

Analisis Sistem Penjualan Kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua

Verginia Pasuma¹, Pantji Sintje Alouw², Jeane Ch Lasut³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Manado

verginiapasuma@gmail.com¹, alouwsintje@gmail.com²,

jeanechristinelasut@gmail.com³

ABSTRACT

This study aims to analyse the credit sales system at PT Tridjaya Motor Palapa Dua to determine the suitability of the credit sales procedure, the documents used, and the functions involved in the company's credit sales process. Kredit sales are one of the main strategies implemented by the company to increase the volume of sales of motor vehicles, especially Honda motorcycles. Despite a rise in sales from 850 units in 2020 to 1,120 units in 2024, the risk of credit default remains a significant issue. The research method used was qualitative with a descriptive approach through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the implementation of a structured credit sales system accompanied by effective internal controls has reduced the rate of credit default from 8.00% in 2020 to 3.84% in 2024. However, various operational risks remain, such as transaction recording errors, document discrepancies, and weaknesses in transaction data management, which require further attention. This study is expected to provide recommendations to the company on how to improve the effectiveness of the credit sales system and the quality of service to consumers.

Keywords : Motor Vehicles, Bad Debt, Internal Control, PT Tridjaya Motor Paal Dua, Credit Sales System

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penjualan kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua guna mengetahui kesesuaian pelaksanaan prosedur penjualan kredit, dokumen yang digunakan, serta fungsi-fungsi yang terkait dalam proses penjualan kredit perusahaan. Penjualan kredit merupakan salah satu strategi utama yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor merek Honda. Meskipun penjualan kredit mengalami peningkatan dari 850 unit pada tahun 2020 menjadi 1.120 unit pada tahun 2024, risiko kemacetan kredit masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem penjualan kredit yang terstruktur disertai dengan pengendalian internal yang efektif mampu menekan angka kemacetan kredit dari 8,00% pada tahun 2020 menjadi 3,84% pada tahun 2024. Namun demikian, masih terdapat berbagai risiko operasional seperti kesalahan pencatatan transaksi, ketidaksesuaian dokumen, serta kelemahan dalam pengelolaan data transaksi yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas sistem penjualan kredit dan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Kata kunci: Kendaraan Bermotor, Kredit Macet, Pengendalian Internal, PT Tridjaya Motor Paal Dua, Sistem Penjualan Kredit.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha pada era globalisasi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terutama dalam sektor perdagangan barang dan jasa. Salah satu sektor yang terus mengalami peningkatan adalah industri otomotif, khususnya penjualan kendaraan bermotor. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi mendorong perusahaan dealer untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan kepada konsumen agar dapat bersaing ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor, perusahaan dealer tidak hanya menawarkan system penjualan secara tunai, tetapi juga menyediakan system penjualan kredit. Sistem penjualan kredit menjadi salah satu alternatif yang banyak diminati oleh konsumen karena memberikan kemudahan dalam memperoleh kendaraan tanpa harus membayar secara langsung dalam jumlah besar. Dengan adanya system ini, konsumen dapat melakukan pembayaran secara bertahap sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Penjualan kredit merupakan salah satu strategi yang dapat meningkatkan volume penjualan perusahaan. Dengan memberikan fasilitas kredit kepada konsumen, perusahaan dapat menjangkau lebih banyak calon pembeli yang memiliki keterbatasan dalam pembayaran tunai. Selain itu, system penjualan kredit juga dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan daya saing di pasar otomotif yang semakin kompetitif. Namun demikian, penjualan kredit juga memiliki resiko yang cukup besar apabila tidak di kelola dengan baik, resiko tersebut antara lain kesalahan pencatatan, keterlambatan pembayaran angsuran oleh konsumen, kemungkinan terjadinya kredit macet, serta kesalahan dalam pengolahan data transaksi. Oleh karena itu, diperlukan system pengendalian internal yang cukup dalam proses pelaksanaan penjualan kredit. Pengendalian internal bertujuan untuk memastikan bahwa semua proses penjualan kredit berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan, serta mencegah terjadinya tindakan tidak sesuai dalam mengelola transaksi. Dengan membangun kontrol internal yang baik, perusahaan bisa meningkatkan kualitas informasi, menjaga keamanan asset, serta membantu kegiatan` operasional berjalan lebih efektif dan hemat, terutama dalam mengelola piutang dari penjualan kredit.

Sistem penjualan kredit merupakan serangkaian prosedur yang diterapkan perusahaan dalam menjalankan aktivitas penjualan kendaraan bermotor dengan metode pembayaran secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Sistem ini tidak hanya memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan pembayaran, tetapi juga menunjukkan bagaimana perusahaan mengelola transaksi penjualan yang

memiliki risiko serta tanggung jawab jangka panjang. Dalam praktiknya, penjualan kredit menjadi salah satu strategi penting bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah penjualan sekaligus memperluas pangsa pasar, terutama bagi konsumen yang belum mampu melakukan pembayaran secara tunai. Pelaksanaan sistem penjualan kredit melibatkan beberapa tahapan yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara teratur. Proses tersebut diawali dengan pengajuan kredit konsumen, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan kelayakan kredit melalui analisis data dan kemampuan pembayaran konsumen. Setelah itu lakukan proses persetujuan oleh pihak perusahaan hingga tahap akhir berupa penyerahan kendaraan kepada konsumen. Setiap tahapan membutuhkan ketelitian, prosedur yang jelas, serta kerja sama yang baik antar pihak yang terlibat agar proses penjualan dapat berjalan dengan lancar dan terhindar dari kesalahan. Selain proses pelaksanaannya, pengelolaan data dan dokumen juga menjadi bagian yang sangat penting dalam sistem penjualan kredit. Setiap transaksi harus dicatat dan didokumentasi secara tepat, mulai dari data identitas konsumen, dokumen pengajuan kredit, hingga bukti pembayaran transaksi. Pencatatan yang baik akan membantu perusahaan dalam mengawasi piutang, mengendalikan arus kas, serta memastikan seluruh kegiatan penjualan berlangsung sesuai prosedur yang telah ditentukan. Sebaliknya, kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan dokumen dapat menyebabkan informasi menjadi tidak akurat dan berdampak pada pengambilan keputusan perusahaan. Apabila sistem penjualan kredit tidak dijalankan dengan baik, maka berbagai permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan proses administrasi, ketidaklengkapan data konsumen. Selain itu, kesalahan dalam pengelolaan dokumen juga dapat menghambat proses persetujuan kredit maupun penyerahan kendaraan kepada konsumen sehingga proses penjualan menjadi lebih lambat. Permasalahan tersebut pada akhirnya dapat berdampak terhadap kelancaran aktivitas penjualan dan kualitas pelayanan perusahaan kepada konsumen. Pelayanan yang lambat dan kurang tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan bahkan mengurangi tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menerapkan sistem penjualan kredit yang terstruktur, didukung dengan pengendalian internal yang efektif, serta koordinasi yang baik antar pihak terkait agar seluruh proses penjualan kredit dapat berjalan secara efisien, akurat, dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

PT Tridjaya Motor Paal Dua merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan bermotor yang melayani berbagai jenis transaksi penjualan baik secara tunai maupun secara kredit. Sebagian besar konsumen lebih memilih melakukan pembelian kendaraan secara kredit. Pada PT Tridjaya Motor Paal Dua mencakup berbagai aktivitas operasional yang berhubungan dengan penjualan, pelayanan, serta pengelolaan administrasi kendaraan bermotor. Dalam kegiatan penjualan, dealer berfokus pada penjualan sepeda motor baru, khususnya

merek Honda, baik secara tunai maupun kredit. Selain itu, perusahaan juga menyediakan berbagai program penjualan seperti promo, diskon, dan paket pembelian guna menarik minat konsumen, serta memberikan layanan test drive sebagai sarana bagi pelanggan untuk mengenal produk secara langsung. Selain kegiatan penjualan, dealer juga memiliki ruang lingkup dalam layanan purna jual (*after sales service*) yang meliputi servis kendaraan melalui bengkel resmi (AHASS), perawatan dan perbaikan sepeda motor, serta penjualan suku cabang (*sparepart*) dan aksesoris untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dealer juga menyediakan fasilitas booking service dan layanan konsultasi teknis kepada pelanggan. Kemudian pada kegiatan administrasi kendaraan bermotor, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti STNK dan BPKB. Proses ini meliputi penerbitan, perpanjangan, serta pengelolaan administrasi dokumen kendaraan pelanggan. Dalam pelaksanaannya, bagian administrasi juga melakukan koordinasi dengan pihak leasing dan instansi terkait seperti Samsat. Kegiatan ini meliputi pengurusan uang muka (DP), cicilan, hingga proses persetujuan kredit, serta didukung dengan kerja sama asuransi kendaraan guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain itu dealer juga menjalankan fungsi pelayanan konsumen yang meliputi pemberian informasi produk konsultasi pembelian, serta penanganan keluhan pelanggan. Layanan komunikasi dilakukan melalui berbagai media seperti showroom dan platform digital untuk memudahkan interaksi dengan konsumen. Secara operasional, ruang lingkup dealer mencakup pengelolaan kegiatan showroom sebagai tempat display unit kendaraan, manajemen stok, kegiatan pemasaran dan promosi, serta pengelolaan sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga penjualan, administrasi, dan mekanik.

Berdasarkan data penjualan kredit dan kredit macet di PT Tridjaya Motor Paal Dua selama periode dari tahun 2020-2024, dapat diketahui bahwa jumlah penjualan kredit mengalami peningkatan setiap tahun.

Tabel 1. Data Kredit Macet PT Tridjaya Motor Paal Dua Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Penjualan Kredit (Unit)	Kredit Macet (Unit)	Presentase Kredit Macet (%)
2020	850	68	8,00%
2021	920	64	6,96%
2022	980	57	5,82%
2023	1.050	50	4,76%
2024	1.120	43	3,84%

Berdasarkan Tabel di atas, penjualan kredit pada tahun 2020 berjumlah 850 unit meningkat menjadi 1.120 unit pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa sistem penjualan kredit menjadi salah satu alternatif pembayaran yang banyak diminati oleh konsumen dalam melakukan pembelian kendaraan.

Disisi lain, presentase kredit macet mengalami penurunan dari 8,00% pada tahun 2020 menjadi 3,84% pada tahun 2024. Kondisi ini mengungkapkan bahwa perusahaan telah melakukan berbagai upaya dalam mengendalikan risiko kredit melalui penerapan sistem penjualan kredit dan pengendalian internal yang lebih baik. Meskipun demikian, kredit macet masih terjadi pada setiap periode pengamatan. Pada tahun 2024 misalnya, masih terdapat 43 unit kredit macet dari total penjualan kredit yang dilakukan perusahaan.

Keberadaan kredit macet tersebut menunjukkan bahwa risiko gagal bayar oleh konsumen masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Selain itu pelaksanaan penjualan kredit juga tidak terlepas dari berbagai risiko lainnya, seperti kesalahan pencatatan transaksi, ketidaksesuaian dokumen, keterlambatan pembayaran angsuran, serta kelemahan dalam pengawasan dan pengelolaan data transaksi. Apabila resiko-risiko tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat memengaruhi efektivitas pengelolaan piutang dan menghambat kelancaran operasional perusahaan.

Oleh karena itu, perlu diperlukan analisis terhadap sistem penjualan kredit yang diterapkan oleh PT Tridjaya Motor Paal Dua untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah berjalan secara efektif dalam mendukung pengendalian internal perusahaan meminimalkan risiko terjadinya kredit macet.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriana Yogi Novianti dan Aisha Hanif (2025) membahas evaluasi sistem akuntansi penjualan tunai dan kredit pada dealer sepeda motor UD Be'y Motor Tanggulangin Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penjualan masih dilakukan berbagai permasalahan, seperti kurangnya efisiensi operasional, meningkatnya risiko kesalahan pencatatan, serta lemahnya pengendalian internal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama membahas sistem penjualan kendaraan bermotor, khususnya penjualan kredit. Namun, terdapat beberapa perbedaan, yaitu penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi sistem akuntansi penjualan tunai dan kredit secara keseluruhan, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada analisis sistem penjualan kredit. Selain itu, objek penelitian terdahulu adalah UD Be'y Motor Tanggulangin Sidoarjo, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT Tridjaya Motor Paal Dua. Tujuan penelitian ini juga lebih menekankan pada analisis sistem penjualan kredit dan identifikasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada PT Tridjaya Motor Paal Dua, khususnya yang berkaitan dengan risiko kredit macet, maka perlu dilakukan analisis terhadap sistem penjualan kredit yang diterapkan perusahaan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penjualan kredit dijalankan, dokumen yang

digunakan dalam setiap transaksi, serta fungsi dan tanggung jawab setiap bagian yang terlibat dalam proses tersebut. Dengan melakukan analisis terhadap sistem yang berjalan, diharapkan dapat diketahui apakah sistem penjualan kredit telah dilaksanakan secara efektif dan mampu mendukung pengendalian kegiatan penjualan kredit perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Penjualan Kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua”

Maka, terdapat pertanyaan yang menjadi rumusan masalah mengenai Bagaimana sistem penjualan kredit yang diterapkan pada PT Tridjaya Motor Paal Dua?. Serta tujuan dari penelitian yang untuk menganalisis sistem penjualan kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua guna mengetahui kesesuaian pelaksanaan prosedur penjualan kredit, dokumen yang digunakan, serta fungsi-fungsi yang terkait dalam pelaksanaan penjualan kredit perusahaan.

Penelitian ini membantu penulis memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang cara menerapkan system penjualan kredit. Selain itu, peneliti ini juga mencari cara bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang sudah didapat selama kuliah ke kehidupan nyata dan melatih kemampuan berfikir kritis dalam mengenali masalah serta memberikan solusi yang tepat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide dan bahan untuk dinilai oleh pihak dealer, agar mereka dapat meningkatkan cara kerja system penjualan kredit yang sudah ada menjadi lebih efektif dan hemat waktu. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu menemukan masalah-masalah yang muncul pada saat proses penjualan kredit berlangsung dan memberikan saran-saran untuk memperbaiki hal-hal tersebut agar meningkatkan efisiensi oprasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dan bahan untuk dipelajari oleh institusi pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi pedoman bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian yang sama, serta memantu dalam memajukan ilmu pengetahuan yang terkait dengan system penjualan kredit

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana system penjualan kredit diterapkan di dealer motor paal dua, termasuk langkah-langkah, cara kerja, serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, factual, dan tepat tentang cara pelaksanaan system penjualan kredit, mulai dari proses pengajuan kredit, langkah-langkah persetujuan, hingga selesainya transaksi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa menjelaskan dengan jelas

situasi sebenarnya dari system penjualan kredit dan menemukan kelebihan serta kekurangan yang terdapat dalam penerapannya di Dealer Motor Paal Dua.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Deler Tridjaya Motor Paal Dua yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso No.35, Paal Dua, Kec. Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan di bulan Agustus 2025 hingga Desember 2025. Dari jangka waktu ini sangat dapat memungkinkan untuk penulis melakukan penelitian, pengumpulan data, serta untuk mendapatkan informasi yang diperlukan oleh penulis.

Sumber Data

Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari narasumber melalui pengamatan, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan sales penjualan.

Sekunder

Data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan beberapa artikel yang berkaitan langsung dengan penelitian ini

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif pada dasarnya menggunakan pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi

Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memperhatikan secara langsung objek atau fenomena yang diteliti, baik dari segi perilaku, proses, maupun konteks tertentu, untuk mendapatkan informasi yang tepat dan berdasarkan fakta.

Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada narasumber oleh peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu permasalahan atau fenomena yang diteliti. Sehingga untuk memperoleh informasi diterapkan manfaat yang dirasakan, serta hambatan yang terjadi dalam operasional sehari-hari.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data serta menganalisis dokumen-dokumen tertulis atau catatan resmi yang berkaitan dengan objek penelitian guna mendapatkan data yang relevan. Sehingga meliputi pengumpulan data dari arsip perusahaan seperti laporan administrasi, alur prosedur kerja, laporan penggunaan sistem informasi, serta data jumlah pelayanan yang diselesaikan di dealer Tridjaya Paal dua.

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Sistem Penjualan Kredit pada Dealer Motor Paal Dua” adalah pendekatan kualitatif. Proses analisis data dilakukan terus-menerus dari tahap pengumpulan data sampai akhir penelitian. Data yang dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis agar memahami dengan baik cara kerja system penjualan kredit yang digunakan, mulai dari proses pengajuan, persetujuan, hingga pencatatan transaksi. Setelah itu, data yang telah dikumpulkan dianalisis guna mengetahui kekuatan dan kekurangan system penjualan kredit yang sedang berjalan serta mengukur sejauh mana system tersebut mendukung operasional dealer. Hasil analisis ini diharapkan bisa memberikan pemahaman yang jelas tentang cara system penjualan kredit digunakan serta menjadi acuan dalam memberikan saran perbaikan agar meningkatkan efisiensi dan keakuratan dalam proses penjualan kredit di Dealer Motor Paal Dua.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan



Tridjaya motor paal dua, yang di kenal sebagai tridjaya maju sukses, Tridjaya Motor Paal Dua adalah sebuah perusahaan yang fokus pada penjualan serta pelayanan untuk kendaraan bermotor, terutama sebagai dealer resmi Honda di Kota Manado. Perusahaan ini juga menawarkan layanan tambahan seperti perawatan, suku cabang, serta pengurusan dokumen kendaraan. Dealer ini menjadi salah satu dealer resmi sepeda motor Honda yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso 35, Paal Dua Manado. Adapun aktivitas utama perusahaan terdiri dari: penjualan motor, pelayanan perawatan dan servis (AHASS), penjualan suku cabang dan aksesoris, dan layanan administrasi kendaraan (STNK dan BPKB)

Aktivitas Perusahaan

Dealer PT Tridjaya Motor Paal Dua Manado adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor merek Honda, yang menyediakan layanan penjualan baik secara tunai maupun kredit. Perusahaan melakukan berbagai kegiatan yang saling terkait dalam menjalankan bisnisnya agar usaha berjalan lancar dan tujuan perusahaan tercapai.

Aktivitas utama perusahaan dimulai dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh tim penjualan atau pemasaraan, baik secara langsung maupun melalui media promosi. Dalam kegiatan ini, perusahaan menawarkan berbagai produk kepada calon pembeli dan memberikan informasi mengenai harga, spesifikasi mobil, serta metode pembayaran yang tersedia, khususnya penjualan dengan kredit yang memiliki berbagai pilihan uang muka dan jangka waktu angsuran. Selanjutnya, perusahaan melaksanakan kegiatan penjualan, terutama penjualan kredit yang dimulai dengan proses pengajuan kredit oleh pelanggan. Pada tahap ini, konsumen diminta untuk mengisi formulir dan berbagai dokumen persyaratan, seperti identitas diri serta dokumen pendukung lainnya. Data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis oleh pihak departemen kredit guna mengecek apakah konsumen layak mendapatkan kredit atau tidak, dengan melakukan survey serta memverifikasi kemampuan pembayaran konsumen jika permohonan kredit disetujui, perusahaan melanjutkan ketahap administrasi penjualan, yaitu membuat SPK, mencatat transaksi penjualan, serta pengarsipan dokumen. Setelah semua prosedur administrasi selesai dan pembayaran uang muka oleh konsumen telah diterima, kendaraan akan dipersiapkan dan diberikan ke konsumen sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Struktur Organisasi Perusahaan

Owner

Owner, yang bernama Budi Sentosa berfungsi sebagai orang yang memiliki perusahaan dan menjadi pengambil keputusan utama dalam setiap aktivitas usaha dealer. Pada peran ini, owner memiliki kewajiban untuk menetapkan kebijakan perusahaan, strategi bisnis, menetapkan target penjualan, mengembangkan usaha, dan membuat keputusan signifikan yang berhubungan dengan operasional dealer. Pemilik juga bertugas untuk mengawasi setiap divisi supaya semua kegiatan perusahaan berjalan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, owner memiliki peran penting dalam menjaga kemitraan dengan perusahaan leasing, distributor kendaraan, serta pihak luar lainnya untuk mendukung pertumbuhan perusahaan.

Kepala Cabang

Di bawah owner terdapat kepala cabang (KACAB) yang memiliki tugas untuk mengelola, memantau, dan mengatur semua aktivitas operasional dealer setiap hari. Kepala cabang memastikan setiap divisi berfungsi sesuai dengan tugas dan tanggung

jawab yang ada sehingga target perusahaan dapat tercapai. Selain itu, kepala cabang juga berperan dalam pengambilan keputusan operasional, pengawasan layanan pelanggan, nilai kinerja staf, serta penyelesaian masalah yang terjadi dilingkungan kerja.

Administrasi

Bagian administrasi memiliki peran penting dalam pengelolaan informasi dan berkas perusahaan. Administrasi bertanggung jawab mengatur pencatatan transaksi, pengarsipan dokumen penjualan, pengelolaan surat, serta memastikan semua berkas perusahaan tersimpan dengan baik dan teratur. Bagian ini juga membantu kelancaran komunikasi antar bagian agar kegiatan operasional dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Service Advisor (SA) & Frount Desk

Service advisor merupakan bagian yang bertugas melayani konsumen yang datang ke dealer untuk melakukan perawatan maupun perbaikan kendaraan. Tugas utama SA adalah memberikan informasi kepada konsumen mengenai kondisi kendaraan, teknis servis yang diperlukan, perkiraan biaya yang harus dikeluarkan, serta estimasi waktu penyelesaian pekerjaan. Selain itu, service advisor berperan sebagai penghubung antara konsumen dan mekanik dengan menyampaikan keluhan atau kebutuhan pelanggan kepada mekanik. Dengan adanya service advisor, proses pelayanan servis dapat berjalan lebih terkoordinasi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kemudian, frontdesk merupakan bagian yang bertugas menerima dan melayani pelanggan yang datang ke showroom maupun dealer. Bagian ini berperan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan terkait produk, layanan, maupun prosedur yang berlaku di perusahaan. Selain itu, frontdesk juga bertanggung jawab mengatur jadwal servis kendaraan, menerima dan mencatat keluhan pelanggan, serta mengarahkan konsumen ke bagian yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Melalui peran tersebut, frontdesk menjadi salah satu bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Admin Part

Admin Part merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam pengelolaan persediaan suku cadang kendaraan di perusahaan. Tugas yang dilakukan meliputi pencatatan stok sparepart, pengadaan kebutuhan suku cadang, serta memastikan ketersediaan barang untuk mendukung kegiatan servis maupun penjualan. Selain itu, admin part juga menyusun laporan keluar masuk barang sebagai bentuk pengendalian persediaan agar stok dapat terpantau dan dikelola dengan baik.

PIC CRM & Marketing Support

PIC CRM (*Customer Relationship Management*) memiliki peran dalam menjaga serta meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan. Bagian ini bertanggung jawab mengelola data pelanggan, melakukan tindak lanjut (*follow up*)

kepada konsumen, memberikan pengingat jadwal servis, serta memantau tingkat kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian kendaraan. Dengan demikian, PIC Crm berkontribusi dalam membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sementara itu, marketing support bertugas mendukung pelaksanaan kegiatan pemasaran perusahaan. Tanggung jawab bagian ini meliputi membantu penyusunan program promosi, menyebarluaskan informasi mengenai produk dan layanan perusahaan, mendukung pelaksanaan kegiatan pemasaran atau event, serta memberikan dukungan kepada tim penjualan dalam upaya meningkatkan penjualan kendaraan bermotor.

Kasir

Kasir merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh transaksi keuangan yang terjadi di perusahaan. Tugas kasir mencakup penerimaan pembayaran dari konsumen, baik secara tunai, uang muka kredit, maupun transaksi pembayaran lainnya. Selain itu, kasir juga melakukan pencatatan transaksi harian, menyusun laporan penerimaan kas, serta memastikan setiap transaksi telah dicatat dengan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

Operasional

Bagian operasional memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh kegiatan pendukung perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Bagian ini mengkoordinasikan berbagai kebutuhan operasional, seperti pengelolaan kebersihan lingkungan kerja, keamanan perusahaan, hingga distribusi kendaraan dan dokumen. Dengan adanya bagian operasional, aktivitas perusahaan dapat berlangsung secara efektif dan mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan.

H1

H1 merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab utama dalam kegiatan penjualan kendaraan kepada konsumen. Bagian ini berperan dalam melaksanakan berbagai aktivitas pemasaran, mulai dari memberikan informasi mengenai produk, menawarkan kendaraan kepada calon konsumen, hingga menyelesaikan proses transaksi penjualan. Dalam menjalankan tugasnya, H1 didukung oleh tenaga penjualan yang bertugas baik di area dealer maupun di lapangan untuk mencari calon pelanggan, memberikan pelayanan, serta membantu konsumen dalam proses pembelian kendaraan.

Counter

Counter merupakan bagian yang berperan dalam melaksanakan kegiatan penjualan sepeda motor kepada konsumen. Tugas utamanya adalah memberikan informasi mengenai spesifikasi kendaraan, menjelaskan pilihan pembiayaan dan simulasi kredit, menyampaikan program promosi yang sedang berlangsung, serta membantu proses administrasi awal pembelian kendaraan. Selain berfokus pada pencapaian target penjualan, counter juga bertanggung jawab membangun hubungan

yang baik dengan konsumen guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong terjadinya pembelian ulang di masa yang akan datang.

Analisis Sistem Penjualan Kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua

Sistem Penjualan Kredit Pada PT Tridjaya Motor Paal Dua

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Tridjaya Motor Paal Dua, proses penjualan kredit diawali ketika calon konsumen datang ke dealer untuk memperoleh informasi mengenai sepeda motor yang ingin dibeli. Pada tahap ini, sales counter berperan memberikan informasi terkait spesifikasi kendaraan, harga jual, serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen untuk melakukan pembelian secara kredit. Setelah konsumen menentukan kendaraan yang diinginkan, sales counter membantu proses pengisian formulir pemesanan serta mengarahkan konsumen untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Selanjutnya, dokumen tersebut diserahkan kepada admin penjualan untuk diperiksa kelengkapan dan kesesuaiannya dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tahap berikutnya dilakukan oleh admin penjualan melalui proses pencatatan data konsumen dan data kendaraan kedalam sistem yang digunakan perusahaan. Pencatatan tersebut bertujuan untuk memastikan seluruh informasi yang berkaitan dengan transaksi penjualan tersimpan dengan baik dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan dokumen penjualan. Setelah seluruh data dinyatakan lengkap, dokumen transaksi kemudian di proses sesuai prosedur yang berlaku. Selanjutnya, konsumen melakukan pembayaran uang muka kepada bagian kasir, setelah pembayaran diterima kasir membuat bukti pembayaran sebagai tanda bahwa konsumen telah melaksanakan kewajiban pembayaran awal sesuai dengan ketentuan perusahaan. Setelah seluruh proses administrasi selesai, bagian *warehouse* bertugas menyiapkan unit kendaraan yang akan diserahkan kepada konsumen. Sebelum kendaraan diserahkan, bagian PDI (*Pre Delivery Inspection*) melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fisik dan kelengkapan kendaraan untuk memastikan bahwa unit yang diterima konsumen berada dalam kondisi baik dan siap digunakan. Tahap terakhir dalam proses penjualan kredit adalah penyerahan kendaraan kepada konsumen yang dibuktikan dengan penandatanganan berita acara serah terima kendaraan (BAST). Seluruh dokumen yang berkaitan dengan transaksi kemudian diarsipkan oleh bagian administrasi sebagai bukti pelaksanaan transaksi dan sebagai dasar penyusunan laporan penjualan perusahaan.

Analisis Sistem Penjualan Kredit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa sistem penjualan kredit pada PT Tridajaya Motor Paal Dua telah diterapkan melalui serangkaian prosedur yang sistematis, dimulai dari proses pemilihan kendaraan oleh konsumen, pengajuan kredit, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, persetujuan kredit, pembayaran uang muka, hingga penyerahan kendaraan kepada konsumen. Setiap tahapan melibatkan beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab

yang berbeda, yaitu seles counter, admin penjualan, kasir, warehouse, dan bagian pre Delivery Inspection (PDI). Pembagian tugas tersebut menunjukkan adanya koordinasi dan struktur kerja yang cukup baik dalam pelaksanaan penjualan.

Pelaksanaan sistem penjualan kredit juga didukung oleh penggunaan berbagai dokumen yang berfungsi sebagai alat pengendalian dan bukti transaksi, seperti formulir pemesanan kendaraan, bukti pembayaran, serta Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BAST). Penggunaan dokumen-dokumen tersebut membantu perusahaan dalam memastikan bahwa setiap transaksi telah dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan serta mempermudah proses pencatatan dan pengawasan transaksi kredit. Selain itu, adanya pemisahan fungsi antar bagian turut mendukung terciptanya pengendalian internal yang lebih efektif sehingga risiko kesalahan maupun peenyimpanan dapat diminimalkan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kredit macet pada PT Tridjaya Motor Paal Dua mengalami kecenderungan menurun selama periode 2020-2024. Presentase kredit macet yang pada tahun 2020 mencapai 8,00% berhasil menurun menjadi 3,84% pda tahun 2024. Penurunan tersebut mengindikasikan bahwa sistem penjualan kredit yang diterapkan perusahaan telah memberikan kontribusi positif dalam upaya mengendalikan risiko kredit. Kondisi ini dapat terjadi karena perusahaan telah menerapkan proses seleksi konsumen melalui pemeriksaan dokumen, verifikasi data, serta persetujuan kredit sebelum faasilitas kredit diberikan kepada konsumen.

Meskipun demikian, masih ditemukannya kasus kredit macet pada setiap periode menunjukkan bahwa risiko kredit belum dapat dihilangkan sepenuhnya. Faktor-faktor yang berasal dari kondisi ekonomi maupun kemampuan pembayaran konsumen masih berpotensi menyebabkan terjaddinya keterlambatan pembayaran angsuran. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan penjualan kredit, melakukan evaluasi terhadap kelayakan konsumen secara lebih mendalam, serta memperkuat sistem monitoring pembayaran guna menekan kemungkinan terjadinya kredit macet yang akan datang.

Secara keseluruhan, menyimpulkan bahwa sistem penjualan kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua telah berjalan dengan cukup baik dan mendukung kelancaran aktivitas penjualan perusahaan. Hal tersebut terlihat dari adanya prosedur yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, penggunaan dokumen yang memadai, serta penurunan tingkat kredit macet selama lima tahun terakhir. Namun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan penyempurnaan dan evaluasi secara berkelanjutan agar efektivitas sistem penjualan kredit dapat terus ditingkatkan dan risiko kredit macet dapat diminimalkan.

Prosedur Penjualan kredit

Konsumen Memilih Kendaraan

Prosedur penjualan kredit dimulai saat pembeli mengunjungi dealer untuk melihat dan memilih kendaraan yang mereka inginkan. Dalam fase ini, tim penjualan memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai jenis kendaraan, harga kendaraan, spesifikasi motor, pilihan warna, promo, serta simulasi kredit seperti jumlah uang muka dan besarnya angsuran per bulan. Selain menyampaikan informasi mengenai kendaraan, bagian sales juga akan menjelaskan syarat-syarat pengajuan untuk pembelian secara kredit kepada pembeli agar proses pengajuan dapat dilakukan dengan lancar.

Pengajuan Kredit Oleh Konsumen

Prosedur untuk mengajukan pinjaman oleh pelanggan di PT Tridjaya Motor dimulai saat pelanggan mengunjungi dealer untuk memilih kendaraan bermotor yang mereka inginkan. Setelah pelanggan memilih kendaraan bermotor, bagian penjualan memberikan informasi tentang harga motor, jumlah uang muka, jangka waktu pinjaman kredit, serta besarnya jumlah cicilan atau angsuran yang wajib dibayar setiap bulan.

Berikut adalah syarat untuk pengajuan kredit oleh konsumen:

- a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk suami dan istri
- b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- c. Fotocopy slip gaji atau surat keterangan mengenai penghasilan
- d. Fotocopy rekening listrik atau air sebagai bukti alamat tempat tinggal, memiliki pekerjaan atau penghasilan tetap.
- e. Mengisi formulir pengajuan kredit yang disediakan oleh dealer
- f. Melakukan pembayaran uang muka sesuai dengan aturan yang ada
- g. Bersedia dilakukan survei yang dilakukan oleh pihak perusahaan di rumah

Setelah semua syarat terpenuhi, maka bagian administrasi akan meninjau kelengkapan dokumen sebelum dilakukan proses analisis dan persetujuan kredit.

Pemeriksaan Dokumen Oleh Bagian Administrasi

Pada bagian administrasi akan melakukan tahap pemeriksaan terhadap kelengkapan dan keaslian dokumen dari konsumen. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa data konsumen sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh dealer. Jika ada dokumen yang tidak lengkap, maka konsumen akan diminta untuk melengkapi dokumen tersebut terlebih dahulu sebelum proses kredit dilanjutkan.

Persetujuan Kredit

Proses persetujuan penjualan kredit dimulai setelah seluruh persyaratan yang diajukan oleh konsumen telah diperiksa dan dinyatakan lengkap. Selanjutnya, Kepala Cabang melakukan peninjauan terhadap dokumen dan data konsumen sebagai bentuk pengawasan serta otorisasi atas transaksi yang akan dilaksanakan.

Apabila Kepala Cabang menyetujui permohonan pembelian secara kredit, maka proses transaksi dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Setelah memperoleh persetujuan dari Kepala Cabang, konsumen diwajibkan melakukan pembayaran uang muka (*down payment*) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pembayaran tersebut dilakukan melalui bagian kasir. Pada tahap ini, kasir menerima uang muka dari konsumen dan menerbitkan bukti pembayaran sebagai tanda bahwa konsumen telah memenuhi kewajiban pembayaran awal. Selanjutnya, kasir melakukan pencatatan transaksi penjualan kredit ke dalam sistem atau dokumen administrasi perusahaan. Pencatatan ini bertujuan untuk mendokumentasikan transaksi yang telah terjadi serta menjadi dasar dalam penyusunan laporan penjualan. Selain itu, pencatatan yang dilakukan oleh kasir juga berfungsi sebagai bentuk pengendalian internal perusahaan agar setiap transaksi yang terjadi dapat dipertanggungjawabkan dan ditelusuri kembali apabila diperlukan. Dengan adanya persetujuan dari Kepala Cabang, pembayaran uang muka oleh konsumen, serta pencatatan transaksi oleh kasir, maka proses penjualan kredit dapat dilanjutkan ke tahap penyiapan dan penyerahan kendaraan kepada konsumen sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

Penyiapan Kendaraan

Setelah proses pembayaran uang muka selesai, Maka bagian gudang akan mulai mempersiapkan kendaraan yang akan diberikan kepada pembeli. Kendaraan akan diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan bahwa kondisi kendaraan dalam keadaan baik dan semua kelengkapannya tersedia. Pemeriksaan tersebut mencakup:

- a. Kondisi fisik Motor
- b. Kelengkapan Motor
- c. Nomor rangka serta nomor mesin
- d. Kelengkapan aksesoris motor

Penyerahan Kendaraan Kepada Konsumen

Tahap akhir yaitu penyerahan kendaraan bermotor kepada pelanggan. Di fase ini, pelanggan mendapatkan kendaraan serta dokumen sementara seperti surat jalan atau dokumen lainnya yang relevan. Setelah menerima kendaraan, pelanggan diharuskan untuk melakukan pembayaran cicilan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Dokumen yang Digunakan dan Pihak-Pihak yang Terlibat

Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BAST)

Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BAST) adalah surat yang dijadikan sebagai tanda bahwa kendaraan telah diberikan oleh dealer kepada pembeli dalam keadaan yang baik dan sesuai dengan kesepakatan yang ada. Dokumen ini umumnya mencakup informasi mengenai identitas pembeli, tipe kendaraan, nomor rangka, nomor mesin, tanggal penyerahan, serta tanda tangan dari pihak yang menyerahkan

dan yang menerima kendaraan. Dalam sistem penjualan kredit BAST memiliki peranan penting sebagai bukti resmi bahwa transaksi penjualan telah selesai dan kendaraan telah diterima oleh pembeli. Selain itu, surat ini juga berfungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan di kemudian hari terkait dengan penyerahan kendaraan

Form Struktur Kredit

Form struktur kredit adalah dokumen yang digunakan dalam penjualan kendaraan secara kredit yang berisi rincian pembiayaan kredit bagi konsumen. Dokumen ini mencakup informasi seperti harga kendaraan, jumlah uang muka (down payment), cicilan perbulan, tenor, serta total pembayaran yang perlu dilunasi oleh pelanggan selama periode kredit.

Di dalam sistem penjualan secara kredit, form struktur kredit memiliki fungsi penting sebagai panduan dan dasar perjanjian antara konsumen, dealer, dan lembaga pembiayaan. Dokumen ini membantu konsumen untuk memahami dengan jelas jumlah kewajiban pembayaran setiap bulannya. Selain itu, form struktur kredit juga digunakan oleh lembaga pembiayaan untuk menyesuaikan kemampuan membayar konsumen berdasarkan penghasilan yang ada. Dengan adanya form struktur kredit, proses transaksi kredit menjadi lebih teratur, jelas, dan mudah dimengerti oleh semua pihak yang terlibat. Dokumen ini juga dapat menurunkan risiko kesalahan dalam perhitungan atau kesalahpahaman terkait cicilan dan durasi pembayaran kredit kendaraan.

Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu keluarga adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan mencakup informasi lengkap mengenai anggota keluarga. Dalam proses penjualan kendaraan secara kredit, KK berperan sebagai salah satu dokumen penting yang diperlukan saat konsumen mengajukan permohonan kredit. Dokumen ini bertugas untuk mengonfirmasi identitas, alamat tempat tinggal, serta status keanggotaan keluarga konsumen sehingga dealer dan lembaga pembiayaan dapat memastikan keakuratan informasi yang disampaikan. Selain itu, KK juga berperan penting dalam pertimbangan analisis kelayakan kredit karena dapat memberikan informasi tentang jumlah tanggungan yang dimiliki oleh keluarga konsumen. Dengan adanya KK, pihak Dealer bisa melakukan verifikasi data dengan lebih tepat untuk mengurangi kemungkinan terjadinya penyalahgunaan identitas atau masalah kredit.

Kartu Tanda Penduduk adalah dokumen identifikasi resmi yang dimiliki oleh setiap individu di Indonesia untuk membuktikan identitas mereka yang sah. Dalam proses pembelian kendaraan secara kredit, KTP menjadi salah satu dokumen penting yang harus disertakan oleh konsumen pada saat mengajukan kredit. KTP berfungsi untuk mengidentifikasi secara lengkap konsumen termasuk nama, alamat, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, dan nomor induk kependudukan (NIK). Dokumen ini digunakan sebagai alat untuk memverifikasi informasi konsumen oleh dealer saat

melakukan evaluasi kelayakan memiliki identitas yang valid dan sesuai dengan data administrasi yang lain. Pentingnya penggunaan KTP dalam sistem penjualan secara kredit tidak dapat dipandang sebelah mata karena ini membantu perusahaan untuk mengurangi kemungkinan penipuan, kesalahan data, dan penyalahgunaan identitas dalam proses transaksi kredit untuk kendaraan bermotor.

Slip Gaji

Slip gaji adalah bukti resmi yang menunjukkan jumlah pendapatan atau income yang diperoleh individu setiap bulan dari tempat kerja. Dalam proses penjualan kredit, slip gaji berfungsi sebagai indikator kemampuan finansial individu untuk bisa membayar cicilan kendaraan. Dokumen ini umumnya mencakup data tentang nama perusahaan, jabatan, besaran gaji pokok, tunjangan, potongan, dan total pendapatan bersih yang diterima oleh individu. Perusahaan lesasing memanfaatkan slip gaji sebagai acuan untuk mengevaluasi kemampuan pembayaran konsumen, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya gagal bayar (Kredit macet). Oleh karena itu, slip gaji menjadi salah satu dokumen yang sangat penting dalam proses persetujuan kredit kendaraan bermotor.

Selain dokumen terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam proses penjualan kredit tersebut yaitu:

Sales

Seles merupakan bagian yang bertugas melakukan aktivitas promosi dan penjualan kendaraan kepada pelanggan. Dalam sistem penjualan kredit, seles memiliki peran penting sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Tugas utama dari bagian penjualan mencakup menyampaikan informasi tentang produk kendaraan, menjelaskan syarat dan prosedur dalam penjualan kredit, menawarkan program promosi, serta membantu konsumen dalam mengurus dokumen yang diperlukan untuk pengajuan kredit. Disamping itu, bagian seles juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan survey awal terhadap kemampuan konsumen dan menyerahkan dokumen pengajuan kredit kepada bagian administrasi atau lembaga pembiayaan atau pada pihak leasing untuk diproses lebih lanjut. Dengan adanya bagian seles memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada konsumen serta mendukung pencapaian target penjualan kendaraan.

Admin Penjualan

Bagian admin penjualan adalah suatu unit yang bertugas untuk mengelola administrasi yang berkaitan dengan penjualan kendaraan, baik tunai maupun kredit. Dalam konteks penjualan kredit, admin penjualan memiliki kewajiban untuk memverifikasi kelengkapan dokumen yang dimiliki konsumen seperti KTP, KK, slip gaji, dan dokumen pendukung lainnya sebelum mengajukannya ke lembaga leasing. Disamping itu, bagian admin juga bertanggung jawab untuk mendata transaksi, menyusun dokumen penjualan, mengarsipkan dokumen kredit, serta berkoordinasi

dengan bagian sales mengenai proses persetujuan kredit. Tugas admin penjualan sangat penting untuk menjaga ketertiban administrasi dan memastikan bahwa seluruh tahapan penjualan kredit dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Kasir

Kasir adalah bagian yang memiliki tugas untuk menerima, menyimpan, dan mencatat semua transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam sistem penjualan kredit, kasir memiliki tanggung jawab untuk menerima pembayaran uang muka, biaya administrasi, dan juga pembayaran lain yang berhubungan dengan penjualan kendaraan. Selain bertugas menerima pembayaran, kasir juga menghasilkan bukti pembayaran seperti kuitansi dan melakukan pencatatan transaksi keuangan perusahaan. Fungsi kasir juga sangat penting dalam menjaga keamanan penerimaan uang tunai dan memastikan bahwa setiap transaksi pembayaran tercatat dengan tepat dan sesuai dengan jumlah yang diterima.

Kepala Cabang

Kepala cabang merupakan pimpinan yang bertugas untuk memantau dan mengontrol seluruh aktivitas operasional perusahaan di tingkat cabang. Dalam sistem penjualan kredit, kepala cabang memiliki tanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan prosedur penjualan, memastikan setiap divisi menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan, serta mengambil keputusan terkait aktivitas operasional perusahaan. Di samping itu, kepala cabang juga memiliki kewajiban untuk mengevaluasi kinerja penjualan, mengawasi pengendalian internal di perusahaan, serta memastikan bahwa layanan kepada pelanggan dilaksanakan dengan baik. Posisi kepala cabang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan dan meningkatkan efisiensi sistem penjualan kredit di dealer.

Analisis Pengendalian Internal

Pengendalian internal dalam mekanisme penjualan kredit sangatlah penting untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan dan penipuan selama transaksi penjualan. Berdasarkan hasil wawancara, pengendalian internal pada PT Tridjaya Motor Paal Dua di analisis berdasarkan 5 komponen COSO:

Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah dasar dari seluruh sistem pengendalian internal dalam suatu perusahaan. Dalam sistem penjualan kredit perusahaan, aspek lingkungan pengendalian ditunjukkan dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antara bagian sales, administrasi, kasir, gudang. Setiap bagian memiliki peran masing-masing sehingga proses penjualan kredit dapat dilaksanakan dengan teratur dan terarah. Perusahaan juga telah memperkenalkan prosedur kerja yang wajib diikuti oleh setiap staf ketika melakukan transaksi penjualan kredit. Ini menunjukkan bahwa terdapat disiplin kerja dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Namun, koordinasi antar bagian yang kadang terlamabat

menunjukkan bahwa pengawasan dan komunikasi internal masih perlu ditingkatkan agar lingkungan pengendalian dapat berfungsi lebih efektif.

Penilaian Resiko

Berdasarkan hasil penelitian, PT Tridjaya Motor Paal Dua telah melakukan penilaian risiko dalam pelaksanaan sistem penjualan kredit melalui pemeriksaan dan verifikasi dokumen calon konsumen sebelum pengajuan kredit disetujui. Penilaian risiko dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kredit macet yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Risiko utama yang dihadapi perusahaan dalam sistem penjualan kredit adalah risiko gagal bayar atau kredit macet. Berdasarkan data kredit macet tahun 2020–2024, meskipun persentase kredit macet mengalami penurunan dari 8,00% pada tahun 2020 menjadi 3,84% pada tahun 2024, perusahaan masih menghadapi kredit macet sebanyak 43 unit pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa risiko kredit macet masih menjadi salah satu risiko yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penjualan kredit.

Untuk meminimalkan risiko tersebut, perusahaan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen calon konsumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), slip gaji atau dokumen pendukung lainnya sebagai syarat pengajuan kredit. Selain itu, perusahaan juga melakukan verifikasi data konsumen sebelum proses persetujuan kredit dilakukan. Langkah tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen memiliki kemampuan dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Meskipun demikian, masih adanya kredit macet menunjukkan bahwa proses penilaian risiko yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menghilangkan kemungkinan terjadinya gagal bayar. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan ketelitian dalam proses verifikasi data konsumen serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap konsumen yang menerima fasilitas kredit. Dengan penilaian risiko yang lebih efektif, perusahaan dapat meminimalkan risiko kredit macet dan meningkatkan kualitas sistem penjualan kredit yang diterapkan.

Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian dalam sistem penjualan kredit pada perusahaan menunjukkan kinerja yang cukup baik karena adanya prosedur serta dokumen yang diterapkan dalam setiap transaksi. Proses penjualan kredit membutuhkan melalui beberapa langkah penting, mulai dari pengajuan yang diajukan oleh pelanggan, verifikasi dokumen oleh bagian administrasi, persetujuan dari kepala cabang, pembayaran uang muka, hingga penyerahan kendaraan kepada konsumen. Di samping itu, pembagian tugas antar bagian berfungsi sebagai langkah pengendalian yang bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan maupun penipuan. Pemanfaatan dokumen pendukung seperti formulir pengajuan kredit, Kwitansi pembayaran, surat jalan, dan faktur penjualan mendukung perusahaan dalam

mengawasi kegiatan penjualan kredit dengan lebih efektif. Walaupun begitu, Perusahaan harus berupaya meningkatkan efektivitas pengendalian dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat dan memperbaiki presisi dalam proses administrasi.

Informasi dan komunikasi

Informasi serta komunikasi dalam sistem penjualan kredit memegang peranan penting untuk memastikan kelancaran setiap transaksi. Di dalam sebuah perusahaan data mengenai pelanggan, persetujuan kredit, pembayaran, dan penyerahan kendaraan disampaikan antarbagian melalui dokumen dan komunikasi yang teratur. Namun, masih ada masalah dengan keterlambatan dalam koordinasi antara bagian sales dan administrasi, yang mengakibatkan pelayanan kepada pelanggan menjadi kurang maksimal. Ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi internal di perusahaan masih perlu diperbaiki. Perusahaan bisa meningkatkan komunikasi dengan menerapkan sistem informasi yang terintegrasi, sehingga pertukaran data antar bagian dapat berlangsung dengan cepat dan akurat.

Pemantauan

Pemantauan dilaksanakan untuk memastikan bahwa sistem penjualan kredit beroperasi sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Di dalam perusahaan pemantauan dilakukan dengan cara memeriksa dokumen transaksi dan mengawasi proses penjualan kredit oleh bagian administrasi. Pemanfaatan dokumen transaksi yang lengkap mendukung perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pemeriksaan jika ada kesalahan atau masalah dalam proses penjualan kredit. Namun, perusahaan masih perlu memperkuat kegiatan pengawasan secara berkala, terutama pada koordinasi antar bagian agar kekurangan dalam sistem dapat segera diperbaiki.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem penjualan kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua telah dilaksanakan melalui prosedur yang jelas dan melibatkan beberapa bagian yang memiliki tugas serta tanggung jawab masing-masing. Proses penjualan kredit didukung oleh pembagian fungsi yang baik, penggunaan dokumen yang memadai, serta koordinasi antarbagian dalam setiap tahapan transaksi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa presentase kredit macet mengalami penurunan selama periode 2020-2024, yang mengindikasikan bahwa sistem penjualan kredit yang diterapkan cukup efektif dalam mengendalikan risiko kredit. Meskipun demikian, kredit macet masih terjadi sehingga perusahaan perlu terus meningkatkan pengawasan, terutama pada proses verifikasi data dan penilaian kelayakan calon konsumen.

Secara keseluruhan, sistem penjualan kredit pada PT Tridjaya Motor Paal Dua telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan. Namun, evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan tetap diperlukan

untuk meningkatkan efektivitas sistem secara meminimalkan risiko kredit macet dimasa mendatang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Tridjaya Motor Paal Dua dalam meningkatkan efektivitas sistem penjualan kredit, yaitu sebagai berikut:

1. PT Tridjaya Motor Paal Dua perlu meningkatkan ketelitian dalam memeriksa dan memverifikasi dokumen calon konsumen guna mengurangi risiko kredit bermasalah.
2. Perusahaan disarankan memperkuat analisis kelayakan kredit dengan menilaikondisi pekerjaan dan kemampuan finansial calon konsumen secara lebih menyeluruh
3. Evaluasi dan pengawasan terhadap sistem penjualan kredit perlu dilakukan secara berkala untuk mendeteksi dan memperbaiki kelemahan yang masih ada.
4. Pengelolaan dan pengarsipan dokumen kredit sebaiknya ditingkatkan agar data transaksi tersimpan dengan aman dan mudah diakses saat dibutuhkan.
5. Perusahaan perlu mempertahankan pembagian tugas yang telah diterapkan karena mampu mendukung koordinasi kerja dan kelancaran proses penjualan kredit.
6. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pencatatan dan pengelolaan data kredit perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi.
7. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut mengenai pengendalian internal, pengelolaan piutang, atau faktor-faktor penyebab kredit macet pada perusahaan pembiayaan dan dealer kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariana, A., Annisa Nst, SR, Putra, BRD, & Nasution, AF (2024). Peran karakteristik sistem dalam meningkatkan kinerja organisasi: Penelitian perpustakaan. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2 (6), 41-51. <https://doi.org/10.55606/srj-yappi.v2i6.1617>
- Al Muftin, FI, & Hidayat, F. (2023). Sistem informasi penjualan. *Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam*, 13 (3).
- Cover, J. (2025). Daftar isi Jurnal Hukum dan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Indonesia*, 20 (4), 1-13. <https://doi.org/10.21070/ijler.v20i4.1454>
- Effendy, E., Siregar, EA, Fitri, PC, & Damanik, IAS (2023). Mengenal sistem informasi manajemen dakwah (Pengertian sistem, karakteristik sistem). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5 (2), 4343-4349.

- Febrianti, F., Mulyadi, A., & Setiawan, Y. (2021). Analisis pengendalian internal dan kecenderungan kejadian (fraud) usaha mikro kecil menengah di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12 (1), 73-78. <https://doi.org/10.17509/jimb.v12i1.41050>
- Hariyanto, S. (2024). *Universitas Buddhi Dharma Jl. Imam Bonjol*, 2 (2).
- Julita, J., Harahap, RD, & Syafina, L. (2025). Analisis kebijakan penjualan kredit dalam mengurangi risiko penagihan tak tertagih pada toko material bangunan (UD) di Kecamatan Ketambe. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 14 (2), 579-593. <https://doi.org/10.22437/jmk.v14i2.43840>
- Mamahit, DC, Karamoy, H., & Kalalo, MYB (2025). Analisis implementasi kebijakan penjualan kredit dan pengendalian risiko kredit dalam upaya meningkatkan profitabilitas (Studi pada PT Trakindo Utama Manado). *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*, 3 (2), 631-641. <https://doi.org/10.58784/mbkk.397>
- Masluka, L., Atmadja, SS, & Fatchurrohman, M. (2021). *Pada CV. Pabrik Kayu Premiere di Sidoarjo*, 7 (3).
- Rahayu Syah, S., Irmawati, I., Fabianto, S., Studi Akuntansi Keuangan Publik, P., & Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia Makassar, P. (2025). Analisis efektivitas sistem akuntansi penjualan pada PT WSM. *YUME: Jurnal Manajemen*, 8 (1), 1278-1292.
- Saragih, SO, & Ardila, I. (2024). Sistem informasi akuntansi dalam pengendalian internal penjualan kredit. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4 (2), 1018–1024. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.4008>
- Wowor, TG, Tene, J., Syaefudin, FIM, Wangarry, AR, & Sondakh, N. (2023). Analisis penerapan sistem informasi akuntansi penjualan kredit dalam upaya meningkatkan sistem pengendalian internal pada PT Hasjrat Abadi Divisi Dunlop Manado. *Jurnal Akuntansi Vokasi*, 7 (1), 43-55.