

PENCATATAN TRANSAKSI KLAIM PRODUK MENGGUNAKAN *SOFTWARE* AKUNTANSI

Verawati¹, Elsa Felicia², dan Silviana Florencia³

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

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: elsa.125220068@stu.untar.ac.id

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: silviana.125220048@stu.untar.ac.id

ABSTRACT

Product claim services are provided to customers to accommodate if the product that has been purchased by the customer is damaged or does not function properly. Product claim services are one of the services provided by the company to maintain good relationships with customers. Claims submitted by customers need to be recorded in accounting so that they can be recorded properly. The process of recording claims from customers must be carried out carefully, because it is related to products that have been purchased by customers and are now under the responsibility of the company. The problem faced by SMK Kristen Rahmani is how to provide the skill to record product claim services using accounting software to their students, especially grade XII students. The solution provided to overcome the partner's problem is to provide training on recording product claim transactions using Accurate accounting software. The training was conducted offline at SMK Kristen Rahmani computer room on September 20, 2024. The training process includes theory on product claim transactions and the practice of inputting product claim transactions into Accurate accounting software. A questions and answer session were held during the training process. In addition, quizzes were also held during the training process to determine the level of student understanding on the training material provided. The training went well and the students understood what was meant by product claim transactions from customers, how to record repair or replacement activities carried out by the company, how to bill customer from product claims, how to process customer payments, and how reports and analysis can be carried out related to product claim transactions.

Keywords: Claims, Products, Customers, Accounting, Software

ABSTRAK

Layanan klaim produk diberikan kepada pelanggan untuk mengakomodasi jika produk yang telah dibeli oleh pelanggan mengalami kerusakan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Layanan klaim produk merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh perusahaan guna menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Klaim yang diajukan oleh pelanggan perlu dicatat dalam akuntansi supaya dapat terdata dengan baik. Proses pencatatan klaim dari pelanggan harus dilakukan dengan hati-hati, karena berkaitan dengan produk yang telah dibeli oleh pelanggan dan sekarang berada dalam tanggung jawab perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh mitra PKM, SMK Kristen Rahmani, adalah bagaimana memberikan keterampilan pencatatan layanan klaim produk dengan menggunakan software akuntansi kepada siswa mereka, terutama siswa kelas XII. Solusi yang diberikan guna mengatasi permasalahan mitra adalah memberikan pelatihan mengenai pencatatan transaksi klaim produk dengan menggunakan software akuntansi Accurate. Pelatihan dilakukan secara tatap muka di ruang komputer SMK Kristen Rahmani pada tanggal 20 September 2024. Proses pelatihan mencakup teori mengenai transaksi klaim produk dan praktik penginputan transaksi klaim produk ke dalam software akuntansi Accurate. Sesi tanya jawab dilaksanakan selama proses pelatihan berjalan. Selain itu, diadakan pula kuis selama proses pelatihan guna mengetahui tingkat pemahaman siswa atas materi pelatihan yang diberikan. Pelatihan berjalan dengan baik dan lancar dan para siswa memahami apa yang dimaksud dengan transaksi klaim produk dari pelanggan, bagaimana mencatat kegiatan perbaikan ataupun penggantian yang dilakukan oleh perusahaan, bagaimana melakukan penagihan atas biaya yang timbul dari klaim produk yang harus ditanggung oleh pelanggan, bagaimana memroses pelunasannya, serta bagaimana laporan dan analisis yang dapat dilakukan terkait transaksi klaim produk.

Kata kunci: Klaim, Produk, Pelanggan, Akuntansi, Software

1. PENDAHULUAN

Customer relationship management merupakan kombinasi strategi, praktik, dan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengelola dan menganalisis data interaksi pelanggan dengan perusahaan selama siklus hidup pelanggan, dengan tujuan supaya dapat meningkatkan



hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, dan meningkatkan penjualan (Hashemi-Pour, 2023). Secara sederhana, *customer relationship management* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mengetahui pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan. Bukan hanya mengenal keseluruhan pelanggan secara umum, tetapi pelanggan secara individual harus dikenal baik oleh perusahaan. Pelanggan dapat berinteraksi dengan perusahaan dalam berbagai peristiwa, antara lain melalui kegiatan menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk perusahaan, kegiatan penjualan dan pengiriman produk ke pelanggan, kegiatan penagihan dan pelunasan tagihan, maupun kegiatan klaim produk oleh pelanggan. Selain besarnya jumlah pelanggan yang berinteraksi dengan perusahaan, masing-masing pelanggan pun memiliki berbagai cara dalam berkomunikasi dengan perusahaan (Laudon & Laudon, 2020), seperti melalui email, telepon, *website* perusahaan, ataupun melalui sosial media perusahaan. Oleh karena informasi dapat memberikan nilai tambah dalam proses pengambilan keputusan (Hall, 2019), maka informasi mengenai pelanggan secara detail diperlukan dalam berbagai analisis terkait pelanggan. Analisis mengenai pelanggan yang dapat dilakukan oleh perusahaan, antara lain analisis profitabilitas pelanggan, analisis jumlah dan kapan pelanggan memesan produk, analisis kelancaran pembayaran oleh pelanggan, analisis produk yang diminati pelanggan, analisis pengajuan klaim produk, dan lain sebagainya.

Layanan kepada pelanggan dapat dikategorikan menjadi layanan pra penjualan, pelayanan penjualan, dan layanan pasca penjualan. Pra penjualan merupakan proses penting sebelum transaksi penjualan yang berfokus pada pemberian edukasi produk kepada calon pelanggan (Pusparini, 2024). Kegiatan pra penjualan mencakup identifikasi dan komunikasi awal dengan calon pelanggan, mencari tahu kebutuhan calon pelanggan, memberikan solusi yang sesuai kebutuhan calon pelanggan dan mempresentasikannya kepada calon pelanggan, serta melakukan *follow-up* dan evaluasi atas solusi yang diberikan (Isdianti, 2024). Penjualan merupakan kegiatan utama bagi perusahaan karena dapat mendatangkan penghasilan bagi perusahaan. Layanan penjualan mencakup pemrosesan pesanan penjualan, pengiriman barang kepada pelanggan, dan melakukan penagihan kepada pelanggan, serta memroses pelunasannya. Layanan pasca penjualan merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan setelah terjadinya penjualan dan biasanya setelah produk digunakan oleh pelanggan.

Adanya layanan pasca penjualan yang diberikan oleh perusahaan merupakan bagian dari strategi bisnis yang dapat mengarah pada meningkatnya kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan pemasaran *word-of-mouth* (Chen, 2024). Komponen dalam layanan pasca penjualan yang sebaiknya disediakan oleh perusahaan adalah pemberian garansi atas produk, adanya fasilitas perbaikan, dan adanya fasilitas komponen/perlengkapan (Arif, 2023). Salah satu layanan pasca penjualan yang umumnya diberikan kepada pelanggan adalah garansi. Garansi adalah klaim terhadap produk karena produk tidak berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya. Dalam akuntansi, garansi yang ditanggung oleh perusahaan selama periode waktu tertentu masuk dalam kategori provisi, yaitu liabilitas atas kejadian di masa lalu yang mengakibatkan adanya arus kas keluar di masa depan untuk pemenuhan kewajiban tersebut (Kieso et al., 2018). Kemudahan pelanggan dalam mengajukan klaim produk dan keramahan dari karyawan yang menangani klaim produk merupakan hal yang penting disediakan oleh perusahaan (Burhan et al., 2020; Susilo & Ikhsan, 2020). Pelanggan yang mendapatkan layanan pasca penjualan yang baik akan membeli kembali produk perusahaan (Solihat, 2019).

Layanan pasca penjualan yang dilakukan secara baik dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, namun dapat pula meningkatkan beban bagi perusahaan, sehingga diperlukan pencatatan yang memadai atas transaksi klaim atas produk (Sriwati et al., 2024).

Pendapatan perusahaan dapat bertambah melalui penerimaan dari perbaikan produk bagi produk yang sudah lewat waktu masa garansi, maupun melalui penjualan perpanjangan masa garansi. Beban perusahaan dapat bertambah akibat penggunaan komponen dan biaya lainnya terkait pemenuhan klaim produk dalam masa garansi. Pencatatan akuntansi atas klaim produk dapat dipermudah dengan menggunakan *software* akuntansi. Banyak *software* akuntansi yang dapat digunakan oleh perusahaan, salah satunya adalah *software* akuntansi Accurate. Melalui modul RMA yang disediakan oleh *software* akuntansi Accurate, perusahaan dapat mendata transaksi klaim produk oleh pelanggan dan transaksi penyelesaian klaim produk secara terpisah. Adanya pemisahan ini dapat membantu perusahaan untuk mengetahui berapa banyak produk yang diajukan klaim dan berapa banyak yang dapat diselesaikan dalam satu periode. Selain itu, penyelesaian transaksi klaim dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu dibatalkan, diperbaiki, dan diganti. Transaksi klaim atas produk pun ada yang gratis karena masih dalam masa garansi, maupun berbayar jika sudah lewat masa garansi atau karena kesalahan pelanggan.

Mitra PKM adalah SMK Kristen Rahmani secara umum dan para siswa kelas XII secara khususnya. SMK Kristen Rahmani telah didirikan sejak tahun 1990. Alamat sekolah berada di Jl. Mangga Besar IX No. 2D, Jakarta 11170, Indonesia. Saat ini kepala sekolah SMK Kristen Rahmani adalah Bapak Micka Idris Lumban Tobing, SE. Berdasarkan data dari Kemdikbud yang diakses pada laman <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/>, siswa kelas XII SMK Kristen Rahmani berjumlah 15 siswa. Oleh karena para siswa SMK diharapkan memiliki keterampilan lebih dalam praktik dibandingkan para siswa SMA, maka pembekalan mengenai *software* akuntansi diperlukan dalam menunjang kegiatan pembelajaran mereka. Permasalahan yang dialami oleh mitra PKM adalah ingin memberikan keterampilan tambahan kepada siswa dalam memahami transaksi klaim produk dari pelanggan dan bagaimana praktik pencatatannya menggunakan *software* akuntansi. Selain itu, melalui pelatihan ini dapat juga memberikan pengetahuan tambahan mengenai apa saja analisis yang dapat dilakukan terkait klaim produk oleh pelanggan, yang tentunya dapat digunakan ketika bekerja di perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kepada pelanggan di kemudian hari.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Guna memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra PKM, maka pelatihan mengenai transaksi klaim produk menggunakan *software* akuntansi Accurate diberikan kepada para siswa kelas XII SMK Kristen Rahmani. Melalui pelatihan ini, para siswa kelas XII dapat mengetahui apa yang dimaksud dengan transaksi klaim produk oleh pelanggan dan bagaimana prosedur pencatatan akuntansinya menggunakan *software* akuntansi. Melalui praktik langsung penginputan transaksi klaim produk ke dalam *software* akuntansi Accurate, maka para siswa akan menjadi lebih adaptif, sehingga dapat lebih mudah dalam menggunakan *software* akuntansi lainnya (Verawati et al., 2024). Selain itu, para siswa juga dapat mengetahui apa saja laporan yang dihasilkan dari transaksi klaim produk serta analisis yang dapat dilakukan. Tahapan pelaksanaan kegiatan PKM terdiri dari 3 tahap, yaitu (1) survei awal, (2) persiapan, dan (3) pelaksanaan dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1
Tahapan Pelaksanaan PKM



Tahapan pertama pelaksanaan PKM adalah survei awal. Survei awal yang dilakukan berupa wawancara dengan kepala sekolah dan guru akuntansi SMK Kristen Rahmani. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak sekolah berkeinginan untuk memberikan keterampilan penggunaan *software* akuntansi dalam mencatat transaksi klaim produk kepada para siswa kelas XII. Oleh karena itu, tim PKM mengusulkan untuk memberikan pelatihan mengenai pencatatan transaksi klaim produk oleh pelanggan menggunakan *software* akuntansi Accurate dan usulan ini disetujui oleh pihak sekolah. Setelah pembicaraan lebih lanjut, disepakati bahwa latihan akan dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 20 September 2024 di ruang komputer SMK Kristen Rahmani. Para siswa kelas XII akan dibimbing secara langsung dalam melakukan penginputan transaksi klaim produk ke dalam *software* akuntansi Accurate. Tahapan kedua pelaksanaan PKM adalah persiapan. Persiapan yang dilakukan, antara lain mengumpulkan teori mengenai transaksi klaim produk, membuat soal transaksi klaim produk yang akan diinput langsung ke dalam *software* akuntansi Accurate, membuat soal kuis, dan membuat *link* kuesioner umpan balik.

Tahapan ketiga pelaksanaan PKM adalah pelaksanaan. Pada hari pelaksanaan kegiatan pelatihan, pelatihan dimulai dengan penjelasan teori mengenai transaksi klaim produk dan modul RMA pada *software* akuntansi Accurate. Setelah selesai penjelasan teori, para siswa diajak untuk menginput langsung soal transaksi klaim produk ke dalam *software* akuntansi Accurate dan proses penginputan dibimbing secara bertahap per transaksi. Soal kuis yang telah dipersiapkan diberikan kepada para siswa, dimana para siswa diminta untuk mencoba menginput sendiri ke dalam *software* akuntansi Accurate. Sesi ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pemahaman para siswa atas materi yang disampaikan. Setelah semua transaksi telah diinput, para siswa diajarkan untuk menampilkan laporan dan bagaimana membaca laporan tersebut. Selama kegiatan pelatihan, para siswa dapat langsung bertanya jika ada yang kurang dipahami. Pada akhir kegiatan pelatihan, para siswa diminta untuk mengisi kuesioner umpan balik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan kepada para siswa kelas XII SMK Kristen Rahmani dilakukan pada hari Jumat tanggal 20 September 2024. Pelatihan yang diberikan berupa pemahaman atas transaksi klaim produk dan penginputan langsung ke dalam *software* akuntansi. *Software* akuntansi yang digunakan adalah Accurate. Oleh karena para siswa akan menginput secara langsung transaksi klaim produk ke dalam *software* akuntansi Accurate, maka pelatihan dilakukan di ruang komputer sekolah. Peserta yang mengikuti pelatihan berjumlah 15 siswa. Tujuan dilakukannya pelatihan ini agar para siswa dapat mengetahui apa yang dimaksud dengan transaksi klaim produk, memahami prosedur klaim dan pemrosesannya, memahami proses pencatatan akuntansi atas transaksi klaim produk menggunakan *software* akuntansi Accurate, mengetahui cara menghasilkan laporan dari transaksi klaim menggunakan *software* akuntansi Accurate, dan

mengetahui cara membaca laporan tersebut untuk dianalisis lebih lanjut. Gambar 2 merupakan foto-foto pada saat pelatihan.

Gambar 2

Foto Kegiatan Pelatihan



Materi yang diberikan kepada para siswa terdiri dari pengetahuan mengenai transaksi klaim produk dan contoh soal transaksi klaim produk secara komprehensif, dimana contoh soal komprehensif ini akan diinput ke dalam *software* akuntansi Accurate secara bersamaan oleh tim PKM dan para siswa dapat dilihat Tabel 1.

Tabel 1

Materi Pelatihan Transaksi Klaim Produk

Materi	Tujuan
Klaim produk	Siswa mengetahui apa yang dimaksud dengan klaim produk, bagaimana dan kapan transaksi klaim produk terjadi, serta manfaat dari pelayanan klaim produk bagi bisnis dan pelanggan
Akuntansi untuk klaim produk	Siswa mengetahui aspek akuntansi dalam transaksi klaim produk, kapan pencatatan atas transaksi klaim produk dilakukan, dan bagaimana pencatatan transaksinya
Fitur RMA Accurate	Siswa mengetahui modul apa yang digunakan dalam pencatatan transaksi klaim produk, fitur-fitur apa saja yang terdapat dalam modul RMA Accurate, dan kaitan antar fitur tersebut
Jurnal transaksi klaim produk	Siswa mengetahui seperti apa jurnal yang dihasilkan oleh <i>software</i> akuntansi Accurate atas setiap transaksi klaim produk yang diinput
Laporan atas transaksi klaim produk	Siswa mengetahui laporan apa saja yang dihasilkan dari transaksi klaim produk dan bagaimana cara membaca laporan tersebut
Soal komprehensif	Siswa mempraktekkan secara langsung proses penginputan dari transaksi klaim produk yang terdapat dalam soal komprehensif dan menampilkan laporannya

Pelatihan dimulai dengan memberikan penjelasan mengenai teori terkait klaim produk. Teori yang diberikan antara lain (1) definisi dari klaim produk, (2) tujuan dan manfaat dari klaim produk bagi bisnis dan pelanggan, (3) kapan transaksi klaim produk dapat timbul, (4) apa saja proses penyelesaian dari klaim produk, (5) pencatatan akuntansi apa yang terjadi atas setiap transaksi terkait klaim produk, (6) fitur-fitur dalam modul RMA (*Return Merchandise Authorization*) yang terdapat pada *software* akuntansi Accurate untuk mencatat transaksi klaim produk, (7) prosedur penginputan ke dalam modul RMA untuk klaim produk dan penyelesaiannya, (8) prosedur menampilkan laporan transaksi klaim produk, dan (9) cara membaca laporan beserta analisisnya.



Modul RMA pada *software* akuntansi Accurate terdiri dari 3 fitur, yaitu fitur untuk mencatat pengajuan transaksi klaim produk dari pelanggan, fitur untuk mencatat tindakan yang dilakukan bisnis untuk menyelesaikan klaim, dan fitur untuk mencatat penagihan ke pelanggan yang klaim produknya sudah lewat masa garansi. Fitur penagihan dapat diteruskan ke fitur lainnya yaitu fitur penerimaan pelunasan dari pelanggan. Tindakan penyelesaian klaim dapat berupa perbaikan, penggantian, maupun pembatalan. Jika produk masih dapat diperbaiki, maka akan masuk ke tindakan penyelesaian berupa perbaikan. Jika produk tidak dapat diperbaiki dan masih dalam masa garansi, maka akan diberikan penggantian produk baru sehingga masuk ke dalam tindakan penyelesaian berupa penggantian. Jika setelah diperiksa tidak ditemukan adanya kerusakan yang memerlukan perbaikan, maka akan masuk ke tindakan penyelesaian berupa pembatalan. Laporan yang dihasilkan setelah penginputan transaksi klaim produk ke dalam *software* akuntansi Accurate, diantaranya adalah (1) laporan terkait faktur yang dibuat untuk penagihan kepada pelanggan dari transaksi klaim produk, (2) laporan terkait pendapatan, biaya, dan laba dari setiap tindakan penyelesaian klaim, dan (3) laporan terkait jenis dan jumlah dari komponen atau suku cadang yang digunakan dalam tindakan penyelesaian klaim. Analisis yang dapat dilakukan berdasarkan laporan, antara lain (1) rata-rata waktu penyelesaian klaim, (2) berapa banyak tindakan penyelesaian (perbaikan, penggantian, dan pembatalan) yang dilakukan, (3) berapa banyak penagihan yang dilakukan atas transaksi klaim, (4) berapa persen dari pendapatan bisnis yang berasal dari transaksi klaim, dan (5) berapa persen pelunasan yang diterima atas tagihan klaim.

Pada saat praktek penginputan, para siswa diberikan soal komprehensif yang akan diinput oleh setiap siswa ke dalam *software* akuntansi Accurate. Soal komprehensif yang diberikan mencakup (1) transaksi pengajuan klaim, (2) transaksi tindakan penyelesaian klaim berupa perbaikan tanpa penagihan karena masih dalam masa garansi, (3) transaksi tindakan penyelesaian klaim berupa perbaikan dengan penagihan karena sudah lewat masa garansi, (4) transaksi tindakan penyelesaian klaim berupa penggantian, (5) transaksi tindakan penyelesaian klaim berupa pembatalan karena tidak ada kerusakan dan produk masih berfungsi normal, (6) transaksi pembuatan tagihan atas klaim, (7) transaksi penerimaan pelunasan atas tagihan klaim yang dibayarkan secara tunai, dan (8) transaksi penerimaan pelunasan atas tagihan klaim yang dibayarkan melalui bank. Proses penginputan didampingi oleh tim PKM per transaksi, sehingga ketika ada siswa yang mengalami kendala dalam penginputan akan dipandu penyelesaiannya. Setelah semua siswa selesai menginput satu transaksi, tim PKM akan keliling memeriksa hasil penginputan. Dengan demikian, tidak ada siswa yang tertinggal dalam penginputan transaksinya. Soal kuis diberikan pada saat pelatihan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa dalam menggunakan *software* akuntansi Accurate untuk mencatat transaksi klaim produk. Para siswa dapat menjawab soal kuis yang diberikan dengan benar.

4. KESIMPULAN

Klaim produk merupakan pelayanan yang diberikan bisnis kepada pelanggan setelah penjualan terjadi. Pelayanan pasca penjualan ini bermanfaat dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan, memudahkan pelanggan dalam mencari komponen atau suku cadang atas produk yang telah dibeli, dan dapat meningkatkan pemasaran dan penjualan bisnis. Transaksi klaim produk dan penyelesaiannya harus dicatat dalam akuntansi dengan baik. Untuk memudahkan pencatatan akuntansinya, maka bisnis dapat menggunakan *software* akuntansi Accurate. Pelatihan mengenai pencatatan transaksi klaim produk dengan menggunakan *software* akuntansi Accurate diberikan kepada para siswa SMK Kristen Rahmani supaya para siswa dapat memiliki keterampilan lebih dalam penggunaan aplikasi akuntansi khususnya dalam mencatat transaksi klaim produk.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Keberhasilan kegiatan PKM ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Tarumanagara sebagai instansi yang memberikan sarana dan dana
2. SMK Kristen Rahmani yang telah bersedia menjadi mitra PKM
3. Mahasiswa serta rekan sejawat dan seprofesi yang telah membantu pelaksanaan serta memberikan saran dan masukan

REFERENSI

- Arif. (2023, August 17). *Layanan Purna Jual Adalah Cara untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*.
- Burhan, G. F., Mansur, A., & Immawan, T. (2020). Perencanaan Strategi Pemasaran Berdasarkan Customer Value. *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)*, 4(2), 29–40. <https://doi.org/10.21070/prozima.v4i2.1309>
- Chen, J. (2024, August 6). *After-Sales Service Support: Examples and Best Practices*. Investopedia.
- Hall, J. A. (2019). *Accounting Information Systems* (10th ed.). Cengage Learning, Inc.
- Hashemi-Pour, C. (2023, October). *CRM (customer relationship management)*.
- Isdianti, H. (2024, August 1). *Apa itu Pre Sales? Pengertian, Manfaat dan Contohnya*.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & D, W. Terry. (2018). *Intermediate Accounting IFRS Edition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (Sixteenth). Pearson.
- Pusparini, E. T. (2024, August 4). *Pre Sales: Pengertian, Manfaat, dan Alur Bisnisnya*.
- Solihat, A. (2019). Layanan Purna Jual pada Produk Otomotif. *BIEJ: Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 1(1), 6–10.
- Sriwati, Novia, J., & Emillia Sutedia, N. (2024). PELATIHAN PENGGUNAAN MODUL RMA SOFTWARE ACCURATE BAGI SISWA SMA KRISTOFORUS I. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(2), 484–489. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29269>
- Susilo, A., & Ikhsan, R. B. (2020). After-sales service to increase customer satisfaction: application of importance performance analysis method. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 3(2), 1–7. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v3i2.9698>
- Verawati, Denny, & Jeferry. (2024). TRANSAKSI KAS DAN BANK DENGAN SOFTWARE ACCURATE BAGI SMA KRISTOFORUS 1. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(2), 580–586. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29284>