

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN PADA
DEALER PT XYZ**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI KADEK YUNITA ANGGRENI
NIM : 2215613066**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KENDARAAN PADA DEALER PT XYZ

NI KADEK YUNITA ANGGRENI

2215613066

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Fenomena ketidaksesuaian nominal diskon dalam proses penjualan tunai kendaraan di PT XYZ menjadi masalah yang berulang dan berdampak pada kelebihan pembayaran oleh pelanggan serta menurunnya kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab ketidaksesuaian antara informasi diskon yang diberikan oleh tenaga penjual dengan data yang tercatat dalam sistem, serta mengevaluasi kelemahan prosedur dan sistem pengendalian internal (SPI) yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan dipicu oleh lemahnya validasi dalam Dealer Management System (DMS), komunikasi diskon yang tidak terdokumentasi secara tertulis, serta tidak adanya pemisahan fungsi dan audit trail dalam pencatatan transaksi. Prosedur pengajuan diskon yang birokratis juga menambah potensi kesalahan. Oleh karena itu, disarankan agar PT XYZ memperbaiki sistem validasi diskon dalam DMS, menerapkan dokumentasi digital yang transparan, memperjelas pemisahan tugas antar bagian, serta melakukan audit internal secara berkala.

Kata Kunci: *Prosedur penjualan, diskon, sistem informasi akuntansi, pengendalian internal, Dealer Management System (DMS)*

ANALYSIS OF VEHICLE SALES PROCEDURES AT THE PT XYZ DEALERSHIP

NI KADEK YUNITA ANGGRENI

2215613066

(D3 Program in Accounting, Polytechnic State of Bali)

ABSTRACT

The issue of discount discrepancies in cash vehicle sales at PT XYZ has become a recurring problem, leading to customer overpayments and a decline in customer satisfaction. This study aims to analyze the causes of inconsistencies between the discount information communicated by sales personnel and the data recorded in the system, as well as to evaluate the weaknesses in the sales procedures and internal control systems. A descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and documentation during an internship program.

The findings showed that the main causes included weak validation in the Dealer Management System (DMS), lack of written communication regarding discounts, absence of function segregation, and lack of an audit trail in transaction records. The bureaucratic nature of the discount approval process also contributed to potential errors. Therefore, it was recommended that PT XYZ improve the discount validation system in DMS, implement transparent digital documentation, reinforce task segregation, and conduct regular internal audits..

Keywords: *Sales procedures, discounts, accounting information system, internal controls, Dealer Management System (DMS)*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Kesenjangan	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Standar Aktivitas	8
B. Praktik Baik Aktivitas	27
BAB III METODE PENULISAN	30
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas	30
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Objek Penulisan	35
B. Deskripsi Aktivitas	38
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Dasar Flowchart	19
Tabel 4. 1 Data Penjualan Kendaraan Selama 2 Tahun Terakhir	36
Tabel 4. 2 Pemetaan Kelemahan Sistem Pengendalian Internal (SPI) pada Prosedur Penjualan Tunai Kendaraan di PT XYZ	48
Tabel 4. 3 Perbandingan Komponen Sistem Pengendalian Internal (SPI) antara Teori dan Praktik di PT XYZ	51
Tabel 4. 4 Dokumen yang Digunakan dalam Prosedur Penjualan Tunai di PT XYZ	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Alir Dokumen Sistem Penjualan Tunai.....	21
Gambar 2. 2 Bagan Alir Dokumen Sistem Penjualan Tunai (Lanjutan).....	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT XYZ.....	37
Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Penjualan PT XYZ.....	46
Gambar 4. 3 Flowchart Prosedur Penjualan PT XYZ (Lanjutan).....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Wawancara dengan Staf Administrasi.....	59
Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Sales	60
Lampiran 3: Rekapitan Data Penjualan Kendaraan di PT XYZ (2023-2024)	61
Lampiran 4 : Dokumen Proses Penjualan dan Administrasi di PT XYZ.....	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri otomotif di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo), penjualan kendaraan roda empat nasional meningkat dari sekitar 887.000 unit pada tahun 2022 menjadi 1.005.000 unit pada tahun 2023, atau tumbuh sekitar 13,3%. Sejalan dengan perkembangan tersebut, dalam dua tahun terakhir penjualan kendaraan di PT XYZ juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2023, jumlah kendaraan yang berhasil terjual mencapai 988 unit, sedangkan pada tahun 2024 meningkat menjadi 1.070 unit. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam menangkap peluang pasar di wilayah Bali sekaligus menegaskan pentingnya keberadaan sistem penjualan yang efektif dan efisien guna mendukung kinerja perusahaan di tengah persaingan industri otomotif yang semakin ketat.

Peningkatan permintaan kendaraan bermotor, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis, turut mendorong perusahaan otomotif untuk senantiasa meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem penjualan sebagai salah satu proses pelayanan bisnis yang penting. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki peran strategis dalam mendukung operasional perusahaan, khususnya dalam aspek perencanaan, pengendalian, dan

pengambilan keputusan (Oktadila, Arif, & Kusmilawaty, 2023). Keandalan informasi akuntansi sangat bergantung pada akurasi data masukan serta ketepatan proses pengolahan oleh sistem (Kurnia & Kartiko, 2022).

PT XYZ merupakan salah satu jaringan dealer resmi yang beroperasi di bawah naungan PT Astra International Tbk. Didirikan pada tahun 1975, PT XYZ telah berkembang menjadi jaringan dealer terbesar di Indonesia dengan lebih dari 120 cabang. Selain menjual kendaraan baru, perusahaan ini juga menyediakan layanan purna jual, tukar tambah, hingga pembiayaan kendaraan. Salah satu cabangnya, yaitu PT XYZ, yang berlokasi strategis di Denpasar Selatan, Bali, turut berperan penting dalam memenuhi kebutuhan kendaraan masyarakat setempat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui penyerapan tenaga kerja dan peningkatan aktivitas bisnis berbasis otomotif.

Dalam mendukung operasional penjualannya, PT XYZ menggunakan *Dealer Management System (DMS)*, yang merupakan contoh implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dirancang untuk mendukung seluruh aktivitas dealer. Fitur-fitur dalam sistem ini, seperti validasi otomatis, otorisasi berjenjang, dan pelacakan histori transaksi, bertujuan untuk mengurangi kesalahan administratif serta meningkatkan akurasi pencatatan transaksi. Meskipun demikian, efektivitas sistem ini tetap sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan prosedur serta penerapan sistem pengendalian internal yang kuat di setiap bagian terkait.

Namun dalam praktiknya, ditemukan adanya fenomena kelebihan pembayaran pada transaksi penjualan tunai di PT XYZ yang terjadi secara berulang. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi penjualan, kejadian ini disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Salah satu penyebab utamanya adalah kesalahan perhitungan yang dilakukan oleh pelanggan akibat kurangnya pemahaman terhadap nilai diskon yang seharusnya mereka terima. Selain itu, kesalahan perhitungan diskon oleh tenaga penjual turut memengaruhi terjadinya ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan kepada pelanggan dan nominal diskon yang diajukan kepada manajemen.

Faktor lain yang memperburuk kondisi ini adalah komunikasi yang kurang jelas mengenai nominal diskon, sehingga menimbulkan kesalahpahaman. Di samping itu, ketidakkonsistenan dalam prosedur pengajuan diskon antar tenaga penjual menyebabkan setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam menghitung dan mengajukan diskon, yang pada akhirnya membuka peluang terjadinya kesalahan lebih lanjut. Lemahnya sistem pengendalian internal, khususnya dalam hal verifikasi silang, pemisahan tugas, dan kurangnya pengawasan terhadap proses pengajuan diskon, semakin memperbesar risiko terjadinya kelebihan pembayaran.

Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya penguatan sistem pengendalian internal, terutama dalam hal pemisahan fungsi, otorisasi transaksi, dan verifikasi data agar setiap proses penjualan dapat berjalan secara lebih akurat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, penelitian ini memandang

perlu untuk menganalisis pelaksanaan prosedur penjualan kendaraan di PT XYZ, mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian internal antar bagian, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan akurasi, efisiensi, dan kualitas pelayanan perusahaan.

B. Rumusan Kesenjangan

Kesenjangan ini perlu dianalisis lebih lanjut melalui beberapa pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimanakah ketidaksesuaian antara nominal diskon yang diajukan oleh tenaga penjual kepada manajemen dan yang disampaikan kepada pelanggan dapat terjadi dalam proses penjualan tunai kendaraan di PT XYZ?
2. Bagaimanakah kelemahan prosedur dan kontrol internal dalam pengajuan serta pencatatan diskon berkontribusi terhadap kesalahan pencatatan transaksi dalam Dealer Management System DMS)?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan Kesenjangan masalah tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a Menganalisis penyebab ketidaksesuaian antara nominal diskon yang diajukan oleh tenaga penjual kepada manajemen dengan yang disampaikan kepada pelanggan dalam proses penjualan tunai kendaraan di PT XYZ. Fokus penelitian meliputi identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesalahan komunikasi, kesalahan perhitungan, dan

inkonsistensi prosedur yang menyebabkan perbedaan nilai diskon dalam sistem dan realitas transaksi.

- b Mengevaluasi kelemahan prosedur dan kontrol internal dalam pengajuan dan pencatatan diskon yang berkontribusi terhadap kesalahan pencatatan transaksi dalam Dealer Management System (DMS). Penelitian akan mengkaji efektivitas mekanisme pengendalian internal, seperti validasi otomatis, otorisasi berjenjang, dan pemisahan tugas, guna menentukan celah yang memungkinkan terjadinya kesalahan berulang.

2. Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat yang diharapkan dapat di peroleh dari penelitian ini sebagai berikut:

- a Bagi Dealer PT XYZ

Penelitian ini memberikan nilai strategis dalam meningkatkan kualitas sistem operasional perusahaan. Melalui analisis mendalam terhadap ketidaksesuaian nominal diskon dan evaluasi sistem pengendalian internal, perusahaan akan memperoleh pemahaman komprehensif tentang akar masalah kelebihan pembayaran yang terjadi secara berulang. Temuan penelitian ini menjadi dasar perbaikan prosedur penjualan dan penguatan mekanisme pengendalian internal dalam Dealer Management System (DMS), yang pada akhirnya mampu meminimalkan kesalahan administrasi, meningkatkan akurasi pencatatan transaksi, serta menjaga kepuasan pelanggan. Implementasi

rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menciptakan sistem penjualan yang lebih efisien dan transparan, sekaligus memperkuat positioning PT XYZ sebagai dealer otomotif yang profesional dan accountable.

b Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini memiliki kontribusi ganda sebagai pengembangan keilmuan sekaligus praktik akademik. Secara keilmuan, hasil penelitian memperkaya khazanah pengetahuan di bidang Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen Penjualan, khususnya dalam konteks industri otomotif Indonesia yang sedang berkembang pesat. Dari sisi praktis, kolaborasi dengan industri otomotif ternama seperti PT XYZ membuka peluang pengembangan teaching case yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi akademik PNB sebagai institusi yang berkomitmen terhadap penelitian yang aplikatif, tetapi juga memperkuat hubungan antara dunia pendidikan dan industri. Dengan demikian, kampus dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pasar dan mempersiapkan lulusannya untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

c Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses penelitian yang relevan dengan praktik bisnis nyata. Melalui keterlibatan ini, mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan sistem

informasi akuntansi dan pengendalian internal. Selain itu, mahasiswa juga akan mengembangkan keterampilan penelitian, analisis data, dan pemecahan masalah yang sangat berharga untuk karir mereka di masa depan. Dengan berkontribusi pada penelitian yang berdampak langsung pada industri, mahasiswa akan merasa lebih terlibat dan termotivasi dalam studi mereka, serta memiliki kesempatan untuk menerapkan teori yang dipelajari di kelas ke dalam praktik nyata.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara nominal diskon yang dikomunikasikan kepada pelanggan dengan nilai yang tercatat dalam sistem Dealer Management System (DMS) disebabkan oleh lemahnya validasi otomatis dalam sistem, ketidakkonsistenan prosedur pengajuan diskon antar tenaga penjual, dan kurangnya dokumentasi tertulis yang transparan. Masalah ini juga berdampak pada kelebihan pembayaran oleh pelanggan, menurunkan kepuasan pelanggan, serta menambah beban operasional untuk proses koreksi.
2. Berdasarkan hasil analisis terhadap prosedur penjualan tunai dan sistem pengendalian internal (SPI) dalam pengajuan serta pencatatan diskon, ditemukan bahwa Prosedur pengajuan diskon yang manual dan tidak terintegrasi dengan sistem DMS, serta tidak adanya pemisahan fungsi yang jelas antara sales dan pencatat transaksi, menyebabkan risiko kesalahan atau manipulasi data. Sistem pengendalian internal yang lemah, seperti tidak adanya audit trail, verifikasi silang, dan pemantauan proaktif, memperburuk akurasi pencatatan transaksi dan mengurangi keandalan informasi keuangan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai ketidaksesuaian nominal diskon dalam proses penjualan tunai, maka disarankan untuk Memperkuat fitur validasi otomatis dalam DMS untuk memastikan kesesuaian antara diskon yang dikomunikasikan dan yang tercatat serta mewajibkan dokumentasi tertulis atau digital sebagai bukti komunikasi diskon dengan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian dalam kelemahan prosedur dan sistem pengendalian internal terkait pencatatan diskon, perusahaan perlu perlu Menyusun SOP yang jelas untuk pengajuan diskon, termasuk pemisahan tugas antara sales dan administrasi serta menerapkan audit trail dan verifikasi silang untuk meminimalkan risiko kesalahan atau penyimpangan.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anne, A. (2019). *Menyorot Pengertian Diskon dan Strategi Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Ar, S., Nur, A., Rizal, A., Suwarna, P. S., & Musdalifa. (2025). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai pada PT Hadji Kalla Toyota Cabang Kaloka. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Astuti, B. G., & Sarica, P. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai sebagai Alat Pengendalian Internal pada PT Kim Putra Malang. . *Akuntansi dan Bisnis*.
- Bukhari, A. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Poth, N. C. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Djasmin, A. (2023). *Manajemen Pemasaran "Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian"*. Bandung: Linda Karya.
- Hardana, A. H., & Budi, S. G. (2022). *Penganggaran Perusahaan*. Merdeka Kreasi Group.
- Indonesia, G. I. (2025). *Statistik Penjualan Kendaraan Bermotor*. Diambil kembali dari GAIKINDO: <https://www.gaikindo.or.id/statistik/>
- Kotler, T. (2019). *Buku Marketing Managemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, P. F., & Kartiko, E. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Penjualan Tunai pada CV. Gwen Scaffolding Kabupaten Bandung. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 78.
- Kurniawan, T. A. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi dengan Pendekatan Simulasi*. Jakarta: Deepublish.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi, Edisi keempat*. Jakarta: Selemba Empat.
- Oktadila, R., Arif, M., & Kusmilawaty. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Perumahan Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Perusahaan Properti Pada PT. Anugrah Reveno Lestari Abadi (PT. ARLA) Kota Medan. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4) 311-323.

- Paat, V., Pontoh, W., & Pinatik, S. (2025). Perancangan sistem dan prosedur penjualan tunai di Toko J LU Fashion Manado. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan Korpot*.
- Putra, I. M. (2021). *Panduan mudah menyusun SOP (Sumber elektronis: Langkah utama menciptakan pengendalian mutu yang baik)*. Anak Hebat Indonesia.
- Sari, I. M., Yusuf, M., & Diana, L. A. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan untuk Meningkatkan Pengendalian Internal pada PT. Dieselindo Utama Nusa. *JOURNAL OF SUSTAINABLE COMMUNITY DEVELOPMENT*.
- Simkin, G. M., James, L., Worrell, A. A., & Savage. (2018). *Core Concepts of Accounting Informasi System, 14 Edition*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. (2020). *Sistem Akuntansi*. Pustaka baru.
- Taufiq, A. R. (2023). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Winarso, E., Nurani, D., & Siregar, W. I. (2022). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI Pendekatan Siklus Aktivitas Malang*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.