

TUGAS AKHIR

Penerapan Manajemen *Service* Dalam Meningkatkan Efisiensi Di Pt. X



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : ANGGI NOVITA FITRIANI

NIM : 2215613036

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

PENERAPAN MANAJEMEN *SERVICE* DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DI PT. X

**ANGGI NOVITA FITRIANI
2215613036**

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian alur pelayanan di PT. X dengan prinsip pengendalian internal berdasarkan empat unsur menurut Mulyadi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung pada *bagian Service Advisor, Sparepart*, dan *Administrasi Service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat unsur pengendalian internal, hanya unsur struktur organisasi yang sesuai dengan SPI, sedangkan dua unsur lainnya belum berjalan secara optimal. Pada sistem wewenang dan prosedur, belum tersedia alur baku mengenai penyampaian informasi status *sparepart* kepada *Service Advisor*. Dalam praktik pelaksanaan tugas, proses komunikasi antar bagian masih dilakukan secara manual dan tidak terdokumentasi. Meskipun seluruh karyawan telah memenuhi kompetensi di bidangnya, keterbatasan akses informasi menyebabkan pelaksanaan tugas tidak efisien. Selain itu, sistem dokumentasi status *sparepart* belum terintegrasi dalam sistem yang dapat diakses lintas fungsi. Kondisi ini menunjukkan bahwa alur pelayanan di PT. X belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip pengendalian internal dan berisiko menurunkan efektivitas pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: *Pengendalian internal, Sistem informasi, Sparepart, Service Advisor, Alur pelayanan*

PENERAPAN MANAJEMEN *SERVICE* DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DI PT. X

**ANGGI NOVITA FITRIANI
2215613036**

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

This study aims to analyze the alignment of the service flow at PT. X with the principles of internal control based on the five elements proposed by Mulyadi. This research uses a qualitative descriptive method, with data collected through direct observation and interviews with the Service Advisor, Spare Sparepart, and Service Administration departments. The results show that among the five elements of internal control, only the organizational structure aligns with internal control principles, while the other four elements have not been implemented optimally. In terms of authority systems and procedures, there is no standardized flow for delivering spare part status information to the Service Advisor. In task execution practices, communication between departments is still done manually and is undocumented. Although all employees are competent in their respective fields, limited access to information causes inefficiencies in task execution. In addition, the documentation system for spare part status is not integrated into a system accessible across functions. This condition indicates that the service flow at PT. X is not yet fully aligned with internal control principles and poses a risk of reducing the effectiveness of customer service.

Keywords: *internal control, information systems, spare sparepart, Service Advisor, service flow*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Ahli Madya	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Pembimbing	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	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Standar Aktivitas	8
B. Praktik Baik Aktivitas	12
BAB III METODE PENULISAN	18
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas	18
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
A. Deskripsi Objek Penulisan	22
B. Deskripsi Aktivitas	23
C. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	37
A. Simpulan	37
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rata-Rata Service di PT. X.....	5
Tabel 4. 1 Perbandingan Teori Mulyadi Dengan Kondisi di PT. X.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Alur Koordinasi Service Advisor dan Sparepart	30
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Transkrip Wawancara	42
Lampiran 2 : Dokumen Pendukung Administrasi Layanan Bengkel.....	46
Lampiran 3 : Data Service BODY & PAINT (Body & Paint) per Bulan tahun 2024.....	47
Lampiran 4: Data Service GR (General Repair) per Bulan tahun 2024	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali dikenal sebagai salah satu destinasi pariwisata unggulan di Indonesia, yang setiap tahunnya menarik jutaan wisatawan domestik maupun mancanegara. Bisnis yang berkembang di Bali tidak hanya terbatas pada hotel dan restoran, tetapi juga merambah ke sektor transportasi, jasa *tour and travel*, serta penyewaan kendaraan. Pariwisata yang terus berkembang ini mendorong kebutuhan mobilitas yang tinggi baik untuk wisatawan maupun masyarakat lokal. Dalam aktivitas sehari-hari di Bali, khususnya di daerah perkotaan dan kawasan wisata, sangat mudah ditemukan kendaraan dari salah satu merek asal Jepang yang lalu-lalang di jalanan. Mobil-mobil dari merek ini terlihat mendominasi, mulai dari kendaraan pribadi milik warga lokal, kendaraan operasional hotel dan vila, hingga unit-unit rental yang digunakan oleh wisatawan. Tingginya keberadaan merek ini di jalan menunjukkan bahwa kendaraan tersebut banyak digunakan oleh masyarakat karena dianggap andal dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas di Bali.

Seiring waktu, merek ini pun menjadi salah satu yang paling dikenal dan digemari oleh konsumen, tidak hanya karena kualitas kendaraannya, tetapi juga karena jaringan layanan purna jualnya yang luas dan terjamin. Salah satunya adalah X, yang dikenal memiliki volume penjualan tertinggi di Bali dan didukung oleh jaringan bengkel resmi seperti PT. X untuk memastikan layanan *service* dan perawatan kendaraan tetap optimal. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan kebutuhan transportasi, permintaan akan kendaraan pribadi maupun kendaraan

sewaan di Bali turut meningkat. Banyak pelaku usaha maupun individu yang membeli mobil baru untuk keperluan usaha transportasi, antar-jemput, maupun kebutuhan pribadi. Seiring bertambahnya jumlah kendaraan, kebutuhan untuk melakukan *service* berkala, perawatan rutin, hingga *service* akibat kerusakan ringan hingga sedang pun mengalami peningkatan. Kerusakan ringan seperti bumper retak, spion patah, hingga lampu depan yang pecah, seringkali terjadi akibat padatnya lalu lintas dan mobilitas tinggi di daerah wisata seperti Denpasar, Kuta, Sanur, dan sekitarnya. Selain itu, kendaraan yang terus beroperasi tanpa henti dalam layanan pariwisata juga membutuhkan perawatan intensif melalui *service* rutin.

PT. X sebagai dealer resmi X di wilayah Bali memiliki peran penting dalam menyediakan layanan *service* kendaraan, baik *service* ringan seperti penggantian oli, maupun perbaikan yang lebih kompleks seperti penggantian bumper, panel body, atau klaim asuransi akibat kecelakaan. Namun, meningkatnya jumlah kendaraan yang membutuhkan perawatan, khususnya pada divisi *Body & Paint*, mengakibatkan terjadinya antrean yang cukup panjang. Kondisi ini kerap terjadi terutama pada pelanggan yang datang untuk keperluan perbaikan *body* kendaraan, yang memerlukan waktu, alat, dan part pengganti tertentu (Februdianto et al., 2023).

Dalam situasi seperti ini, *Service Advisor* sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada pelanggan memiliki peran yang cukup berat. Mereka tidak hanya bertugas menerima pelanggan, tetapi juga harus memberikan estimasi waktu pengerjaan, menjelaskan prosedur perbaikan, memastikan ketersediaan *sparepart*, serta berkoordinasi dengan bagian terkait agar proses *service* berjalan lancar (Sari et al., 2023). Ketika sistem kerja internal tidak berjalan secara efisien, *Service*

Advisor sering kali kewalahan menghadapi banyaknya pelanggan dan proses kerja yang terhambat, seperti keterlambatan part atau ketidakjelasan jadwal pengerjaan. Permasalahan seperti ini jika dibiarkan akan berdampak pada turunnya kepuasan pelanggan dan menurunnya citra layanan bengkel. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap manajemen service yang diterapkan, khususnya dalam hal pengendalian internal. Pendekatan Sistem Pengendalian Internal (SPI) menjadi penting untuk diterapkan guna memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, terkontrol, dan dapat meningkatkan efisiensi kerja (Hanifah et al., 2023). Dengan menganalisis proses kerja aktual di PT. X, khususnya pada bagian Body & Paint.

Namun, dalam implementasi operasionalnya, divisi *Body & Paint* PT. X masih menghadapi kendala yang cukup signifikan dalam proses perbaikan kendaraan, khususnya yang berkaitan dengan pengadaan *sparepart* bodi. Berbeda dengan divisi *General Repair* yang mayoritas menangani perawatan ringan dan menggunakan *sparepart fast-moving* yang selalu tersedia di gudang, sehingga proses pengerjaan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat bahkan kurang dari satu jam apabila pelanggan telah melakukan booking dan kondisi bengkel tidak padat, bagian *BODY & PAINT* tidak menyimpan *sparepart* secara langsung. *Sparepart* bodi seperti bumper, fender, kap mesin, lampu, dan pintu harus dipesan terlebih dahulu berdasarkan kebutuhan unit, yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.

Kendala ini tidak hanya disebabkan oleh perbedaan karakteristik *sparepart*, tetapi juga diperparah oleh belum optimalnya sistem koordinasi dan komunikasi antar divisi, khususnya antara *Service Advisor* dan bagian *sparepart*. Belum adanya

alur kerja yang baku serta kurangnya sistem informasi yang terintegrasi sering kali menimbulkan miskomunikasi, keterlambatan konfirmasi status pemesanan part, hingga ketidaksesuaian antara kebutuhan teknis di lapangan dengan proses administrasi pemesanan. Akumulasi dari permasalahan tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan menurunnya kepuasan pelanggan terhadap layanan bengkel (Andini et al., 2024).

Namun, sistem ini membutuhkan alur informasi yang cepat dan akurat, terutama dalam proses pengecekan status *order part* (Nurwahidah, 2023). Dalam praktiknya, proses ini kerap memunculkan kendala bagi *Service Advisor* (SA), yang berperan sebagai penghubung utama antara pelanggan dan bengkel (Welim et al., 2015). Ketika pelanggan menanyakan status ketersediaan atau estimasi kedatangan *sparepart*, SA harus melakukan pengecekan manual kepada bagian Part yang membutuhkan waktu dan koordinasi tambahan. Kurangnya sistem informasi yang terintegrasi menyebabkan proses pengecekan menjadi lambat, informasi yang disampaikan kepada pelanggan tidak selalu akurat, dan bahkan dapat menimbulkan kesalahan komunikasi antarbagian (Saputra, 2022).

Berdasarkan pernyataan di divisi Billing dan *Service Advisor* menunjukkan bahwa, tingginya frekuensi pertanyaan dari *Service Advisor* dan petugas *booking* terkait status pemesanan *sparepart* kepada bagian *sparepart* menunjukkan bahwa proses pengecekan informasi belum terintegrasi secara optimal (Jaya, 2018). Berdasarkan kondisi di lapangan, *Service Advisor* (SA) dan petugas booking sering kali menanyakan status order part kepada bagian *sparepart*. Hal ini menyebabkan alur pelayanan ke customer maupun mekanik menjadi terhambat. Fenomena ini menunjukkan bahwa kendala dalam akses informasi dan pengecekan status part

yang tidak optimal dapat berdampak langsung terhadap efisiensi operasional divisi Body & Paint serta tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses pengecekan status order part di divisi *Body & Paint* PT. X, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh *Service Advisor*, serta merancang solusi yang dapat mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi koordinasi antarbagian.

Tabel 1. 1
Rata-Rata Service PT. X
Tahun 2024

Kategori	Rata-rata per Hari	Hari Kerja per Bulan	Estimasi per Bulan
<i>Body & Paint</i>	15 Kendaraan	26 Hari	390 Kendaraan
<i>General Repair</i>	45 Kendaraan	26 Hari	1.170 Kendaraan
Total			1.560 Kendaraan

Sumber: PT. X (data diolah)

Berdasarkan data jumlah kendaraan yang diservice selama sebulan, terlihat bahwa rata-rata jumlah unit yang masuk per bulan cukup tinggi, yakni sekitar 390 unit untuk *Body & Paint* dan 1.170 untuk GR. Hal ini menunjukkan tingginya permintaan layanan. Namun, dengan terbatasnya *Service Advisor* dan tidak adanya sistem informasi real-time antar bagian, seperti status *sparepart*, pelayanan menjadi terhambat. Hasil wawancara dan observasi di lapangan menunjukkan rata-rata kendaraan yang masuk ke PT. X setiap harinya berkisar 15 unit untuk pekerjaan *Body & Paint* dan sekitar 45 unit untuk *General Repair*. Data ini mencerminkan tingginya volume pekerjaan yang ditangani oleh pihak service, khususnya *General Repair* yang mendominasi sekitar 75% dari total unit yang masuk.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah alur pelayanan di PT. X ditinjau dari perspektif Sistem Pengendalian Internal (SPI)?
2. Apakah alur pelayanan di PT. X, khususnya pada proses pengecekan status pemesanan *sparepart* oleh *Service Advisor*, telah sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian internal menurut Mulyadi?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan kesenjangan yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mendeskripsikan alur pelayanan di PT. X berdasarkan perspektif Sistem Pengendalian Internal (SPI), serta untuk mengevaluasi kesesuaian alur pelayanan, khususnya dalam proses pengecekan status pemesanan *sparepart* oleh *Service Advisor*, dengan prinsip-prinsip pengendalian internal menurut Mulyadi.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai suatu masukan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja manajemen perusahaan

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penulis berikutnya dalam menghadapi permasalahan yang sejenis.

c. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan penelitian sebagai sarana mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam praktik yang sesungguhnya dan untuk melengkapi tugas sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III pada Politeknik Negeri Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap alur prosedur di PT. X, ditinjau dari perspektif Sistem Pengendalian Internal (SPI), dapat disimpulkan bahwa:

1. Alur prosedur di PT. X dimulai dari customer datang langsung atau melalui booking, kemudian pengecekan kendaraan yang diikuti dengan pembuatan PKB, apabila ditemukan kerusakan maka *Service Advisor* akan menghubungi *sparepartman* untuk pemesanan *sparepart* yang kemudian akan ditangani oleh teknisi, setelah semuanya selesai, customer menyelesaikan administrasi dan *Service Advisor* akan menyerahkan kendaraan kepada customer.
2. Perbandingan alur prosedur PT. X dibandingkan dengan teori yang dikemukakan oleh Mulyadi, terdapat kesesuaian pada struktur organisasi, namun terdapat ketidak sesuaian pada sistem wewenang dan prosedur yang belum mencakup alur penyampaian informasi status *sparepart* praktik pelaksanaan tugas yang belum terdokumentasi dan masih bersifat manual keterbatasan akses informasi yang menghambat pemanfaatan kompetensi *Service Advisor*; serta sistem dokumentasi yang belum terintegrasi antar bagian. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa alur prosedur pada proses pengecekan status order *sparepart* belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip pengendalian internal menurut Mulyadi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. X dalam meningkatkan efektivitas prosedur dan komunikasi internal antarbagian. Pertama, perusahaan perlu segera menerapkan sistem berbagi data (*shared folder*) yang dapat diakses lintas divisi untuk mempersingkat waktu koordinasi dan mengurangi risiko miskomunikasi. Kedua, perusahaan disarankan menambah jumlah karyawan di bagian gudang sparepart. Saat ini, pengelolaan gudang hanya dilakukan oleh satu orang, sehingga proses pengecekan, pencatatan, dan distribusi part sering terhambat, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Penambahan tenaga kerja akan membantu membagi beban kerja secara lebih merata, mengurangi keterlambatan informasi, serta meningkatkan koordinasi dengan *Service Advisor*, yang pada akhirnya dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, P. K., Indrawan, A., & Martaseli, E. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Persediaan Barang Dagang (*Sparepart*) Dalam Upaya Mempertahankan Laba Pada PT. Selamat Lestari Mandiri. . *AKUNTANSI* 45, 5(2), 643–656.
- Dince, M. N., & Wangga, E. (2022). Analisis Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Pada Sistem Pergudangan Puspel Devosionalia (Studi Kasus Pada Keuskupan Maumere). *Accounting UNIPA-Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Djanegara, H. M. S., & Danusaputra, Y. (2007). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Efektivitas Pelaksanaan Pengendalian Intern Penjualan Studi kasus pada PT. Astra Internasional. . *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 7(2), 74–79.
- Februdianto, L., Agustina, T., & Kusdyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Bengkel X PT. X Sutoyo Malang. . *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2).
- Hanifah, A. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Literature review: Pengaruh sistem pengendalian internal, peran audit internal, komitmen manajemen terhadap good corporate governance. *Jurnal Economina*, 2(6), 1318–1330.
- Harared, B. A., & Heriyanto, R. P. (2022). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Penerimaan dan Pengeluaran Kas (Studi Kasus pada Klinik X). . *Jurnal Ilmu Siber (JIS)*, 1(1), 1–5.
- Jaya, H. (2018). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Kasus PT Putra Indo Cahaya Batam). *Measurement Jurnal Akuntansi*, 12(2), 152–167.
- Nurwahidah, S. A. (2023). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembiayaan Murabahah Koperasi Konsumen Syariah Baeturrahman Mandiri Sejahtera* .
- Rarindo, H., Winoko, Y. A., & Adiwidodo, S. (2020). Analisis Penjualan Spare Part Mobil Dengan Metode Abc (Konsep 80-20) Pada Gudang *Sparepart* Di Bengkel Pt. Astra Internasional Tbk. PT. X Pasuruan. *Jurnal Teknologi*, 4(2), 22–27.
- Saputra, R. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Service Mobil Berbasis Web di PT. Sukses Auto Service Kota Pangkalan Kerinci* [Doctoral dissertation]. Universitas Lancang Kuning.
- Sari, M. F. M., Suherman, Y., Azandra, E. N., Harto, B., & Hamdi, K. (2023). Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Service Dan *Sparepart* Dengan Penerapan Metode Client Server. . *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 7(1), 104–111.

- Sundari, H., & Rahayu, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung Tahun 2018). *E-Proceedings of Management*, 6(1).
- Welim, Y. Y., Wisjhnuadji, T. W., & Firmansyah, R. (2015). Pengembangan sistem informasi service kendaraan pada bengkel kfmp. *Jurnal Simetris*, 6(1), 17–26.

