

PELATIHAN PENGGUNAAN MODUL RMA SOFTWARE ACCURATE BAGI SISWA SMA KRISTOFORUS I

Sriwati¹, Jessica Novia² & Natasya Emilia Sutedja³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: sriwati@fe.untar.ac.id

²Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: jessica.125210181@stu.untar.ac.id

³Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: natasya.125210104@stu.untar.ac.id

ABSTRACT

After-sales service is one of the important things that customers pay attention to when purchasing an item. Therefore, every company must have adequate after-sales service procedures. With the role of information technology, the customer claims process can also utilize accounting software. In a company, after-sales service can have an impact on company resources, but this activity is rarely discussed in accounting lessons, especially at the high school level. For this reason, the PKM Team took the initiative to conduct training regarding the use of software for after-sales service at SMA Kristoforus 1. One of the accounting software that provides a feature for recording customer claims is Accurate. In this software there is a Return Merchandise Authorization (RMA) module which can be used to record customer claims. The participants in this training are SMA Kristoforus 1 students who take accounting extracurriculars. The PKM team will provide a material presentation which will then be followed by practice on how to use the RMA module, which includes recording customer claims, results of the customer claim process, billing, and receiving payments. This training was carried out in November 2023 in the computer room of SMA Kristoforus 1. At the end of the training session, the PKM Team also provided practice questions for the participants to do independently and all participants were able to do them correctly, so it could be concluded that they were able to operate RMA module.

Keywords: Accurate, Accounting Software, After-Sales Service, Information Technology

ABSTRAK

Layanan purna jual menjadi salah satu hal penting yang diperhatikan oleh pelanggan dalam hal membeli suatu barang. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus memiliki prosedur layanan purna jual yang memadai. Dengan adanya peran teknologi informasi, proses klaim pelanggan juga dapat memanfaatkan perangkat lunak akuntansi. Dalam suatu perusahaan, layanan purna jual dapat berpengaruh terhadap sumber daya perusahaan, tetapi aktivitas ini jarang sekali dibahas pada pelajaran akuntansi, terutama di tingkat SMA. Oleh sebab itu, Tim PKM berinisiatif untuk melakukan pelatihan mengenai penggunaan perangkat lunak untuk layanan purna jual pada SMA Kristoforus 1. Salah satu perangkat lunak akuntansi yang menyediakan fitur pencatatan klaim pelanggan adalah Accurate. Pada perangkat lunak ini terdapat modul Return Merchandise Authorization (RMA) yang dapat digunakan untuk mencatat klaim pelanggan. Peserta dalam pelatihan ini merupakan siswa SMA Kristoforus 1 yang mengikuti ekstrakurikuler akuntansi. Tim PKM akan memberikan pemaparan materi yang kemudian diikuti dengan praktik cara penggunaan modul RMA, yang meliputi pencatatan klaim pelanggan, hasil proses klaim pelanggan, penagihan, dan penerimaan pelunasan tagihan. Pelatihan ini telah dilaksanakan pada bulan November 2023 di ruang komputer SMA Kristoforus 1. Pada akhir sesi pelatihan, Tim PKM juga memberikan soal latihan untuk dikerjakan secara mandiri oleh para peserta dan seluruh peserta dapat mengerjakannya dengan benar, sehingga dapat disimpulkan bahwa mereka telah mampu untuk mengoperasikan modul RMA.

Kata kunci: Accurate, Software Akuntansi, Layanan Purna Jual, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Semakin banyaknya jumlah kegiatan usaha yang berdiri, tentunya akan membuat persaingan bisnis semakin ketat. Kondisi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, membuat perusahaan harus fokus terhadap kepuasan pelanggan (Balinado et al., 2021). Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi kunci penting dalam meningkatkan jumlah penjualan. Semua pelaku usaha akan berlomba agar setiap pelanggan dapat menjadi pelanggan setia usahanya. Menurut Purwati et al. (2020),

pelanggan yang setia adalah pelanggan yang melakukan pembelian secara berkala atau berulang-ulang. Salah satu strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan setianya dan memperoleh pelanggan baru adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari proses penjualan sampai dengan layanan purna jual. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh bagaimana perilaku perusahaan sebelum, selama, dan setelah penjualan terjadi (Giri & Thapa, 2016). Hal serupa juga diungkapkan oleh Rebelo et al. (2021), bahwa layanan purna jual memainkan peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, dari aktivitas layanan purna jual yang terjadi, perusahaan dapat memperoleh tambahan pendapatan serta menggunakan sumber dayanya untuk perbaikan seperti tenaga kerja dan *sparepart* atau bahkan penggantian produk. Oleh sebab itu, diperlukan suatu prosedur pencatatan layanan purna jual yang memadai agar semua klaim atau permintaan perbaikan oleh pelanggan dapat terdata dengan baik.

Teknologi informasi yang telah berkembang dengan pesat, telah mempermudah perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, termasuk juga pencatatan layanan purna jual. Salah satu *software* yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mencatat aktivitas layanan purna jual adalah *software* akuntansi *Accurate*. *Software* ini pertama kali dipasarkan pada tahun 1999 dengan target pasarnya adalah perusahaan skala kecil-menengah (Keys, 2019). Oleh sebab itu, dengan meningkatnya jumlah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), maka *software Accurate* juga semakin banyak digunakan oleh pelaku bisnis di Indonesia karena *user friendly*. Karena kemudahan dalam pengoperasiannya, *software Accurate* menjadi salah satu *software* akuntansi yang cocok untuk dipelajari oleh pengguna yang belum pernah menggunakan *software* akuntansi. SMA Kristoforus I merupakan sekolah yang berada dibawah naungan Yayasan Diannanda (<https://kristo.sch.id/v2/sejarah/>). Sekolah yang berlokasi di Jl. Rahayu No. 1A, Jelambar, Grogol ini merupakan mitra dalam kegiatan PKM pelatihan penggunaan modul RMA (*Return Merchandise Authorization*) yang terdapat pada *software Accurate*. Siswa SMA Kristoforus 1, terutama yang mengambil jurusan IPS, telah mempelajari materi dasar-dasar akuntansi berupa siklus akuntansi perusahaan jasa dan dagang yang dibukukan secara manual. Namun, masih terdapat siswa selain jurusan IPS yang juga ingin mempelajari akuntansi, sehingga Tim PKM dan SMA Kristoforus I bekerjasama membentuk ekstrakurikuler akuntansi, agar semua siswa SMA Kristoforus 1 mempunyai kesempatan untuk mempelajari akuntansi. Dalam ekstrakurikuler akuntansi ini, siswa diberikan pendalaman materi mengenai akuntansi dan juga pengenalan penggunaan *software* akuntansi, guna menyesuaikan dengan kondisi dunia kerja yang sudah banyak memanfaatkan penggunaan *software* akuntansi untuk membantu proses pembukuan laporan keuangan perusahaan. Oleh karena waktu yang terbatas, pelatihan ini akan memfokuskan pada pengoperasian modul RMA dengan menggunakan *software Accurate*.

Modul RMA pada *software Accurate* merupakan fitur yang digunakan untuk mencatat klaim dari pelanggan apabila ada kerusakan pada barang yang dibeli dari perusahaan. Setelah pencatatan dilakukan, perusahaan juga akan mencatat tindakan perbaikan yang dilakukan kemudian akan melakukan penagihan kepada pelanggan apabila ada biaya perbaikan yang harus dibayarkan. Klaim dari pelanggan merupakan suatu aktivitas dalam perusahaan yang dapat berpengaruh terhadap sumber daya perusahaan, tetapi jarang dibahas dalam pelajaran akuntansi tingkat SMA. Oleh sebab itu, pembahasan mengenai pencatatan klaim pelanggan dapat menjadi pelengkap mata pelajaran akuntansi pada tingkat SMA, terutama bagi SMA Kristoforus I.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Kegiatan PKM ini dilaksanakan di ruang komputer SMA Kristoforus I. Kegiatan pelatihan ini merupakan bagian dari ekstrakurikuler sekolah, sehingga terbuka kesempatan bagi semua siswa

SMA Kristoforus I untuk mengikuti pelatihan ini. Pelaksanaan kegiatan PKM ini, secara garis besar, terdiri dari penyampaian materi, praktik penggunaan fitur RMA secara langsung, tanya-jawab, dan evaluasi. Materi yang disampaikan kepada siswa SMA Kristoforus I adalah fungsi dan cara penggunaan fitur RMA pada *software* Accurate. Tim PKM akan menunjukkan cara menginput transaksi kemudian diikuti oleh peserta ekstrakurikuler. Selama pelatihan berlangsung, peserta dapat bertanya kepada Tim PKM apabila kesulitan dalam penggunaan fitur RMA. Pada akhir pelatihan, Tim PKM memberikan beberapa soal transaksi untuk langsung dikerjakan oleh peserta pelatihan, guna mengetahui apakah peserta pelatihan memahami materi yang diberikan oleh Tim PKM.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan PKM pelatihan pengoperasian modul RMA menggunakan *software* Accurate bagi siswa SMA Kristoforus 1 telah dilaksanakan pada bulan November 2023 secara luring di ruang komputer SMA Kristoforus I. Pada awalnya, pelatihan ini hanya dikhususkan untuk siswa kelas XI dan XII, tetapi ternyata terdapat siswa kelas X juga yang tertarik. Oleh sebab itu, peserta pelatihan ini terdiri dari siswa kelas X, kelas XI, dan kelas XII IPS yang tergabung dalam ekstrakurikuler akuntansi. Terdapat siswa kelas X dan kelas XI yang mengikuti pelatihan ini, menunjukkan bahwa minat peserta didik SMA Kristoforus 1 terhadap akuntansi cukup tinggi. Pada saat pelatihan, setiap peserta akan dibagikan modul pelatihan yang memuat materi pelatihan untuk modul RMA agar dapat digunakan kembali dikemudian hari. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan PKM ini ditampilkan pada Gambar 1.

Gambar 1

Pelaksanaan pelatihan di SMA Kristoforus I



(Sumber: Penulis, 2023)

Pelatihan modul RMA pada *software* Accurate, terdiri dari pencatatan klaim pelanggan, tindakan proses klaim pelanggan, penagihan kepada pelanggan, dan penerimaan pelunasan. Formulir klaim pelanggan, tindakan proses klaim pelanggan, dan penagihan kepada pelanggan dapat dipilih menggunakan menu RMA, sedangkan untuk formulir penerimaan pelunasan dapat dipilih menggunakan menu yang terdapat pada formulir penagihan kepada pelanggan (Wirianata et al., 2022). Tampilan *software* Accurate terkait modul RMA dapat dilihat pada Gambar 2.

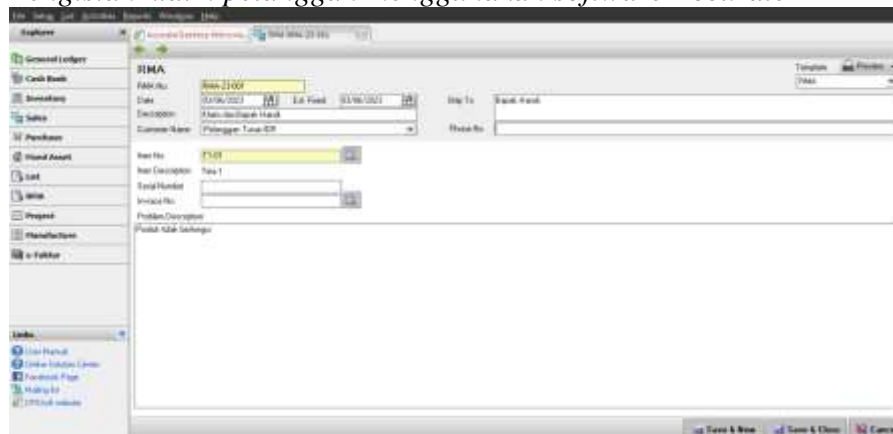
Gambar 2
Modul RMA software Accurate



(Sumber: Tangkapan layar software Accurate, 2023)

Pencatatan klaim pelanggan dapat dilakukan pada formulir RMA. Pada formulir ini akan diisi mengenai nomor dokumen, tanggal klaim, estimasi tanggal perbaikan selesai dilakukan, data pelanggan, teknisi yang melakukan perbaikan, data barang yang akan diperbaiki, serta keterangan kerusakan yang dapat mempermudah teknisi dalam proses perbaikan. Gambar 3 menampilkan contoh tampilan untuk menginput transaksi klaim pelanggan.

Gambar 3
Pengisian klaim pelanggan menggunakan software Accurate



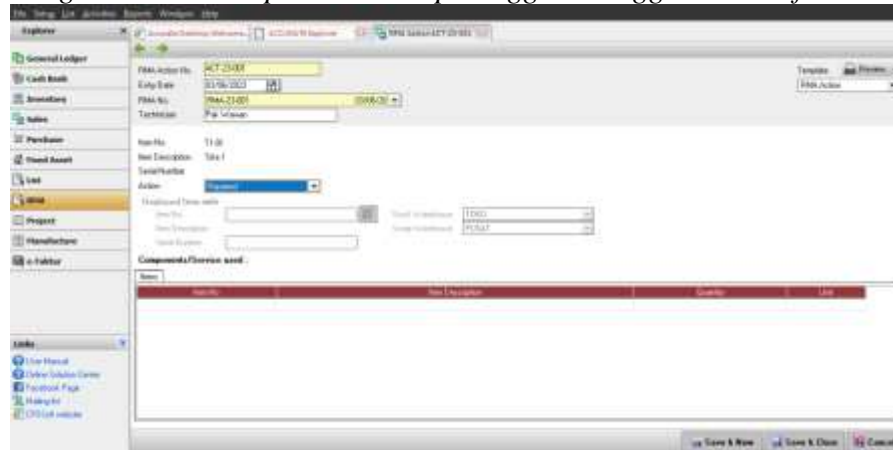
(Sumber: Tangkapan layar software Accurate, 2023)

Setelah proses perbaikan selesai, maka akan dicatat pada formulir RMA Action. Pada formulir ini akan diisi mengenai nomor dokumen, tanggal perbaikan selesai dilakukan, nomor klaim pelanggan, tindakan perbaikan yang dilakukan, penggantian barang (jika barang rusak dan harus diganti barang yang sama), serta komponen/sparepart dan jasa yang digunakan untuk ditagihkan kepada pelanggan. Gambar 4 menunjukkan contoh tampilan untuk hasil proses klaim pelanggan yang telah selesai dikerjakan. Apabila pelanggan harus melakukan pembayaran atas klaim yang dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan faktur melalui formulir faktur penjualan

(sales invoice) kemudian mencatat pelunasan dari pelanggan menggunakan formulir penerimaan penjualan (sales receipt).

Gambar 4

Pengisian tindakan proses klaim pelanggan menggunakan software Accurate



(Sumber: Tangkapan layar software Accurate, 2023)

Selama pelatihan berlangsung, seluruh peserta mengikuti arahan yang diberikan oleh Tim PKM mengenai cara penggunaan modul RMA. Tim PKM mendampingi peserta pelatihan selama kegiatan berlangsung sehingga apabila terdapat peserta pelatihan yang kurang paham, maka Tim PKM akan segera membantu peserta tersebut agar tidak tertinggal jauh dari peserta lainnya. Selama sesi pelatihan berjalan, Tim PKM juga memberikan beberapa pertanyaan guna mengetahui sejauh mana pemahaman peserta pelatihan dan seluruh pertanyaan yang diajukan berhasil dijawab dengan baik.

Pada akhir pelatihan, Tim PKM memberikan soal tambahan guna mengetahui sejauh mana peserta pelatihan dapat menggunakan fitur RMA pada *software Accurate* yang telah diajarkan. Pada setiap pelatihan, diberikan 1 (satu) soal yang harus mereka kerjakan secara mandiri. Soal yang diberikan merupakan gabungan keseluruhan transaksi terkait RMA, yang dimulai dari klaim pelanggan hingga pelunasannya. Berdasarkan soal yang diberikan tersebut, seluruh peserta pelatihan dapat menginput transaksi dengan benar, sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan sudah mampu untuk menggunakan modul RMA *software Accurate*.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur layanan purna jual yang baik dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, layanan purna jual yang disediakan oleh perusahaan juga akan menambah pendapatan dan beban perusahaan. Oleh sebab itu, pencatatan yang memadai atas transaksi purna jual merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh setiap perusahaan. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, pencatatan purna jual juga dapat digabungkan dengan *software* akuntansi. Salah satu *software* akuntansi yang terdapat fitur untuk layanan purna jual adalah *software Accurate*. Karena mudah digunakan, maka *software Accurate* cocok untuk digunakan oleh pengguna yang belum pernah menggunakan *software* akuntansi sebelumnya.

Pada pelajaran akuntansi tingkat SMA, jarang dibahas mengenai layanan purna jual. Oleh sebab itu, dengan adanya pelatihan mengenai pencatatan klaim pelanggan dapat menambah wawasan dari murid SMA Kristoforus I, terutama yang mengikuti ekstrakurikuler akuntansi. Modul RMA pada *software Accurate* merupakan fitur yang digunakan untuk mencatat layanan purna jual, yang

terdiri dari pencatatan klaim pelanggan, pencatatan atas tindakan perbaikan, penagihan, dan penerimaan pelunasan. Melalui pelatihan ini, secara tidak langsung, peserta pelatihan telah diajarkan mengenai cara mengelola suatu kegiatan usaha, terutama berkaitan dengan aktivitas layanan purna jual.

Pelatihan penggunaan modul RMA pada SMA Kristoforus I telah terlaksana dengan baik pada bulan November 2023. Pelatihan serupa diharapkan dapat diadakan dilain waktu karena dapat menambah pengetahuan siswa mengenai kegiatan usaha dan pencatatan akuntansi yang diperlukan. Selain itu, pada pelatihan selanjutnya dapat ditambahkan dengan modul lainnya yang terdapat dalam *software Accurate*.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Terima kasih kami ucapkan kepada kepala sekolah, guru, dan siswa SMA Kristoforus I yang telah memberikan kepercayaan kepada kami, Tim PKM, untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat di SMA Kristoforus I. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Tarumanagara yang telah memberikan sarana dan dana untuk pelaksanaan kegiatan PKM ini.

REFERENSI

- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7, 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Giri, S., & Thapa, K. (2016). A Study of Customer Satisfaction on After Sales Service of Two Wheelers in Kathmandu Valley. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.3126/jbssr.v1i1.20946>
<https://kristo.sch.id/v2/sejarah/>. Diakses pada tanggal 20 November 2023.
- Keys. (2019, October 9). Sejarah Software Accurate Accounting. Diakses dari <https://softwareaccurate.com/sejarah-software-accurate/>
- Purwati, A. A., Fitrio, T., Ben, F., & Hamzah, M. L. (2020). Product Quality and After-Sales Service in Improving Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Economia*, 16(2), 223–235. <https://doi.org/10.21831/economia.v16i2.31521>
- Rebelo, C. G. S., Pereira, M. T., Silva, J. F. G., Ferreira, L. P., Sá, J. C., & Mota, A. M. (2021). After sales service: Key settings for improving profitability and customer satisfaction. *Procedia Manufacturing*, 55, 463–470. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2021.10.063>
- Wirianata, H., Evangelia, J., & Martana, V. M. (2022). Pelatihan Siklus Return Merchandise Authorization dengan Software Accurate di SMA Kristen Yusuf. *Prosiding SERINA IV*, 1307–1318. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/pserina.v2i1.19905>