

Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang *Free Service* Dan Pengendalian Internal Pada PT. Bosowa Berlian Motor Manado

Pricilia Panino¹, Kiet Tumiwa², Novy J. Kasenda³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Manado, Indonesia

E-mail: priciliapanino@gmail.com¹, kiettumiwa@yahoo.com², novikasenda09@gmail.com³

Article History:

Received: 29 April 2026

Revised: 28 Juni 2026

Accepted: 06 Juli 2026

Keywords: Sistem Informasi Akuntansi, Piutang *Free service*, Pengendalian Internal.

Abstract: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penerapan sistem informasi akuntansi piutang jasa *free service* dan pengendalian internal di PT. Bosowa Berlian Motor Manado. Metodologi penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis, akurat, dan berdasarkan fakta. Data primer dan sekunder adalah sumbernya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk tujuan analisis ini, model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman digunakan, yang terdiri dari hal-hal berikut: a). Reduksi data adalah proses untuk menyederhanakan dan memfokuskan data tambahan yang dikumpulkan dari observasi, dokumentasi, dan wawancara. b). Penyajian Data: Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk naratif, tabel, atau bagan alur (flowchart) yang menggambarkan proses piutang *free service*. c). Penarikan kesimpulan: proses menginterpretasikan data dengan menemukan pola, hubungan, dan kecenderungan, kemudian diverifikasi kembali untuk memastikan bahwa data itu benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi piutang *free service* beroperasi dengan baik. Ini dapat dilihat dari pembagian fungsi yang jelas, adanya catatan dan dokumen akuntansi, dan prosedur yang sistematis. Pengendalian internal juga cukup baik, tetapi beban kerja bagian akuntansi, prosedur penanganan risiko, dan sistem yang sering error pada akhir periode masih perlu diperbaiki.

PENDAHULUAN

Industri otomotif adalah salah satu sektor yang paling cepat berkembang karena selalu ada permintaan yang lebih tinggi untuk kendaraan roda dua atau roda empat yang digunakan untuk

penggunaan pribadi atau bisnis. Para produsen mobil berada di bawah banyak tekanan untuk meningkatkan layanan mereka karena persaingan yang semakin ketat. Misalnya, dengan mereka menawarkan *free service* kepada orang-orang yang membeli unit kendaraan mereka. Pelanggan tidak perlu membayar apa pun untuk layanan *free service* ini, tetapi perusahaan tetap menghasilkan uang dari transaksi tersebut yang berasal dari penggantian klaim oleh Agen Pemegang Merk. APM perlu mengetahui dan melacak biaya layanan ini. Karena hal ini, pengelolaan transaksi *free service* yang menghasilkan piutang *free service* perlu diawasi dan mengelola *free service* menciptakan piutang *free service*, yang perlu diawasi dan didokumentasikan dengan hati-hati.

PT Bosowa Berlian Motor Manado sebagai *dealer* resmi yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, memiliki peran penting dalam pengelolaan transaksi penjualan dan layanan purna jual, termasuk layanan *free service*. Frekuensi layanan *free service* yang selalu stabil pada setiap bulannya di angka 100-150 unit, berhasil menyumbang 50-60% target dari pendapatan *service*. Hal ini menggambarkan bahwa layanan *free service* pada perusahaan bukan hanya sebagai strategi marketing untuk menjaga loyalitas pelanggan, namun turut meningkatkan keuntungan yang dapat mendukung kegiatan operasional perusahaan ataupun pengembangan bisnis.

Dalam praktiknya, pengelolaan piutang *free service* melibatkan proses pengumpulan dan pengajuan dokumen klaim kepada APM. Namun, tidak dipungkiri masih terdapat permasalahan operasional yang sering terjadi, seperti ketidaklengkapan dokumen, keterlambatan pengajuan, serta sistem lambat yang dapat menyebabkan keterlambatan bahkan kegagalan klaim. Untuk membuat pengelolaan piutang dari *free service* menjadi lebih efektif dan efisien, ketentuan tersebut menekankan pentingnya sistem informasi akuntansi (SIA) yang baik dengan pengendalian internal yang kuat. Jika SIA telah diterapkan dengan benar, perusahaan dapat menyusun laporan keuangan yang akurat dan lengkap, yang dapat diandalkan oleh para manajer untuk mengambil keputusan yang lebih baik. Sedangkan pengendalian internal dapat membantu organisasi dalam mengelola risiko, memastikan kepatuhan, dan menjaga integritas proses bisnis secara lebih efektif (Maranatha et al., 2023). Oleh sebab itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan penerapan sistem informasi akuntansi maupun pengendalian internal secara benar, agar kegiatan bisnis bisa terus mengalami peningkatan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh (Eka Travilta Oktaria et al., 2024) menemukan bahwa peran dan fungsi SIA piutang telah berjalan sesuai dengan standar prosedur secara teoritis. Namun, penelitian lain oleh (Saskia & Hambani, 2024) menunjukkan bahwa meskipun penerapan SIA sudah cukup efisien, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal sinkronisasi data dan integritas sistem. Perbedaan dalam temuan-temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian, terutama terkait penggunaan sistem informasi akuntansi untuk mengelola piutang *free service*, yang hingga saat ini belum banyak mendapat banyak perhatian. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan kajian mendalam mengenai penerapan sistem informasi piutang *free service* dan pengendalian internal di PT. Bosowa Berlian Motor Manado.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data keuangan dan akuntansi serta menyebarkan informasi kepada pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2021). Menurut (Andreuw Kristian Pantow et al., 2025) sistem informasi akuntansi memiliki peran penting dalam mendukung pencatatan transaksi dan penyajian keputusan

manajerial. Sejalan dengan pendapat tersebut, (Izza, Terrensia, Erwinda, 2024) juga menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi mempunyai dampak signifikan dalam pengambilan keputusan, efisiensi operasional, serta pengendalian internal perusahaan. Berdasarkan tiga penelitian terdahulu yang telah disebutkan, dapat dikatakan bahwa SIA sangat penting untuk pemrosesan dan pengelolaan data keuangan, penyediaan informasi keuangan, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajemen, serta sebagai alat pengendalian internal untuk bisnis yang bertujuan untuk menjamin praktik bisnis yang baik dan optimal serta mengurangi risiko kesalahan terjadi.

Terdapat enam komponen SIA yang dikutip dari (Adah & Firdaus, 2025), yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)
 Akuntan dan analis keuangan yang termasuk dalam bagian sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam pelaksanaan dan pengelolaan SIA. Tanggung jawab utama SDM adalah memastikan data yang dimasukkan ke dalam sistem telah diperiksa secara teliti sehingga sesuai dengan standar yang berlaku.
- b. Perangkat Lunak (*Software*)
 Terdapat banyak jenis dan model perangkat lunak akuntansi yang digunakan dalam perusahaan, sebagai contoh ada MYOB, SAP, atau *QuickBooks* yang berguna dalam pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan hingga mendukung analisis data keuangan. Perangkat lunak ini dapat membantu otomatisasi proses akuntansi.
- c. Perangkat Keras (*Hardware*)
 Penyediaan perangkat keras dalam perusahaan sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan, seperti komputer, server, dan perangkat penyimpanan data, yang diperlukan untuk pengelolaan hingga penyimpanan data.
- d. Data Akuntansi
 Data akuntansi merupakan dasar dalam pengambilan keputusan bisnis, sehingga diperlukan pengelolaan yang memadai. Adapun data akuntansi yang dimasukkan ke dalam sistem mencakup transaksi, faktur, laporan bank maupun data lain yang relevan.
- e. Prosedur dan Instruksi
 Prosedur merupakan langkah-langkah atau struktur yang dilakukan dalam pengelolaan dan proses data akuntansi, yang meliputi pencatatan jurnal, *mem-posting* ke buku besar, sampai penyusunan laporan keuangan yang akurat. Prosedur yang dijalankan wajib sesuai dengan prinsip atau kebijakan akuntansi yang berlaku.
- f. Jaringan dan Teknologi
 Pada perkembangannya, saat ini SIA telah terhubung dengan jaringan lokal maupun berbasis *cloud*, yang berguna untuk memungkinkan akses data yang terintegrasi dengan berbagai macam divisi dalam perusahaan maupun skala cabang, serta data tersebut dapat diakses secara *real time* untuk mempercepat proses operasional.

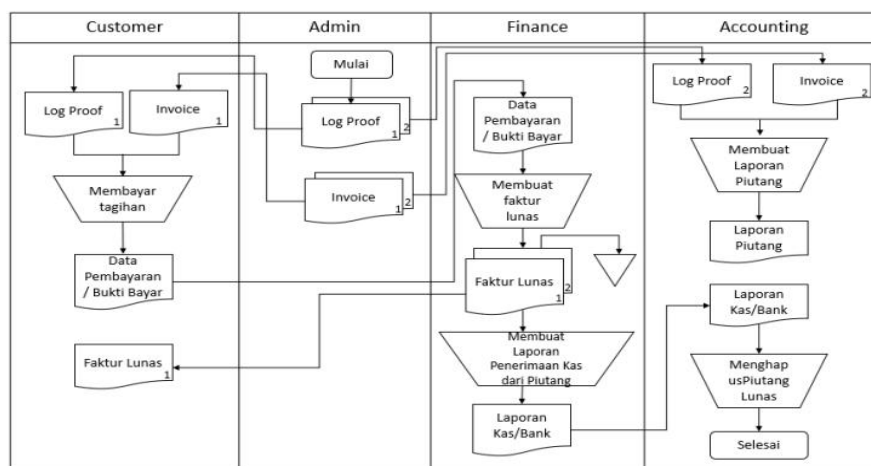
Sistem Informasi Akuntansi Piutang

Sistem informasi akuntansi piutang merupakan suatu metode yang memantau fluktuasi pembayaran terutang suatu perusahaan dari setiap debitur (Nurfatikhah et al., 2024). Oleh karena itu, sistem piutang usaha adalah sistem yang mencakup semua tindakan yang diperlukan untuk mencatat, mengawasi, dan melaporkan semua transaksi yang berkaitan dengan piutang perusahaan dari awal hingga akhir. Menurut (Mulyadi, 2023) terdapat fungsi, catatan, dokumen dan prosedur yang terkait dengan sistem informasi akuntansi piutang. Berikut ini adalah

uraiannya:

1. Fungsi terkait dengan sistem informasi akuntansi piutang
 - a. Fungsi sekretariat, bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, dan mengadministrasikan dokumen yang berkaitan dengan timbulnya piutang. Dalam SIA piutang, fungsi ini berperan dalam mengelola arsip dokumen sumber seperti faktur, surat pemberitahuan, maupun bukti transaksi lainnya.
 - b. Fungsi penagihan, bertanggung jawab atas penagihan piutang yang telah jatuh tempo dari para debitur. Fungsi ini memastikan bahwa proses penagihan dilakukan berdasarkan data piutang yang terdokumentasi dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. Fungsi kas, bertanggung jawab untuk mengumpulkan pembayaran debitur. Dalam kenyataannya, fungsi ini perlu dipisahkan dari akuntansi untuk menghindari penipuan atau penyalahgunaan. Sesuai dengan kebijakan perusahaan, setiap uang tunai yang diterima harus disertai dengan tanda terima resmi dan segera disetorkan.
 - d. Fungsi akuntansi, ditugaskan untuk menyusun laporan terkait kondisi piutang perusahaan serta mencatat piutang dalam jurnal dan buku besar. Fungsi ini memastikan bahwa setiap transaksi diproses dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan ketentuan akuntansi yang berlaku.
 - e. Fungsi pemeriksaan internal berperan dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem akuntansi piutang. Tujuannya adalah untuk menilai kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan serta mendeteksi kemungkinan adanya kesalahan atau kecurangan.
2. Catatan terkait dengan sistem informasi akuntansi piutang
 - a. Jurnal penjualan: setiap transaksi penjualan kredit harus dicatat pada jurnal penjualan, yang kemudian akan menimbulkan piutang.
 - b. Jurnal retur penjualan: apabila terjadi pengembalian barang oleh pelanggan yang mengakibatkan pengurangan kas ataupun piutang, maka transaksi tersebut akan dicatat pada jurnal retur penjualan.
 - c. Jurnal umum: jika terjadi kondisi di mana piutang tidak dapat ditagih lagi, maka perlu dilakukan penghapusan piutang pada jurnal umum yang akan berakibat pada pengurangan piutang.
 - d. Jurnal penerimaan kas: mencatat penurunan piutang usaha yang disebabkan oleh penerimaan kas dari debitur.
 - e. Kartu piutang: buku pembantu akuntansi yang berguna untuk pencatatan rincian mutasi dan saldo piutang kepada setiap debitur secara individual adalah kartu piutang.
3. Dokumen terkait dengan sistem informasi akuntansi piutang
 - a. Faktur penjualan: dalam transaksi penjualan kredit, faktur penjualan menjadi dasar pada proses pencatatan piutang. Selain itu, terdapat pula dokumen pendukung seperti surat muat (*bill of lading*) dan surat order pengiriman yang menjadi pelengkap.
 - b. Bukti kas masuk: dasar pencatatan akibat piutang yang berkurang karena adanya transaksi pelunasan piutang dari debitur adalah bukti kas masuk. Apabila terjadi kondisi di mana pelanggan memberikan cek yang tidak dapat dicairkan, maka sistem perbankan akan mengembalikan cek tersebut kepada pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan tidak perlu membuat bukti kas masuk karena tidak adanya pembayaran yang diterima. Lalu, terdapat pula surat pemberitahuan (*remittance advice*) yang berguna sebagai dokumen sumber untuk pencatatan ke dalam kartu piutang.

- c. Memo kredit: bagian order penjualan akan menggunakan memo kredit sebagai dasar pencatatan retur penjualan. Adapun dokumen sumber yang juga berguna untuk mencatat transaksi retur penjualan adalah laporan penerimaan barang yang dibuat oleh bagian penerimaan.
 - d. Bukti memorial (*journal voucher*): memberikan persetujuan untuk penghapusan piutang yang tidak dapat ditagih dan menerbitkan surat keputusan penghapusan merupakan tanggung jawab bagian penjualan kredit. Penghapusan piutang dalam buku besar umum juga didasarkan pada dokumen ini.
4. Prosedur terkait sistem informasi akuntansi piutang
- Prosedur yang digambarkan dalam bentuk bagan alir atau *flowchart* adalah suatu unsur yang tak terpisahkan dalam sistem informasi akuntansi. Bagan alir merupakan teknik analisis bergambar yang digunakan untuk menjelaskan tentang prosedur-prosedur yang terjadi di dalam perusahaan secara ringkas dan jelas (Tene et al., 2023). Berikut ini adalah contoh model bagan alir sistem informasi akuntansi piutang mengenai pelunasan piutang dari Stasiun TV XYZ yang dikutip dari penelitian (Seftiani et al., 2021).



Gambar 1. Bagan Alir Pelunasan Piutang

Berikut ini merupakan prosedur pelunasan piutang atau penerimaan kas dari piutang pada Stasiun TV XYZ yang dikutip dari (Seftiani et al., 2021), dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Administrator Stasiun TV XYZ akan menyediakan log siaran atau bukti siaran setelah iklan, blocking time, atau bahkan program yang dibeli oleh pelanggan telah diproduksi dan ditayangkan di Stasiun TV XYZ sesuai dengan kesepakatan. Setelah itu, faktur untuk pesanan pelanggan akan dibuat oleh administrator. Konsumen akan menerima kedua dokumen untuk prosedur penagihan.
2. Setelah disiapkan dalam tiga salinan, log siaran dikirim ke departemen yang sesuai. Klien menerima salinan pertama dari log siaran, dan akuntansi menerima salinan kedua. Faktur juga disiapkan dua kali. Konsumen menerima salinan pertama, dan akuntansi menerima salinan kedua.
3. Salinan kedua dari log siaran dan salinan kedua dari faktur yang dikirim oleh administrator Stasiun TV XYZ diperiksa oleh akuntansi. Akuntansi menggunakan dokumen yang telah lengkap untuk membuat laporan piutang. Pengakuan piutang usaha adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan operasi ini yang dilakukan oleh akuntansi.

4. Pelanggan kemudian menyerahkan bukti transfer ke bagian keuangan untuk membayar faktur. Keabsahan bukti pembayaran kemudian dikonfirmasi oleh departemen keuangan. Keuangan kemudian menyediakan salinan kwitansi pembayaran. Konsumen menerima salinan pertama, dan salinan kedua disimpan dalam arsip.
5. Keuangan membuat laporan kas/bank harian yang mencakup laporan penerimaan kas dari piutang usaha. Akuntansi menerima laporan ini untuk menyusun akun keuangan Stasiun TV XYZ.
6. Akuntansi menghapus piutang yang telah sepenuhnya dibayar setelah menerima laporan kas/bank harian dari departemen keuangan.

Piutang *Free service*

Piutang dalam arti luas merupakan segala macam tuntutan atau klaim kepada pihak ketiga yang pada umumnya berakibat adanya penerimaan kas di masa yang akan datang (Syahrir Pawerangi et al., 2024). Pelaksanaan *free service* pada dasarnya tidak menimbulkan piutang kepada pelanggan karena layanan tersebut diberikan tanpa penagihan langsung. Meski demikian, dalam praktik operasional perusahaan, *free service* dapat menimbulkan piutang kepada pihak ketiga, dalam hal ini APM yang berkewajiban membayar klaim atas layanan *free service* yang telah diberikan. Maka dapat disimpulkan, piutang *free service* tidak timbul dari hubungan perusahaan dan pelanggan, melainkan dari hubungan perusahaan dengan pihak APM.

Dari sudut pandang akuntansi, piutang jasa *free service* merupakan hak tagih perusahaan yang timbul akibat telah dilaksanakan jasa layanan, meskipun pelanggan tidak melakukan pembayaran secara langsung. Oleh karena itu, piutang ini perlu diakui dan dicatat secara sistematis dalam sistem informasi akuntansi piutang agar mencerminkan kondisi keuangan perusahaan yang sebenarnya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Saskia & Hambani, 2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi piutang yang digunakan untuk layanan *free service* memiliki peran strategis dalam meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran dana sengketa terkait jumlah klaim.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa piutang terkait jasa *free service* perlu dilakukan pencatatan yang sistematis didukung oleh sistem informasi akuntansi piutang yang tepat, agar meminimalkan risiko keterlambatan klaim bahkan gagal klaim dari pihak APM.

Pengendalian Internal

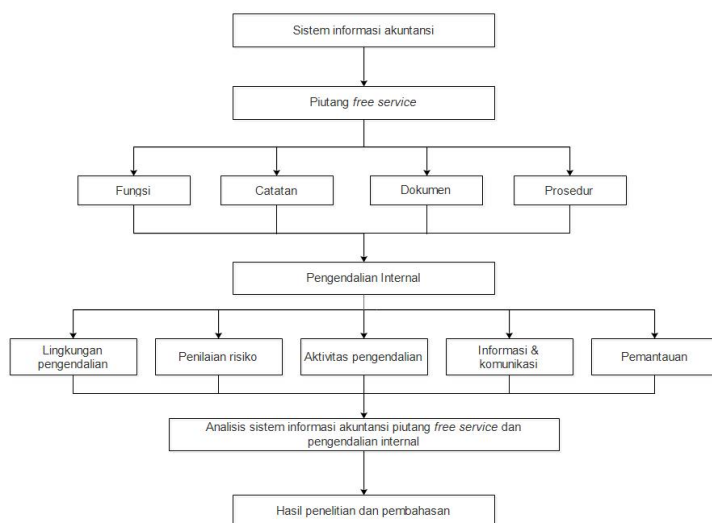
Pengendalian internal merupakan proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya untuk memberikan keyakinan yang memadai terhadap pencapaian tujuan organisasi (IIAI, 2022). Pengendalian internal juga meliputi struktur dari organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasi untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa ketelitian dan keandalan dari data akuntansi, mendorong efisiensi serta mendorong dipatuhinya kebijakan dari manajemen (Mulyadi, 2023). Menurut COSO, dikutip dari (Intan Kusdiana Safitri et al., 2025) terdapat lima komponen utama yang dapat digunakan perusahaan dalam membangun pengendalian internal yang terintegrasi, yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
Lingkungan pengendalian berkaitan dengan penerapan nilai etika, integritas, serta kejelasan struktur organisasi dan pembagian wewenang. Kondisi ini berperan dalam membentuk perilaku kerja yang mendukung kepatuhan dan pelaksanaan pengendalian internal secara konsisten.

2. **Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)**
 Penilaian risiko difokuskan pada potensi hambatan yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Risiko yang berasal dari dalam maupun luar organisasi perlu diantisipasi melalui penetapan langkah pengendalian yang proporsional.
3. **Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)**
 Prosedur kerja yang mengatur otorisasi, pemisahan tugas, dan verifikasi transaksi digunakan untuk melaksanakan operasi kontrol. Tujuan dari penerapan prosedur-prosedur ini adalah untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan kecurangan.
4. **Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)**
 Sistem informasi yang memadai memungkinkan penyajian data yang andal dan tepat waktu. Selain itu, komunikasi yang berjalan efektif membantu penyampaian kebijakan dan tanggung jawab pengendalian kepada seluruh pihak terkait.
5. **Pengawasan (*Monitoring*)**
 Untuk memastikan bahwa pengendalian internal beroperasi secara efektif dan diterapkan sesuai dengan keadaan saat ini, pemantauan kualitas secara teratur dan berkala harus dilakukan. Untuk menjaga agar sistem tetap sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan organisasi yang berubah, modifikasi akan dilakukan berdasarkan temuan dari pemantauan.

Kerangka Pemikiran

Berikut ini disajikan gambar untuk menunjukkan kerangka konseptual yang mendasari studi ini:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Untuk memberikan pemahaman yang sistematis, berdasarkan fakta, dan akurat mengenai sistem informasi akuntansi piutang usaha *free service* serta pengendalian internal di PT. Bosowa Berlian Motor Manado, digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan penggunaan metode kualitatif adalah karena penelitian ini berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap fenomena yang terjadi berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang mencakup fakta, justifikasi, dan deskripsi mengenai sistem informasi akuntansi piutang *free service* serta pengendalian internal.

Berikut ini adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

- Data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, termasuk bagian akuntansi, bagian service, dan service advisor.
- Data sekunder, yaitu informasi yang dikumpulkan dari catatan bisnis, termasuk laporan, faktur pajak, tangkapan layar sistem, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berikut ini digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara
Wawancara tatap muka dengan narasumber dilakukan untuk memperoleh informasi terperinci mengenai pengendalian internal dan sistem informasi akuntansi. Dalam hal ini, wawancara direkam oleh peneliti menggunakan ponsel.
2. Observasi
Observasi langsung terhadap prosedur pencatatan dan pengelolaan piutang *free service* perusahaan digunakan dalam penelitian ini.
3. Dokumen
Laporan, faktur, dan tangkapan layar sistem termasuk di antara dokumen yang dikumpulkan dan diperiksa sebagai bagian dari proses dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti mengambil foto-foto dokumentasi menggunakan ponsel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Model analisis yang digunakan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari:

1. Reduksi Data
Proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Penyajian Data
Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, tabel, maupun bagan alur (flowchart) yang menggambarkan proses piutang *free service*.
3. Penarikan Kesimpulan
Proses menginterpretasikan data dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan kecenderungan, kemudian diverifikasi kembali untuk memastikan keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Akuntansi Piutang *Free service*

Pada PT Bosowa Berlian Motor Manado, layanan *free service* merupakan layanan purna jual yang diberikan kepada pelanggan yang telah membeli unit kendaraan di perusahaan. Dalam pelaksanaannya, layanan ini tidak menimbulkan pembayaran langsung dari pelanggan, namun menghasilkan transaksi piutang karena biaya service tersebut ditanggung oleh Agen Pemegang

Merek (APM), yaitu MMKSI (PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia).

Dalam pengelolaan piutang *free service*, perusahaan menggunakan dua sistem yang saling terintegrasi, yaitu BAMS (Bosowa Automotive Management System) dan D-Net. Sistem BAMS merupakan sistem internal perusahaan yang digunakan oleh seluruh cabang PT Bosowa Berlian Motor untuk mendukung kegiatan operasional, termasuk pencatatan data pelanggan, riwayat *service*, serta *progress* pengerjaan kendaraan, bahkan untuk pencatatan akuntansi digunakan sistem ini. Sementara itu, sistem D-Net merupakan sistem yang disediakan oleh APM yang digunakan untuk memverifikasi data pelanggan yang berhak mendapatkan layanan *free service* serta sebagai sarana pengajuan klaim piutang oleh bagian administrasi *service*.

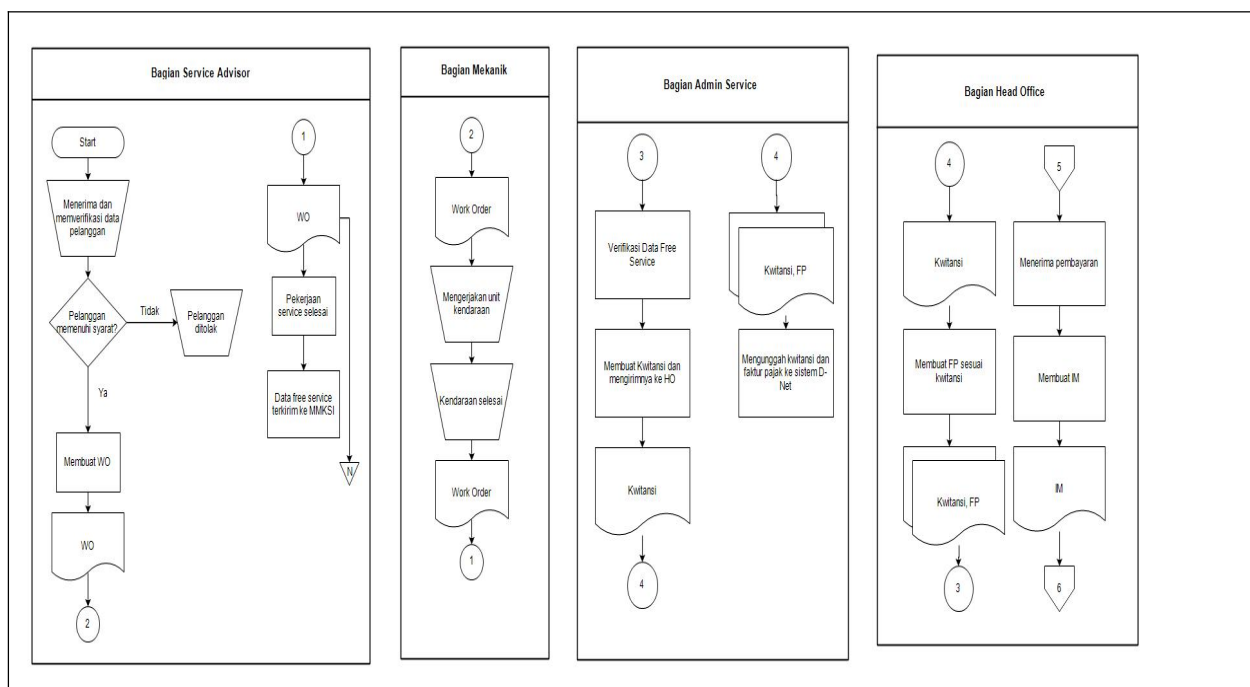
Keterkaitan antara BAMS dan D-Net memungkinkan data operasional yang dihasilkan dari proses *service* dapat digunakan sebagai dasar dalam proses verifikasi dan pengajuan klaim piutang, informasi tercatat dalam sistem BAMS menjadi acuan dalam penginputan dan pengajuan klaim melalui sistem D-Net, sehingga mendukung ketepatan dan kelengkapan data piutang *free service*. Dengan demikian, integrasi kedua sistem tersebut berperan penting dalam memastikan proses pencatatan dan pengelolaan piutang *free service* berjalan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

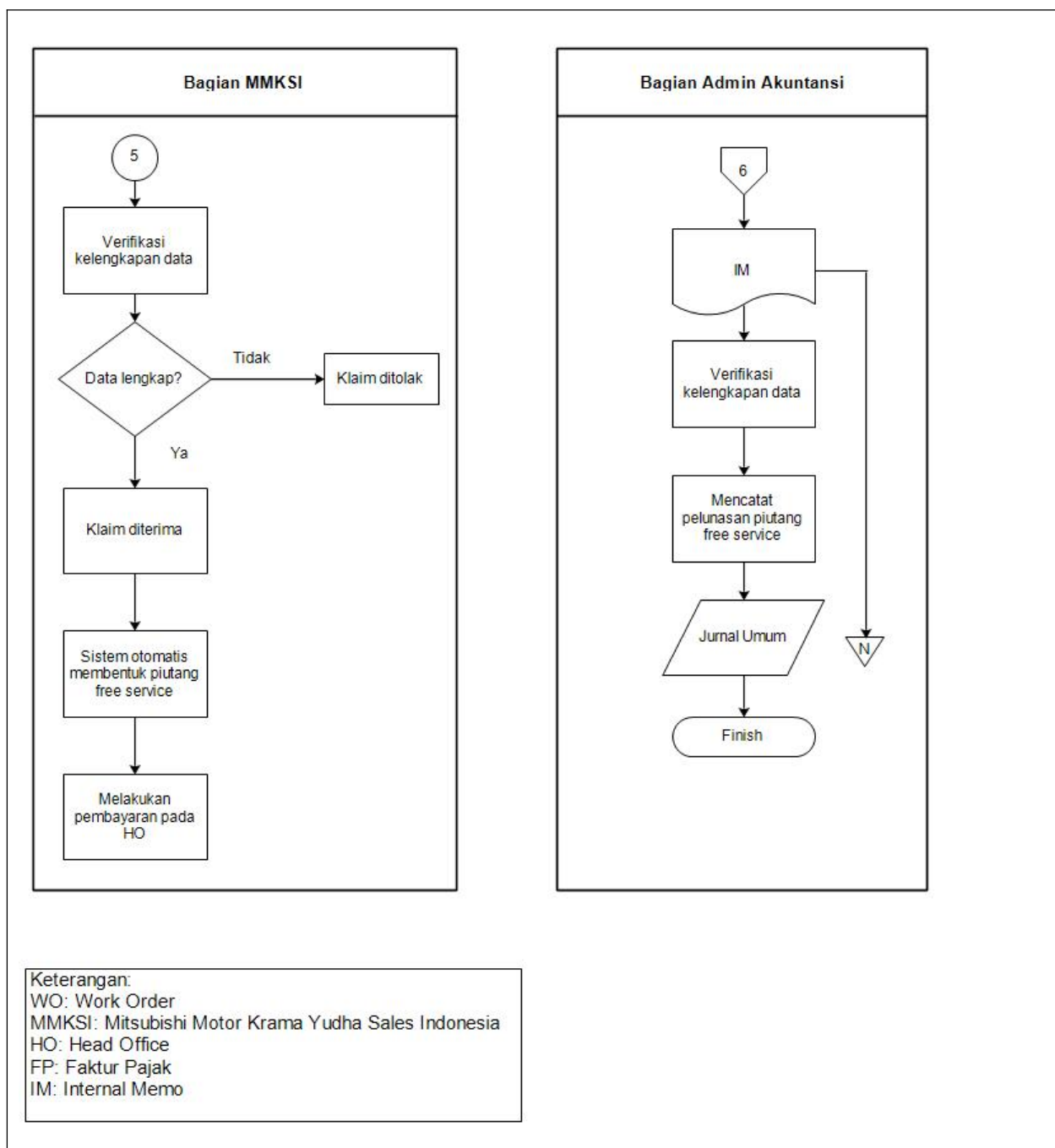
Sistem pengelolaan piutang *free service* di PT. Bosowa Berlian Motor Manado memiliki 3 fungsi, yaitu:

1. Fungsi pelayanan: dilaksanakan oleh *service advisor*, bertanggung jawab untuk melayani *customer* sejak *booking* hingga penutupan transaksi, memverifikasi kelayakan *free service* melalui sistem D-Net, memastikan kelengkapan data unit (tanggal faktur, *Pre-Delivery Inspection*, data pelanggan), membuat Work Order (WO) di sistem BAMS, melakukan quality control hasil pengerjaan mekanik, dan mengunggah WO serta menyelesaikan transaksi setelah disetujui MMKSI.
2. Fungsi administrasi *service*: dilaksanakan oleh admin *service*, bertanggung jawab untuk memvalidasi transaksi *free service* yang masuk dari sistem, mengajukan atau merilis transaksi agar dapat diproses APM, mengelola dokumen klaim, mengunggah seluruh dokumen ke sistem D-Net dan memastikan transaksi memenuhi standar agar tidak ditolak APM.
3. Fungsi Akuntansi: dilaksanakan oleh akuntan, bertanggung jawab untuk melakukan pelunasan AR setelah dana diterima *Head office* (HO), berkoordinasi dengan admin *service* dalam pemantauan transaksi piutang *free service* dan memastikan piutang *free service* dapat terselesaikan sesuai periode.

Apabila dibandingkan dengan teori yang dikemukakan oleh (Mulyadi, 2023) , maka terdapat perbedaan istilah dari hasil yang ditemukan di lapangan, namun secara fungsional menunjukkan kesesuaian. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh *Service Advisor* memiliki peran yang sesuai dengan fungsi sekretariat, yaitu menerima pelanggan dan memastikan dokumen awal untuk keperluan pemberian layanan *free service* telah sesuai standar. Selanjutnya, fungsi administrasi yang dilaksanakan oleh admin *service* sesuai dengan fungsi penagihan, di mana dalam tugasnya admin *service* perlu menyiapkan dokumen-dokumen untuk pengajuan klaim kepada pihak MMKSI. Terakhir fungsi akuntansi yang memang telah sesuai dijalankan sebagaimana dengan teori yang ada.

Prosedur munculnya hingga penyelesaian piutang *free service* pada PT. Bosowa Berlian Motor Manado disajikan dalam bentuk bagan alir sebagai berikut:





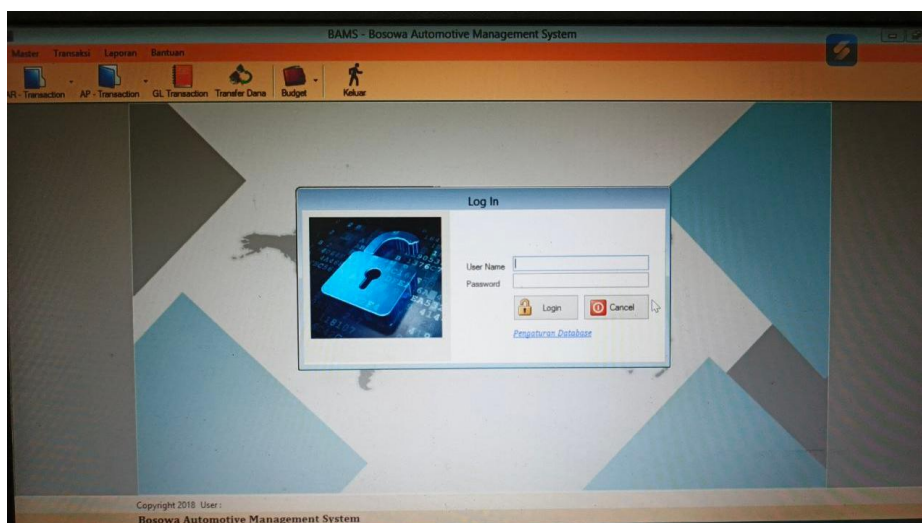
Gambar 3. Bagan Alir Pengelolaan Piutang Free Service

Berikut ini penjelasan prosedur munculnya hingga penyelesaian piutang *free service* pada PT. Bosowa Berlian Motor Manado sesuai bagan alir di atas:

1. Menerima dan memverifikasi data pelanggan: Service Advisor (SA) menerima pelanggan yang datang untuk melakukan *service* kendaraan. Selanjutnya, SA melakukan verifikasi terhadap kelayakan kendaraan untuk memperoleh layanan *free service* dengan mengecek data kendaraan, riwayat *service*, serta ketentuan program *free service* yang berlaku melalui sistem. Apabila kendaraan memenuhi syarat, maka proses dapat dilanjutkan.

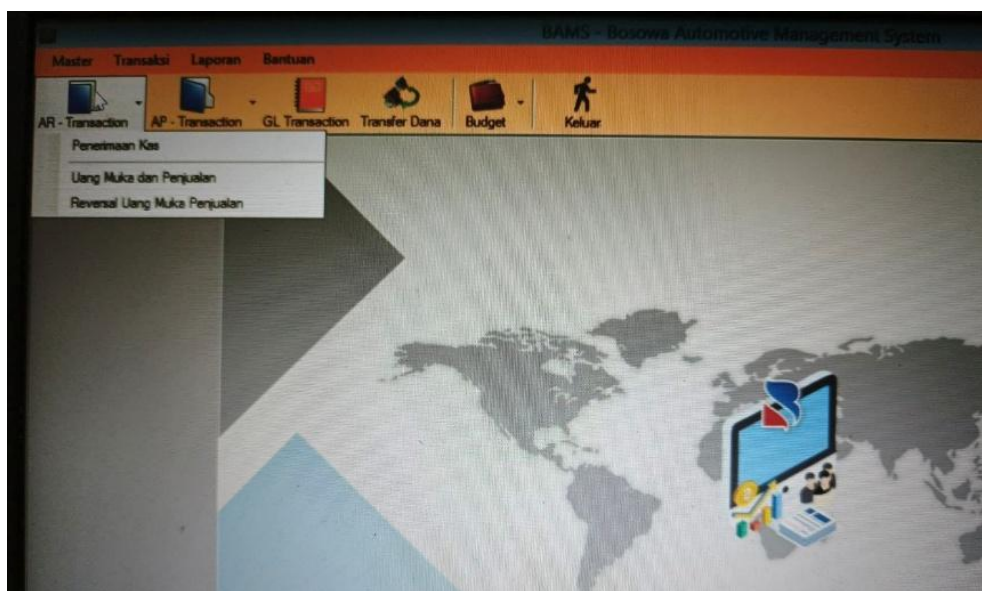
2. Membuat *work order* (WO): setelah pelanggan dinyatakan memenuhi syarat, SA membuat WO melalui sistem BAMS. WO tersebut berisi informasi mengenai identitas pelanggan, data kendaraan, serta rincian pekerjaan *service* yang akan dilakukan, dan menjadi dasar bagi mekanik dalam melakukan pekerjaan.
3. Melaksanakan *service*: mekanik menerima WO dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang tercantum. Proses ini mencakup pemeriksaan kendaraan, perbaikan ringan, serta penggantian oli, sesuai standar operasional yang ditetapkan perusahaan.
4. Menutup *service*: setelah pekerjaan diselesaikan mekanik, SA melakukan penyelesaian pekerjaan (*finish*) dalam sistem. Tahap ini menandakan bahwa seluruh proses *service* telah selesai dilaksanakan dan data pekerjaan siap diproses lebih lanjut.
5. Mengirim data *service* ke MMKSI: data *service* yang telah ditutup dalam sistem kemudian secara otomatis dikirimkan ke pihak MMKSI. Data tersebut digunakan sebagai dasar awal untuk proses verifikasi dan pengajuan klaim *free service*.
6. Melakukan pengajuan klaim *free service*: admin *service* melakukan pengecekan terhadap data *service* yang telah dikirim, kemudian melakukan proses rilis dan pengajuan klaim melalui sistem D-Net. Dalam tahap ini, admin memastikan bahwa data yang diajukan telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Memverifikasi dan menyetujui klaim: pihak MMKSI melakukan verifikasi terhadap klaim yang diajukan oleh *dealer*. Proses ini meliputi pengecekan kesesuaian data kendaraan dan kelayakan klaim. Apabila klaim valid, maka pihak MMKSI akan memberikan persetujuan atas klaim tersebut.
8. Membentuk piutang *free service*: setelah klaim disetujui, sistem secara otomatis membentuk piutang *free service*.
9. Melakukan pembayaran oleh MMKSI: pihak MMKSI melakukan pembayaran atas klaim piutang *free service* kepada *head office* (HO) sesuai dengan jumlah yang telah diverifikasi sebelumnya.
10. Menerbitkan *internal memo* (IM): setelah menerima pembayaran, HO akan menerbitkan IM yang kemudian dikirim ke pihak dealer, langsung ke bagian akuntansi. IM inilah yang akan menjadi dasar pencatatan.
11. Melakukan pencatatan pelunasan piutang *free service*: bagian akuntansi yang telah menerima IM melakukan pencatatan pelunasan piutang ke dalam sistem. Proses ini akan berakibat pada dihapusnya piutang yang telah dilunasi.
12. Menyelesaikan transaksi: setelah pencatatan selesai, maka seluruh proses piutang *free service* dinyatakan selesai.

Selanjutnya akan dijelaskan bagaimana proses penginputan pelunasan piutang *free service* menggunakan sistem BAMS. Pertama-tama, user perlu masuk ke aplikasi BAMS dan memasukkan *username* dan *password* yang telah terdaftar.



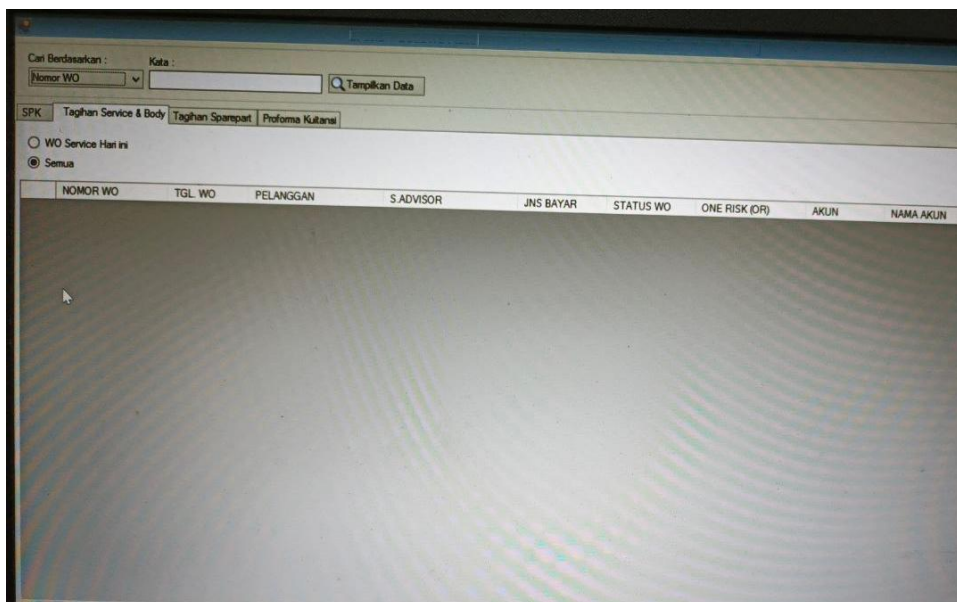
Gambar 4. Form Login Sistem BAMS

Setelah berhasil masuk, akan diperlihatkan beberapa tools yang digunakan dalam aktivitas pencatatan. Salah satunya adalah *tools AR-Transaction* yang berguna untuk menginput pelunasan piutang *free service*. Setelah mengarahkan kursor pada *tools AR-Transaction*, akan muncul tiga opsi, yaitu penerimaan kas, uang muka dari penjualan dan *reversal* uang muka penjualan, langsung saja diklik opsi penerimaan kas.



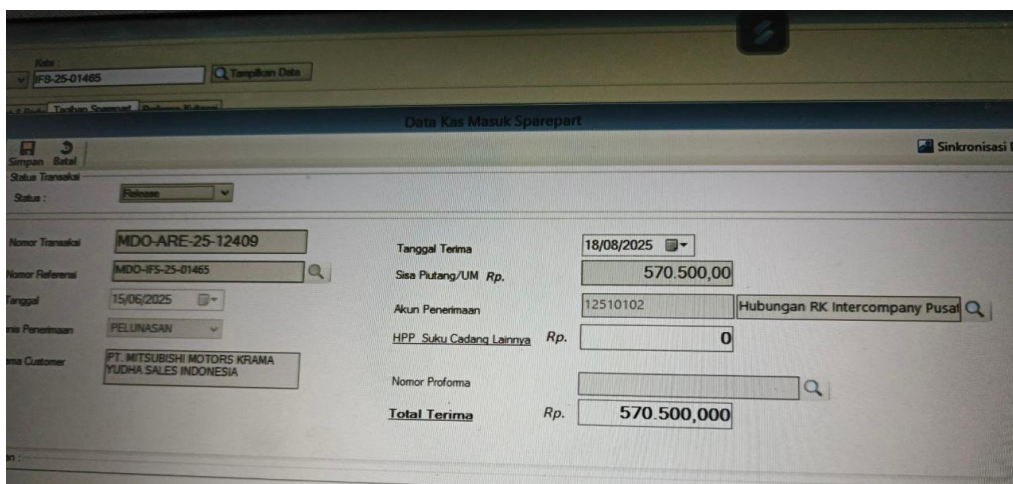
Gambar 5. Tampilan Opsi Penerimaan Kas

Setelah memasuki bagian penerimaan kas, akan muncul kolom *searching* yang akan digunakan mencari nomor WO dari transaksi yang akan dilunasi. Pada bagian ini terdapat empat *tools*, yaitu tagihan *service & body*, tagihan *sparepart* dan performa kuitansi. Untuk menginput pelunasan piutang *free service* hanya menggunakan dua *tools* saja, yaitu tagihan *service & body* dan *sparepart*.



Gambar 6. Tampilan Input Kode Nomor Transaksi

Setelah memasukkan nomor WO pada kolom *searching*, maka akan muncul tampilan untuk penginputan pelunasan piutang *free service*. User harus dengan teliti menginput nominal dan tanggal yang sesuai dengan IM, serta memilih akun Hubungan RK *Intercompany* Pusat - Cabang sesuai yang muncul pada sistem. Data selain itu akan terisi secara otomatis.



Gambar 7. Tampilan Input Transaksi

Setelah itu, tinggal klik simpan dan transaksi piutang *free service* telah berhasil dilunasi. Penginputan ini secara otomatis membuat jurnal hingga pada laporan keuangan sebagai faktor dalam pengambilan keputusan manajerial.

Tabel 1. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang Free Service pada PT Bosowa Berlian Motor Manado

Komponen	Praktik di Perusahaan	Teori	Analisis
Fungsi	Terdapat fungsi pelayanan, fungsi administrasi <i>service</i> dan fungsi akuntansi.	Terdapat fungsi sekretariat, fungsi penagihan, fungsi kas, fungsi akuntansi dan fungsi pemeriksaan internal.	Secara istilah terdapat perbedaan, namun secara fungsional memiliki kesesuaian. Fungsi pelayanan untuk menerima data, fungsi administrasi <i>service</i> untuk mengelola klaim, dan fungsi akuntansi untuk mencatat transaksi.
Dokumen	Menggunakan WO, <i>invoice</i> , kwitansi, faktur pajak dan <i>internal memo</i> .	Terdapat dokumen faktur penjualan, bukti kas masuk, memo kredit dan bukti memorial.	Meskipun terdapat perbedaan pada istilah yang digunakan, namun secara fungsionalitas sesuai. WO, <i>invoice</i> , kwitansi dan faktur pajak dapat disetarakan dengan dokumen pendukung, sedangkan <i>internal memo</i> sebagai dasar pencatatan yang sejalan dengan bukti memorial.
Catatan	Menggunakan jurnal umum dan buku besar.	Terdapat jurnal penjualan, jurnal retur penjualan, jurnal umum, jurnal penerimaan kas dan kartu	Terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara kondisi riil dan teori, namun hal ini

		piutang.	disebabkan oleh perbedaan jenis piutang.
Prosedur	Proses melalui sistem BAMS dan D-Net, sehingga terbentuk piutang <i>free service</i> hingga pada pencatatan pelunasannya.	Prosedur disusun secara sistematis dengan dilengkapi tampilan visual dari bagan alir.	Prosedur piutang <i>free service</i> telah berjalan secara sistematis dan terstruktur, dilengkapi dengan dua sistem yang saling terintegrasi, sehingga penggunaannya bisa dilakukan hingga pada pelunasan piutang <i>free service</i> . Terdapat kendala pada sistem dimana sering error dan tidak dapat digunakan saat akhir bulan karena <i>overload</i> .

Analisis Pengendalian Internal terhadap Pengelolaan Piutang *Free service* pada PT. Bosowa Berlian Motor Manado

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian dalam SIA piutang *free service* menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki pembagian tugas yang cukup jelas antara *service advisor*, admin *service* dan bagian *accounting*. Setiap bagian menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan fungsi masing-masing, serta tidak terdapat ketergantungan pada satu individu tertentu karena adanya kerja sama antarbagian. Namun demikian, pada praktiknya bagian *accounting* sering mengalami beban kerja yang tinggi, terutama pada akhir bulan, sehingga harus melakukan lembur untuk menyelesaikan pencatatan transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun struktur organisasi telah mendukung pengendalian, masih terdapat kelemahan dari sisi distribusi beban kerja yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian risiko dalam pengelolaan piutang *free service* menunjukkan bahwa perusahaan telah menyadari adanya potensi risiko, seperti gangguan sistem dan kesalahan dalam pengajuan klaim. Namun, penanganan risiko tersebut masih bersifat reaktif, yaitu dengan menghubungi pihak IT apabila terjadi gangguan sistem. Selain itu, pernah terjadi

keterlambatan klaim yang disebabkan oleh ketidaklengkapan data yang diinput admin service, sehingga proses persetujuan klaim tertunda ke periode berikutnya. Di sisi lain, belum terdapat prosedur formal atau standar operasional tertulis untuk mengantisipasi risiko tersebut, termasuk dalam pengelolaan dokumen yang berpotensi hilang atau tercecer. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian risiko belum dikelola secara sistematis.

3. **Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)**

Aktivitas pengendalian dalam sistem ini telah berjalan dengan cukup baik, yang ditunjukkan dengan adanya proses verifikasi terhadap setiap transaksi sebelum diproses lebih lanjut serta tidak adanya kemungkinan untuk melewati tahapan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, proses pengajuan klaim juga harus melalui persetujuan dari pihak MMKSI, sehingga terdapat mekanisme otorisasi yang jelas. Dengan demikian, masih ditemukan kesalahan *input* yang dilakukan oleh admin service, yang baru terdeteksi pada saat proses klaim ditanggguhkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aktivitas pengendalian telah diterapkan, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam tahap pemeriksaan awal data.

4. **Informasi & Komunikasi (*Information & Communication*)**

Aspek informasi dan komunikasi dalam SIA piutang *free service* telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem yang terintegrasi antara bagian-bagian terkait, sehingga data yang dihasilkan relatif akurat dan konsisten. Selain itu, komunikasi antarbagian juga didukung oleh sistem yang sama, sehingga meminimalkan kesalahan informasi dan keterlambatan penyampaian data. Dengan demikian, aspek ini telah mendukung kelancaran proses pencatatan dan pengelolaan piutang secara efektif.

5. **Pemantauan (*Monitoring*)**

Pemantauan terhadap SIA piutang *free service* menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya evaluasi sistem, yang ditandai dengan adanya rencana pengembangan sistem yang lebih efektif. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala berupa gangguan sistem yang berulang, khususnya pada akhir periode. Penanganan terhadap gangguan tersebut masih sering bergantung pada respon dari pihak IT, yang sering kali memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, belum terdapat fungsi khusus yang secara aktif melakukan pengawasan terhadap kinerja sistem. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pemantauan belum berjalan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sistem informasi akuntansi piutang *free service* pada PT. Bosowa Berlian Motor Manado secara umum sudah berjalan dengan baik dan terintegrasi. Meskipun terdapat perbedaan dalam penamaan fungsi dan dokumen jika dibandingkan dengan teori, namun secara fungsional peran masing-masing tetap sejalan dalam mendukung proses pencatatan dan pengelolaan piutang. Begitu pula pada aspek catatan akuntansi, terdapat perbedaan yang cukup terlihat dibandingkan dengan teori, namun hal tersebut disebabkan oleh karakteristik transaksi *free service* yang memang berbeda dengan transaksi pada umumnya, sehingga perusahaan menyesuaikan pencatatannya dengan kebutuhan operasional yang ada.

Dari sisi pengendalian internal, secara umum sistem yang diterapkan sudah cukup memadai. Hal ini terlihat dari adanya pemisahan tugas yang jelas, proses otorisasi yang berjalan, serta sistem informasi yang terintegrasi mendukung komunikasi antar bagian. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti beban kerja yang cukup tinggi pada bagian akuntansi, belum adanya prosedur tertulis dalam menghadapi risiko, serta kendala sistem yang masih sering terjadi terutama di akhir periode. Oleh karena itu, perbaikan pada beberapa

aspek tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas sistem secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan. Pertama, perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi pengembangan sistem yang digunakan, khususnya untuk mengatasi kendala yang sering terjadi pada akhir periode, sehingga proses pencatatan dapat berjalan lebih lancar. Kedua, perusahaan sebaiknya melakukan penyesuaian terhadap beban kerja pada bagian akuntansi, misalnya pembagian tugas yang lebih merata atau penambahan tenaga kerja, agar proses pencatatan tidak menumpuk di waktu tertentu. Ketiga, perusahaan perlu menyusun prosedur operasional standar secara tertulis, khususnya dalam menghadapi risiko seperti gangguan sistem atau kesalahan input data, sehingga penanganan masalah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terarah. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan sistem informasi akuntansi piutang *free service* yang diterapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mendukung kegiatan operasional perusahaan secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Adah, H. ', & Firdaus, R. (2025). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI: PENGERTIAN, KOMPONEN, DAN PENTINGNYA DALAM PERUSAHAAN. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Andreuw Kristian Pantow, Christy A. Sumigar, & Ruhiyat. (2025). *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Kredit Non-Gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur*. 1(1).
- Eka Travilta Oktaria, Salsabila Ashari, R., & Silvia, D. (2024). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Tunai dan Piutang Atas Jasa Service Pada Cv. Siger Elektro. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 5(2), 1.
- Institute of Internal Auditors Indonesia. (2022). *Standar Praktik Profesional Audit Internal*.
- Intan Kusdiana Safitri, Ade Budi Setiawan, & Yoyok Priyo Hutomo. (2025). *Analisis Penerapan Coso Framework Terhadap Keberhasilan Sistem Pengendalian Internal Siklus Produksi PT. Yongjin Javasuka Garment Factory II* (Vol. 8, Number 3).
- Izza, Terrensia, Erwinda. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Manajemen, Efisiensi Operasional Perusahaan, dan Pengendalian Internal Perusahaan. *Journal of Sustainability and Science Economics*, 2(1), 39–49. <https://doi.org/10.62337/jsse.v2i1.13>
- Maranatha, K., Wulandari Chairina, S., Suharti, E., & Mulya Pratama, G. (2023). *EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI: APAKAH ITU PENTING?* 5(1), 15–33. <https://journal.maranatha.edu/index.php/jafta>
- Mulyadi. (2023). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat.
- Nurfatikhah, M., Hazmi, Y., Jannah, R., & Fantika Ningrum, S. (2024). Akuntansi Piutang Dalam Sistem Informasi Akuntansi. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(5).
- Romney, M. B. , & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). Pearson.
- Saskia, A., & Hambani, S. (2024). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PIUTANG JASA FREE SERVICE PADA PT SUN STAR PRIMA MOTOR MITSUBISHI TAJUR BOGOR*. 3(11).
- Seftiani, R., Retnowati, Y. F., Tinggi, S., & Mahardhika, I. E. (2021). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA STASIUN TV XYZ. *Jurnal Revenue*, 2(1). <https://doi.org/10.46306/rev.v2i1>

-
- Syahrir Pawerangi, Syafridayani, Muh. Harisa, & Dewi Yunita. (2024). Analisis Problematika Piutang Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone. In *YUME : Journal of Management* (Vol. 7, Number 3).
- Tene, J., Wowor, T. G., Isalia, F., Syaefudin, M., Wangarry, A. R., Sondakh, N., Akuntansi, J., & Manado, P. N. (2023). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit dalam Upaya Meningkatkan Sistem Pengendalian Internal pada PT. Hasjrat Abadi Divisi Dunlop Manado*. 7(1), 43–55.