

Analisis Sistem Program T-Care Terhadap Pengakuan Pendapatan Pada CV. Kombos Sudirman Manado 2

Jenifer Hortensi Saselah¹, Antonius Adolf Tandil², Ivoletti Merlina Walukow³

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

E-mail: saselahjenny@gmail.com¹, antonpolimdo1@gmail.com², ivolettiwalukow@polimdo.ac.id³

Article History:

Received: 19 Juni 2026

Revised: 20 Agustus 2026

Accepted: 08 September 2026

Keywords: Sistem program T-Care, DMS, TOWASS, Pengakuan Pendapatan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem program T-Care dalam proses pengakuan pendapatan pada CV. Kombos Sudirman Manado 2, yang merupakan perusahaan jasa berbengkelan resmi Toyota. Program T-Care merupakan layanan servis berkala gratis yang pendapatannya diperoleh melalui mekanisme klaim kepada pihak prinsipal sehingga membutuhkan sistem administrasi dan pencatatan yang terstruktur. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, serta observasi mendalam terkait sistem program T-Care dan proses pengakuan pendapatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem program T-Care pada dasarnya telah berjalan cukup baik karena didukung oleh prosedur kerja, dokumen pendukung, serta penggunaan DMS dan TOWASS. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti belum terintegrasinya DMS dan TOWASS, sehingga memerlukan input ulang data, sering terjadi system error, human error, dan ketergantungan pada arahan kerja secara lisan. Kendala tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan proses klaim dan memengaruhi ketepatan proses pengakuan pendapatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem program T-Care memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses klaim dan pengakuan pendapatan pada perusahaan jasa perbengkelan resmi Toyota.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri otomotif di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan diikuti dengan persaingan yang semakin ketat antar perusahaan otomotif. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada penjualan kendaraan baru, tetapi juga mengembangkan layanan purna jual yang kompetitif pada bengkel resmi kendaraan. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh (Yuliantari et al., 2022) menunjukkan pasar otomotif Indonesia didominasi oleh mobil keluarga atau MPV (*Multi-Purpose Vehicle*) sebesar 75% dari total penjualan kendaraan, dimana Toyota menjadi pemimpin pasar dengan persentase sebesar 31,1%. Data tersebut membuktikan bahwa Toyota memiliki daya saing yang kuat di industri

otomotif. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan otomotif perlu didukung oleh sistem operasional yang memadai, khususnya dalam melaksanakan program layanan servis berkala yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan hubungan jangka panjang yang baik dengan pelanggan.

Dalam operasional perusahaan jasa perbengkelan, sistem memiliki peranan penting dalam mengatur prosedur kerja, pencatatan transaksi, serta pengolahan data yang akurat dan tepat waktu. Sebaliknya, apabila sistem yang digunakan tidak berjalan dengan baik maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pencatatan, kesalahan input data, dan ketidaksesuaian informasi yang berdampak pada proses administrasi. Kesalahan ini juga dapat mengganggu aktivitas operasional perusahaan dan berisiko terhadap keberlangsungan perusahaan (Kartika et al., 2024). Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sistem yang terstruktur dan terintegrasi agar aktivitas operasional dapat berjalan dengan baik.

Program layanan purna jual yang diterapkan oleh PT. Toyota Astra Motor (TAM) yang saat ini disebut program T-Care, merupakan program servis berkala gratis suku cadang dan jasa servis berkala hingga 7 kali atau maksimal 60.000 KM bagi para pembeli kendaraan baru. Program ini dilaksanakan pada bengkel-bengkel resmi Toyota, termasuk CV. Kombos Sudirman Manado 2 sebagai salah satu *Service Station* dibawah naungan PT. Hasjrat Abadi sebagai dealer resmi kendaraan Toyota. Dalam pelaksanaannya, program T-Care memiliki sistem administrasi yang lebih kompleks dibandingkan transaksi servis biasa karena pelanggan tidak melakukan pembayaran secara langsung melainkan melalui proses klaim.

Dalam aktivitas operasional perusahaan CV. Kombos Sudirman Manado 2 menggunakan *Dealer Management System* (DMS) sebagai sistem utama untuk merekam berbagai informasi transaksi servis program T-Care seperti identitas kendaraan dan pelanggan, kilometer saat servis, jenis servis yang diberikan. Sistem ini menjadi fondasi dalam memastikan validitas transaksi untuk memastikan kesesuaian ketentuan klaim yang berhubungan dengan proses pengakuan pendapatan perusahaan. Pendapatan perusahaan diperoleh melalui proses pengajuan klaim kepada pihak prinsipal dalam hal ini PT. Toyota Astra Motor melalui sistem yang disebut *Toyota Online Warranty & After Sales System* (TOWASS) setelah layanan servis selesai dilakukan. Oleh karena itu, kedua sistem tersebut harus berjalan secara selaras dan konsisten.

Kondisi tersebut menimbulkan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan sistem program T-Care antara lain ketidaktepatan dalam penginputan data, ketidaksesuaian data kendaraan seperti kilometer dan nomor rangka, keterlambatan dalam proses pengajuan klaim yang memengaruhi keakuratan informasi sehingga berpotensi mengganggu kelancaran proses pengajuan klaim dan menyebabkan pendapatan tidak diakui pada periode yang seharusnya. Permasalahan tersebut tidak terlepas dari faktor keterbatasan sistem atau gangguan sistem (*system error*) dan faktor sumber daya manusia (*human error*). Hal ini menunjukkan bahwa sistem program T-Care yang tidak berjalan secara optimal dapat menghambat proses verifikasi dan persetujuan klaim sehingga berdampak pada proses pengakuan pendapatan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang sistem informasi akuntansi pendapatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2025) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Permata Cirebon menyatakan bahwa terdapat masalah dalam sistem administrasi pembayaran pasien yang menyebabkan ketidakjelasan dan keterlambatan dalam pencatatan pelaporan. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh (Karina et al., 2022) di Koperasi Karyawan PT. Oriental Asahi JP Carton Box menemukan bahwa kurangnya sumber daya manusia dan pelaksanaan fungsi yang belum optimal dapat memengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi pendapatan.

Meskipun penelitian mengenai sistem informasi akuntansi pendapatan telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus membahas sistem pada perusahaan jasa otomotif yang berfokus pada program after sales seperti T-Care dan proses pengkuan pendapatannya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi baru karena berfokus pada analisis sistem program T-Care terhadap proses pengakuan pendapatan pada perusahaan jasa perbengkelan resmi Toyota. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan sistem bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas prosedur pencatatan transaksi dan pengajuan klaim program T-Care.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Sujarweni (2019:1) dalam (Sabrina et al., 2022) Sistem adalah suatu rangkaian prosedur atau kegiatan yang dibuat untuk melaksanakan program perusahaan. Menurut (Puspitawati, 2020) menjelaskan sistem merupakan suatu kumpulan dua atau lebih yang terdiri dari sub sistem, komponen atau serangkain prosedur yang saling terhubung dan bekerja sama dengan penggabungan yang seimbang untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Sistem memiliki 2 (dua) ciri utama yaitu:

1. Memiliki komponen-komponen yang saling berintegrasi, yang disebut subsistem dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan.
2. Harus memenuhi 3 elemen sistem yaitu *Input-Proses-Output*. *Input* yang berarti segala bentuk data atau unsur yang dapat diterima, diolah, dan diproses didalam suatu sistem. *Proses* artinya rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mengubah bentuk awal data menjadi bentuk lain yang berbeda dan memiliki nilai tambah baik secara manual (tenaga manusia) atau dengan bantuan teknologi (mesin dan komputer). Sedangkan *Output*, merupakan hasil akhir yang diperoleh dari proses pengolahan input, yang dapat berupa suara, gambar, cahaya, laporan atau informasi.

Menurut (Puspitawati, 2020) yang menjadi perbedaan utama antara sistem informasi akuntansi dan sistem lainnya adalah sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sub-sub sistem dan komponen-komponen yang saling terhubung yang berfokus pada pengolahan dan pemrosesan data keuangan yang dibutuhkan oleh berbagai pihak sebagai dasar pengambilan keputusan. Hal tersebut juga didukung oleh (Sudradjat et al., 2021) yang mengemukakan pendapat bahwa sistem informasi akuntansi merupakan dasar untuk memperoleh informasi-informasi yang tepat dan cepat guna memenuhi kebutuhan informasi berbagai pihak. Tepat artinya data yang dihasilkan dapat dipercaya kebenarannya dan memiliki manfaat. Sedangkan, cepat berarti informasi akuntansi mampu mendukung perusahaan dalam beroperasi secara efektif dan efisien, karena proses akuntansi pada perusahaan menjadi lebih cepat dan mudah. Informasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

Dengan demikian, sistem informasi akuntansi berperan penting sebagai jantung dari pencatatan aktivitas akuntansi dan operasional perusahaan karena menjadi dasar dalam menghasilkan informasi keuangan yang berkualitas dan dapat digunakan perusahaan. Dengan diterapkannya sistem informasi akuntansi yang memadai, dalam hal sistem program T-Care yang berkaitan dengan pendapatan, perusahaan dapat memastikan bahwa proses pengakuan pendapatan dari program T-Care telah cukup baik. Sistem yang baik akan membantu perusahaan meminimalkan kesalahan pencatatan dan pengolahan data serta mencegah terjadinya penyimpangan dari prosedur perusahaan.

Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Tujuan utama dari sistem informasi akuntansi adalah untuk menghasilkan informasi keuangan yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, andal, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh manajemen. Menurut (Wahjono, 2025) Sistem informasi akuntansi perusahaan dapat melakukan otomatisasi pada pencatatan transaksi keuangan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh manusia (*human error*) dan dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses penyajian informasi keuangan. Dengan menerapkan sistem informasi akuntansi, perusahaan memungkinkan dapat mengurangi duplikasi data dengan sistem yang saling terhubung, menjamin bahwa pencatatan transaksi langsung dicatat sehingga informasi keuangan selalu terkini, dan menghasilkan serta menyajikan informasi keuangan yang lebih valid.

Dalam konteks ini, sistem informasi akuntansi keuangan terkomputerisasi dalam program T-Care, berfungsi untuk memastikan bahwa semua transaksi servis program T-Care dicatat dengan lengkap, akurat, dan sesuai prosedur yang berlaku sampai pada proses pengajuan klaim pendapatan.

Sistem Program T-Care

Program T-Care merupakan program layanan purna jual yang diselenggarakan oleh PT. Toyota Astra Motor sebagai bagian dari strategi *after-sales service* untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Berdasarkan petunjuk pelaksanaan program T-Care, program ini memberikan gratis biaya jasa dan gratis biaya suku cadang hingga servis berkala ke-7 atau maksimal 3 tahun/60.000 KM, serta tambahan atau manfaat berupa perpanjangan garansi (*Extended Warranty*) selama 1 tahun atau 20.000 KM jika rutin melaksanakan servis berkala pada kendaraan model tertentu.

Dalam konteks akuntansi program T-Care memiliki karakteristik transaksi khusus karena pelanggan tidak melakukan pembayaran secara langsung atas jasa dan suku cadang yang diterima. CV. Kombos Sudirman Manado 2 sebagai bengkel resmi, juga melaksanakan layanan servis program T-Care sesuai ketentuan program dan mencatat transaksi tersebut dalam sistem operasional yakni *Dealer Management System* (DMS) kemudian mengajukan klaim kepada PT. Toyota Astra Motor sesuai prosedur yang berlaku melalui sistem *Toyota Online Warranty & After Sales Support System* (TOWASS).

Mekanisme ini menyebabkan pendapatan bengkel diperoleh melalui proses klaim setelah transaksi diverifikasi dan disetujui, sehingga ketepatan sistem pencatatan transaksi program T-Care menjadi faktor penting dalam menentukan kelayakan klaim dalam proses pengakuan pendapatan. Oleh karena itu, program T-Care tidak hanya dipahami sebagai program layanan gratis, tetapi juga sebagai kebijakan layanan purna jual yang berdampak langsung pada proses pencatatan dan pengolahan data keuangan serta proses pengakuan pendapatan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis sistem program T-Care yang dilaksanakan di CV. Kombos Sudirman Manado 2 dan dampaknya terhadap proses pengakuan pendapatan perusahaan. Menurut (Syahrizal & Jailani, 2023) Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi, mengklarifikasi, dan mendeskripsikan suatu fenomena secara apa adanya. Peneliti memilih metode pendekatan ini karena memberi peluang bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam bagaimana sistem program T-Care dijalankan dan proses pengakuan pendapatan, serta menilai apakah sistem tersebut sudah berjalan dengan optimal.

Objek penelitian ini dilakukan pada CV. Kombos Sudirman Manado 2 Jl. Jenderal Sudirman

Komo Luar, Kec. Wenang, Kota Manado Sulawesi Utara. Penelitian ini berlangsung selama empat bulan dimulai dari bulan Agustus 2025 hingga Desember 2025. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu cabang perusahaan jasa perbengkelan resmi kendaraan Toyota, yang menjalankan program-program layanan purna jual servis berkala dari pihak principal, dan memiliki sistem operasional perusahaan yang aktif dan kompleks.

Selain itu, CV. Kombos Sudirman Manado 2 merupakan perusahaan dengan skala yang cukup besar dan memiliki banyak cabang, sehingga sistem program T-Care yang diterapkan perusahaan menjadi bagian penting sebagai program layanan purna jual yang saat ini sedang dijalankan, dan mendukung proses pengakuan pendapatan perusahaan. Melalui analisis terhadap sistem program T-Care dan proses pengakuan pendapatan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang nyata bagaimana sistem berjalan dan mengidentifikasi perbaikan pada sistem. Dengan demikian, CV. Kombos Sudirman Manado 2 merupakan objek yang relevan untuk menganalisis sistem pada program layanan purna jual.

Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam sistem program T-Care seperti *Service Advisor*, Kabag. Adkeu, dan admin Warranty, dan Kasie Umum serta mengumpulkan dokumentasi seperti prosedur program T-Care, bukti transaksi servis program T-Care, form tagihan pengajuan klaim, laporan pendapatan dan buku besar program T-Care. Data sekunder terdiri dari buku, jurnal, serta referensi artikel. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pencatatan transaksi program T-Care, serta proses pengajuan klaim.

Tabel 1. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Chenly Tulunde	Kabag. Adkeu
2	Yosua Tamuntuan	Kasie Umum
3	Fiolen Manoppo	<i>Service Advisor</i>
4	Sarah Tamuntuan	Admin Warranty

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka merupakan pihak yang terlibat langsung dan memiliki pemahaman terhadap pelaksanaan sistem program T-Care pada CV. Kombos Sudirman Manado 2. Kabag. Adkeu dipilih karena bertanggung jawab dalam pengawasan langsung proses administrasi dan pengelolaan data yang berkaitan dengan pendapatan perusahaan. Kasie Umum dipilih karena berperan dalam pengawasan dan koordinasi pelaksanaan operasional perusahaan. *Service Advisor* dipilih karena terlibat langsung dalam penerimaan pelanggan, pembuatan dokumen servis, dan penginputan data transaksi program T-Care. Sementara itu, Admin Warranty dipilih karena bertugas dalam proses pengajuan dan pengelolaan klaim program T-Care kepada pihak prinsipal. Dengan demikian keempat informan tersebut dianggap mampu memberikan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian mengenai sistem program T-Care dalam proses pengakuan pendapatan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga langkah sistematis, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang relevan dengan penelitian khususnya yang berkaitan dengan sistem program T-Care dan proses pengakuan pendapatan. Setelah data direduksi, selanjutnya disajikan secara terstruktur agar lebih mudah dipahami dan dianalisis dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun bagan alur. Pada tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi dari hasil analisis yang telah dilakukan

dengan menguraikan data yang disajikan untuk mengetahui bagaimana sistem program T-Care diterapkan dan mendukung proses pengakuan pendapatan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem program T-Care terhadap proses pengakuan pendapatan pada CV. Kombos Sudirman Manado 2. Dengan menggunakan metode kualitatif, data diperoleh melalui wawancara dan observasi mendalam dengan bagian-bagian terkait, baik bagian *counter* maupun bagian administrasi keuangan. Hasil penelitian ini dimuat dalam subtopik utama yang menggambarkan aspek-aspek penting dari sistem yang diteliti, yaitu: 1) Prosedur Program T-Care, 2) Pihak, Dokumen, dan Sistem yang Mendukung, 3) Kendala Sistem Program T-Care, 4) Dampak terhadap Pengakuan Pendapatan.

1. Deskripsi Sistem Program T-Care pada CV. Kombos Sudirman Manado 2

Program T-Care merupakan program layanan purna jual yang diselenggarakan oleh PT. Toyota Astra Motor (TAM) untuk pelanggan kendaraan Toyota dan dijalankan oleh bengkel-bengkel resmi kendaraan Toyota termasuk CV. Kombos Sudirman Manado 2. Program ini memfasilitasi pemberian layanan berupa bebas biaya jasa (*free labor*) dan bebas biaya suku cadang (*free parts*) tertentu untuk servis berkala hingga 7 kali atau maksimal 60.000 KM sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Program T-Care pelanggan tidak melakukan pembayaran secara langsung, karena biaya servis akan diklaim oleh perusahaan kepada pihak prinsipal.

Pelanggan dikategorikan melakukan servis secara tepat waktu (*punctual*) apabila melakukan servis berkala secara berturut-turut hingga servis ke-7, dengan memperhatikan batas waktu maksimum yang dihitung sejak bulan penyerahan kendaraan (*delivery date*) pada buku servis Toyota Warranty. Adapun ketentuan waktu servis dalam program T-Care adalah sebagai berikut :

- Servis ke-1 = Maksimum 1 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-2 = Maksimum 6 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-3 = Maksimum 12 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-4 = Maksimum 18 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-5 = Maksimum 24 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-6 = Maksimum 30 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan
- Servis ke-7 = Maksimum 36 bulan setelah bulan penyerahan kendaraan

Tabel 2. Bulan Punctual Service Program T-Care

DEC (Bulan penyerahan unit)	Servis Pertama (ke 1)	Servis Genap (ke 2, 4, 6)	Servis Ganjil (ke 3, 5, 7)
Januari	Februari	Juli	Januari
Februari	Maret	Agustus	Februari
Maret	April	September	Maret
April	Mei	Oktober	April
Mei	Juni	November	Mei
Dst			

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Ketentuan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa kendaraan dirawat dengan konsisten sesuai standar pabrikan serta untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan antara pelanggan dan bengkel resmi. Model-model kendaraan yang tercakup dalam program T-Care adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Model Kendaraan Program T-Care

Segmen	Model
SUV	Corolla Cross, Fortuner, LC-300, Raize, Rush, Yaris Cross, dan New Alphard
MPV	Alphard, Vellfire, Avanza, Veloz, Innova, Sienta, dan Voxy
Sedan & H/B	Camry dan Corolla Altis, Vios dan Yaris
Commercial	Hilux, Hiace, & Commuter
Electrified	Innova Zenix Hybrid, Agya GR, Corolla Cross Hybrid, C-HR Hybrid, Camry Hybrid, Corolla Altis Hybrid, BZ4X
Sport	Toyota 86, GR 86, GR Corolla & GR Yaris

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

2. Analisis Pelaksanaan Sistem Program T-Care

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan pada CV. Kombos Sudirman Manado 2, pelaksanaan sistem program T-Care telah memiliki prosedur yang terstruktur dan melibatkan beberapa tahapan yang saling berhubungan. Pada tahap awal, prosedur dimulai dari pelanggan yang melakukan *appointment* atau *booking service* melalui telepon, whatsapp, atau datang langsung ke bagian MRA & MRS untuk menentukan jadwal servis. Kemudian pada saat kedatangan pelanggan untuk pelaksanaan servis diawali dengan penerimaan pelanggan di *counter* oleh *Service Advisor*, dilakukan pemeriksaan dan verifikasi kelayakan untuk mengikuti program T-Care, pembuatan tanda terima kendaraan atau *Service Order* (SO), pelaksanaan servis oleh teknisi, pencatatan hasil pekerjaan, hingga pengajuan klaim kepada PT. Toyota Astra Motor. Setiap tahapan dilaksanakan secara berurutan sehingga informasi yang dihasilkan dari satu proses menjadi dasar bagi proses selanjutnya. Prosedur tersebut menunjukkan bahwa sistem program T-Care tidak hanya berfokus pada pelayanan servis kendaraan, tetapi juga proses administrasi dan pencatatan data yang mendukung kelancaran pengajuan klaim sebagai sumber pendapatan perusahaan.

Pelaksanaan sistem program T-Care melibatkan beberapa pihak yang bertanggung jawab pada tugas masing-masing. MRA & MRS bertugas mempromosikan dan mengundang pelanggan untuk melaksanakan servis berkala program T-Care, dan membuat jadwal servis program T-Care. *Service Advisor* bertugas dalam menerima pelanggan, melakukan pemeriksaan awal kendaraan dan verifikasi kelayakan mengikuti program T-Care, serta menginput data servis ke dalam sistem DMS. Teknisi memiliki peran penting dalam melaksanakan item-item pekerjaan servis program T-Care sesuai dengan ketentuan yang ada di buku servis Toyota Warranty. Selanjutnya, bagian administrasi keuangan/*cardex* dan admin Warranty bertugas melakukan pengecekan kelengkapan data, dan mengajukan klaim melalui sistem TOWASS. Selain itu, terdapat keterlibatan pihak manajemen bengkel dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur yang berjalan. Pembagian tugas tersebut menunjukkan adanya koordinasi antarbagian dalam mendukung kelancaran sistem program T-Care.

Dalam menjalankan program T-Care perusahaan menggunakan berbagai dokumen sebagai pendukung proses administrasi dan pengendalian transaksi program T-Care. Dokumen yang digunakan antara lain lembar *Service Appointment* yang terdiri dari dua lembar; lembar kuning akan diserahkan kepada *Partsmen* atau bagian gudang untuk mempersiapkan ketersediaan *parts* atau bahan yang akan dipakai pada saat servis program T-Care, lembar putih akan diberikan ke customer sebagai tanda sudah melakukan *booking* servis. Selanjutnya, Work Order (WO) yang terdiri dari 4 lembar masing-masing yaitu: *Service Order* (SO) / Tanda Terima Kendaraan (lembar putih), *Job Instruction* (lembar biru), *Form Part Order* (lembar kuning), dan Izin Keluar

Kendaraan (lembar merah muda). Selain itu, buku servis Toyota Warranty juga wajib dibawa customer yang akan mengikuti servis program T-Care, karena di dalam buku servis tersebut terdapat sertifikat penyerahan kendaraan dan list pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan, itu akan dibuatkan salinan/copyan sebagai syarat dokumen untuk pengajuan klaim. Selain itu, Dokumen Pengajuan Tagihan Claim, juga menjadi dokumen penting yang digunakan karena dokumen tersebut merupakan output dari penginputan pengajuan klaim yang berisi nominal yang akan dibayarkan, kemudian akan diajukan kepada PT. Toyota Astra Motor melalui PT. Hasjrat Abadi.

Dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai bukti pelaksanaan servis sekaligus menjadi dasar dalam proses pengajuan klaim. Dokumen yang lengkap sangat penting karena setiap informasi tercantum akan diverifikasi kembali sebelum klaim disetujui. Dengan demikian, dokumen berperan sebagai alat pengendalian yang membantu memastikan bahwa transaksi yang terjadi telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Kendala dan Kelemahan Sistem Program T-Care

Secara umum sistem program T-Care telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung proses pelayanan servis, pencatatan transaksi, pengajuan klaim, dan proses pengakuan pendapatan sudah tepat waktu sesuai dengan periodenya. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala dan kelemahan yang berpotensi dapat menghambat efektivitas sistem. Kendala tersebut berkaitan dengan sumber daya manusia, sistem yang digunakan, dan prosedur kerja yang diterapkan dalam pelaksanaan program T-Care.

Salah satu kelemahan yang ditemukan terdapat pada penggunaan sistem *Dealer Management System* (DMS) dan *Toyota Online Warranty & After Sales Support System* (TOWASS) dimana kedua sistem ini belum terintegrasi dan saling terhubung secara langsung sehingga data transaksi yang telah diinput kedalam DMS masih harus diinput kembali secara manual ke dalam TOWASS pada saat proses pengajuan klaim. Proses *re-entry* data tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efisien yang dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian administrasi klaim dan meningkatkan kemungkinan terjadinya salah input data, seperti ketidaksesuaian nomor rangka kendaraan, kilometer kendaraan maupun informasi servis lainnya.

Selama pelaksanaan program T-Care, perusahaan juga menghadapi kendala gangguan sistem (*system error*), khususnya yang sering terjadi pada DMS yang saat ini masih dalam proses pengembangan dan peningkatan kualitas sistem. Seorang *Service Advisor* menyampaikan:

“DMS sering error, job-job pekerjaan servis juga banyak yang hilang-hilang dan tidak muncul ketika di search, jadi pada saat sistem error pencatatan transaksi servis dilakukan secara manual atau tulis tangan sebagai alternatif sementara, dan kadang memberikan arahan kerja kepada teknisi secara lisan untuk mempercepat waktu pengerjaan servis. Ketika sistem sudah kembali normal baru akan di input transaksi servisnya.” Hal ini jelas dapat berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam proses input data ke sistem setelah sistem kembali normal, serta menimbulkan perbedaan pemahaman antar karyawan, dan berpotensi menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur.

Selain faktor sistem, kendala juga berasal dari faktor sumber daya manusia (*human error*). Seperti yang disampaikan langsung oleh Kasie Umum: *“kendala yang berasal dari human error juga masih ditemukan, kesalahan ini disebabkan karena kurangnya fokus dan ketelitian pada saat menginput data, kurangnya pemahaman atau lupa terhadap ketentuan dan prosedur program T-Care, oleh karena itu ketika penginputan awal pada saat transaksi di counter, Service Advisor diharapkan harus benar-benar teliti”*. Kesalahan tersebut dapat menyebabkan ketidaksesuaian data yang kemudian perlu untuk diperbaiki dan verifikasi ulang sebelum klaim

diajukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan dan pemahaman karyawan dalam menjalankan ketentuan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

4. Dampak Sistem Program T-Care terhadap Proses Pengakuan Pendapatan

Hasil penelitian menunjukkan sistem program T-Care memiliki keterkaitan yang erat dengan proses pengakuan pendapatan perusahaan. Hal ini disebabkan karena pendapatan dari program T-Care tidak diterima secara langsung dari pelanggan pada saat servis dilakukan, melainkan melalui mekanisme klaim kepada PT. Toyota Astra Motor. Oleh karena itu, seluruh proses mulai dari pelayanan servis, pencatatan transaksi, penginputan data, hingga pengajuan dan verifikasi klaim harus berjalan dengan baik agar pendapatan dapat diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain, kualitas sistem yang digunakan akan memengaruhi kelancaran proses klaim yang menjadi dasar pengakuan pendapatan perusahaan.

Hubungan antara sistem program T-Care dengan proses klaim terlihat dari penggunaan DMS dan TOWASS dalam setiap tahap administrasi. DMS digunakan untuk proses administrasi mulai dari pencatatan awal transaksi, pengelolaan data pelanggan & kendaraan, hingga pada pelaporan dan pembukuan program T-Care, sedangkan TOWASS digunakan untuk verifikasi pengajuan dan penagihan klaim. Data yang dihasilkan dari DMS menjadi dasar utama dalam proses klaim pada TOWASS. Oleh karena itu, apabila prosedur dilakukan dengan benar dan sesuai ketentuan, maka proses klaim dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, apabila terjadi kesalahan dalam sistem atau ketidaksesuaian data, maka proses klaim akan mengalami hambatan karena memerlukan pemeriksaan dan perbaikan terlebih dahulu.

Kesalahan data menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan proses klaim. Hal tersebut dikonfirmasi langsung oleh Kabag. Adkeu yang menyampaikan: *“Kesalahan yang biasanya sering terjadi yaitu kilometer tidak sesuai, nomor rangka kendaraan berbeda antara di DMS dan buku servis, dan tanggal DEC atau delivery date pada buku servis juga tidak sesuai, atau sudah terlewat jadwal servis dari bulan penyerahan kendaraan, kesalahan tersebut disebabkan karena kurangnya ketelitian pengguna sistem, dan sangat berpengaruh pada saat proses pengajuan klaim, bahkan berdampak klaim bisa ditolak”*.

Selain kesalahan data, keterlambatan dalam proses klaim juga memberikan dampak terhadap pendapatan perusahaan. Keterlambatan dapat terjadi akibat gangguan sistem (*system error*) dan proses verifikasi yang memerlukan waktu lebih lama. Seorang admin Warranty atau admin pengajuan klaim menyampaikan: *“Klaim yang diajukan dalam TOWASS, harus melalui proses verifikasi dan menunggu persetujuan dari Service Manager atau Kepala bengkel untuk diperiksa dan disetujui, baru klaim dapat di ajukan ke PT. TAM dan menunggu untuk di approved”*. Hal ini menyatakan bahwa proses pengajuan klaim melalui tahapan yang cukup panjang, semakin lama proses klaim diselesaikan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya keterlambatan dan menunda proses penerimaan dan pencatatan pendapatan perusahaan yang seharusnya dapat diselesaikan pada periode yang sama.

Secara keseluruhan, sistem program T-Care memberikan dampak yang signifikan terhadap pengakuan pendapatan pada CV. Kombos Sudirman Manado 2. Sistem yang berjalan dengan baik akan menghasilkan data yang akurat, mempercepat proses klaim, serta mendukung kelancaran administrasi pendapatan. Sebaliknya, apabila sistem mengalami kendala seperti gangguan sistem, kesalahan input data, maupun kurangnya koordinasi antarbagian, maka proses klaim dapat tertunda dan berpengaruh terhadap pengakuan pendapatan. Oleh karena itu, ketepatan proses pengakuan pendapatan dalam program T-Care tidak hanya ditentukan dari selesainya pelayanan servis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem yang

mendukung proses pencatatan transaksi, pengelolaan data, dan pengajuan klaim. Dengan demikian, sistem program T-Care yang berjalan efektif, maka dukungan terhadap ketepatan dan kelancaran proses pengakuan pendapatan akan semakin baik.

5. Hasil Analisis

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kendala dan kelemahan dalam sistem program T-Care pada CV. Kombos Sudirman Manado 2 disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu kesalahan yang berasal dari pengguna sistem (*human error*) karena kurangnya ketelitian dan fokus serta kurangnya pelatihan dan pemahaman prosedur, terjadinya gangguan sistem (*system error*) penyebabnya selain karena koneksi internet juga dikarenakan pada saat ini sistem masih dalam tahap pengembangan dan perbaikan, penginputan ulang data karena belum terintegrasinya *Dealer Management System* (DMS) dan *Toyota Online Warranty & After Sales Support System* (TOWASS), serta masih adanya ketergantungan pada arahan kerja secara lisan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem program T-Care telah memiliki prosedur, dokumen, dan teknologi pendukung yang memadai, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas sistem. Akibatnya, proses administrasi menjadi lebih panjang, risiko kesalahan data meningkat, proses verifikasi klaim memerlukan waktu yang lebih lama, serta koordinasi antarbagian menjadi kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, dan penerapan prosedur yang konsisten.

Lebih lanjut, kelemahan sistem tersebut memberikan dampak terhadap proses pengakuan pendapatan perusahaan. Belum terintegrasinya DMS dan TOWASS menyebabkan data harus diinput kembali pada saat pengajuan klaim sehingga meningkatkan risiko ketidaksesuaian informasi. Ketika kesalahan data atau gangguan sistem terjadi, proses klaim harus diperbaiki dan diverifikasi ulang, yang berakibat pada keterlambatan penyelesaian klaim dan tertundanya proses pengakuan pendapatan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan sistem melalui penyusunan SOP tertulis, peningkatan pelatihan dan pemahaman karyawan, evaluasi sistem secara berkala, serta terus melakukan pengembangan sistem DMS dan TOWASS untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan meminimalkan risiko kesalahan, mempercepat proses klaim, dan mendukung kelancaran proses pengakuan pendapatan dimasa yang akan datang.

KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan sistem program T-Care pada CV. Kombos Sudirman Manado 2 yang saat ini sedang dijalankan perusahaan secara umum sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat sistem program T-Care memiliki petunjuk pelaksanaan program T-Care yang jelas, selain itu melibatkan berbagai unsur sistem seperti prosedur kerja, dokumen yang digunakan, bagian-bagian yang terkait, serta penggunaan teknologi informasi melalui *Dealer Management System* (DMS) dan *Toyota Online Warranty & After Sales Support System* (TOWASS). Sistem tersebut berperan dalam mendukung proses pelayanan servis, pencatatan transaksi, hingga pengajuan klaim yang menjadi dasar proses pengakuan pendapatan.

Meskipun secara umum sistem program T-Care telah berjalan dengan baik, namun dari hasil penelitian menemukan beberapa kelemahan yang masih memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Kelemahan tersebut meliputi belum terintegrasinya DMS dan TOWASS sehingga memerlukan proses input ulang data, terjadinya gangguan sistem (*system error*), kesalahan yang disebabkan oleh pengguna sistem (*human error*), serta masih adanya ketergantungan pada arahan kerja secara lisan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan proses administrasi, ketidaksesuaian data, serta hambatan dalam proses pengajuan dan verifikasi klaim.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem program T-Care memiliki keterkaitan yang erat dengan proses pengakuan pendapatan perusahaan. Ketepatan data, kelancaran prosedur administrasi, dan keberhasilan proses klaim sangat memengaruhi ketepatan waktu pengakuan pendapatan dan jumlah pendapatan yang diakui. Semakin efektif sistem dijalankan, maka semakin lancar pula proses klaim dan administrasi pendapatan yang dilakukan perusahaan.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kajian sistem pada perusahaan jasa, khususnya pada pelayanan purna jual otomotif melalui sistem program T-Care. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran mengenai kelemahan dan kendala yang terdapat dalam pelaksanaan sistem program T-Care pada CV. Kombos Sudirman Manado 2, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas sistem serta mendukung kelancaran proses administrasi dan pengakuan pendapatan.

Berdasarkan hasil penelitian, CV. Kombos Sudirman Manado 2 disarankan untuk meningkatkan efektivitas sistem program T-Care melalui penguatan koordinasi antarbagian, penyusunan SOP tertulis, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkala, serta pengembangan integrasi antara sistem DMS dan TOWASS guna meminimalkan kesalahan input data dan mempercepat proses klaim. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian pada objek atau program layanan purna jual lainnya, serta mengkaji lebih lanjut aspek efektivitas sistem informasi, pengendalian internal, atau integrasi sistem digital dalam mendukung proses administrasi dan pengelolaan pendapatan perusahaan jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Karina, M., Pujati, H., & Latukomsina, R. N. (2022). Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Untuk pengendalian Pendapatan Pada Koperasi Karyawan PT. Oriental Asahi JP Carton Box. *REMITTANCE:Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 03, 1–10.
- Kartika, E., Prasetya, V., Tanjung, R., Listiyawati, I., & Ismail, H. A. (2024). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengambil Keputusan Manajemen Pada PT. Berkas Sahabat Sukses. *Measurement:Jurnal Akuntansi*, xx(x), 378–386.
- Puspitawati, L. (2020). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI:Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi*. Penerbit Rekayasa Sains, Bandung.
- Sabrina, B., Ruhayat, K., & Hinrich, R. (2022). Sistem Pengendalian Intern Atas Pendapatan Jasa Servis Bengkel pada PT . Indotruck Utama Cabang Manado. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2483–2495.
- Sudradjat, Mulyana, A., & Gabriela, V. V. (2021). Pelatihan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Pada Venice Gallery. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), 191–196.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1, 13–23.
- Utami, M. P., Kosasih, A., & Rohmatun, Y. (2025). Jurnal Riset Manajemen , Bisnis , Akuntansi dan Ekonomi. *JAMBAK:Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 4(2), 61–74.
- Wahjono. (2025). Pandangan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Dalam Pencatatan Transaksi Keuangan Serta Dampaknya Terhadap Efektivitas Manajemen Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Infokam*, XX(2), 71–79.
- Yuliantari, K., Nurhidayati, & Sugiyah. (2022). Brand Equity pada Mobil Toyota di Indonesia. *Moneter:Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1).