAN ASET TETAP BERDASARKAN PSAP 07 PADA KECAMATAN BOGOR SELATAN. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 3(3), pp.143-150.
- [18] Lionandiva, G. and Triandi, T., 2022. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(3), pp.607-616.
- [19] Munawar, A., Rahmayanti, R. and Mulyana, M., 2022. The Effect Of Intellectual Capital, Company Growth, And Return On Assets On Company Value [Study on Building Construction Subsector Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange for the 2016-2021 Period].