

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dalam mendirikan suatu perusahaan diartikan untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang diperoleh dari berbagai kegiatan usaha perusahaan. Operasi penjualan dan layanan dilaksanakan dalam bisnis sebagai sarana untuk menghasilkan pendapatan. Kegiatan penjualan dan pelayanan ini sangat penting untuk diperhatikan karena yakni sumber pendapatan yang diterima bisnis setelah menyelesaikan interaksi penjualan dan pelayanan dengan konsumen. Biasanya, perusahaan akan menggunakan sistem akuntansi untuk membantu mengelola aktivitas penjualan dan layanan. Agar tetap kompetitif dengan bisnis lain, setiap perusahaan harus menerapkan sistem akuntansi ke dalam operasi sehari-hari. Informasi yang baik, tepat waktu, relevan, dan lengkap akan dihasilkan oleh sistem akuntansi bisnis yang baik. Sistem diartikan kumpulan proses yang saling terkait yang digunakan untuk melaksanakan tugas atau mencapai tujuan tertentu (Hutahaean, 2015:2), Akuntansi diartikan metode untuk menemukan, mengukur, mencatat, mengklasifikasikan, menguraikan, menggabungkan, meringkas, dan menyajikan data keuangan yang dihasilkan dari transaksi atau kegiatan operasional lainnya dari suatu unit organisasi. (Pirmaningsih dan Sumanto, 2014:2)

Definisi sistem akuntansi menurut Ranatarisza & Noor (2013:5) diartikan pengaturan dokumen, termasuk formulir dan catatan akuntansi; dalam hal ini berbentuk jurnal dan laporan dari masing-masing departemen yang dikoordinasikan untuk memberikan manajemen data keuangan yang mereka butuhkan. Sistem akuntansi terdiri dari instrumen untuk menyimpan catatan, laporan, dan proses yang digunakan bisnis untuk memelihara bukti transaksi dan melaporkan hasil.

Sistem informasi itu sendiri diartikan sistem akuntansi. Ciri-ciri sistem akuntansi membedakannya dari sistem atau subsistem sistem informasi berbasis komputer lainnya yakni: Sistem akuntansi menyelesaikan aktivitas yang diperlukan, mengelola data terperinci, berkonsentrasi pada sejarah, dan hanya memberikan sejumlah kecil informasi perincian.

Menurut Lotte, et al (2023:68) Purna jual yakni kelanjutan dari proses pembelian produk atau jasa yang ditawarkan usaha kepada konsumen dan terdiri dari jasa perbaikan, penyediaan suku cadang, dan jasa lainnya. Sistem akuntansi purna jual diartikan segala sesuatu yang ada untuk membantu staf memproses tugas setelah penjualan suatu produk, memastikan kepuasan pelanggan, memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan, dan memberikan dukungan teknis yang diperlukan. Kegiatan purna jual dapat meliputi berbagai hal, seperti: 1) Pemeliharaan dan perbaikan, 2) Layanan pelanggan, 3) Memberikan garansi terhadap barang yang dijual kepada pelanggan, 4) Upgrade atau

pembaruan. Kegiatan purna jual penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan mereka. Dengan menyediakan layanan purna jual yang baik, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperluas pangsa pasar, dan membangun reputasi yang baik.

Sistem akuntansi purna jual upaya untuk mengatur proses purna jual dan bentuk, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan dalam proses tersebut. Perusahaan memerlukan prosedur, yang yakni langkah-langkah pemrosesan data yang dipesan dalam urutan tertentu, untuk menjalankan operasinya. Prosedur purna jual yakni rangkaian tahapan yang dimulai dengan penerimaan barang rusak dari pelanggan, pemrosesan barang, pengiriman barang, penagihan pelanggan, dan penagihan pembayaran. Setiap langkah melibatkan bagian bisnis yang berbeda, dan tidak diperbolehkan untuk melaksanakan lebih dari satu tugas di salah satu bagian karena hal itu akan membuat proses menjadi tidak efisien dan bahkan dapat mengakibatkan penipuan. Semua ini dilaksanakan untuk memantau operasi purna jual yang berlangsung secara efektif.

Objek dalam penelitian ini diartikan CV. Cello Audio Surabaya sebuah perusahaan yang bergerak di bidang audio mobil sejak 2008 dan berlokasi di Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijenan, Surabaya. Jasa perbaikan audio mobil dan penggantian barang rusak yakni bagian dari kegiatan purna jual yang diberikan oleh CV. Cello Audio Surabaya setelah adanya kegiatan penjualan guna memastikan kepuasan pelanggan serta memelihara hubungan baik jangka panjang

dengan pelanggan dan diartikan sumber uang yang sama untuk bisnis, maka layanan reparasi audio mobil ini yakni bagian dari siklus pendapatan. Jasa perbaikan audio mobil ini ditawarkan sesuai dengan masa garansi audio mobil yang telah dijual kepada konsumen. Sistem akuntansi purna jual di perusahaan ini perlu segera dievaluasi karena proses dan pencatatan yang digunakan selama ini semuanya masih manual, kurang diperhatikan, dan dianggap kurang efektif dan efisien sehingga menghasilkan informasi yang kurang akurat. diproduksi. Perusahaan ini membutuhkan sistem akuntansi yang dapat mengubah data menjadi informasi yang lebih tepat dan akurat guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dalam aktivitas purna jual dan mendukung manajemen dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu, disusunlah penelitian ini dengan judul “Evaluasi Sistem Akuntansi Purna Jual Audio Mobil pada CV. Cello Audio Surabaya”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dapat dirumuskan diartikan yakni:

Apakah sistem akuntansi purna jual yang diterapkan pada CV. Cello Audio Surabaya sudah cukup efektif dan efisien?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini diartikan:

Untuk mengetahui apakah sistem akuntansi purna jual yang diterapkan pada CV. Cello Audio Surabaya sudah cukup efektif dan efisien

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilaksanakan ditujukan kepada tiga subjek yakni:

Bagi Universitas

1. Menyadari seberapa baik mahasiswa mampu mempertahankan informasi yang disajikan dalam perkuliahan.
2. Mengenali penerapan pengetahuan siswa dan menggunakannya sebagai ukuran kinerja mereka
3. Menambah referensi perencanaan sistem informasi akuntansi layanan purna jual pada penulisan skripsi program studi akuntansi sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa program studi akuntansi lainnya yang sedang menyelesaikan skripsi.

#### Bagi Perusahaan

1. Dapat memberikan perencanaan sistem informasi akuntansi jasa purna jual guna meningkatkan kecepatan, keakuratan, serta menghindari kesalahan, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan
2. Sebagai acuan bagi perusahaan untuk meninjau pengendalian internal yang diterapkan atas sistem informasi akuntansi dalam aktivitas layanan purna jual, terutama untuk mengidentifikasi risiko masalah yang dapat timbul dan menghambat operasi normal perusahaan.

#### Bagi Penulis

1. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S1) program studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama kuliah
3. Memperluas sistem informasi akuntansi untuk layanan purna jual, yang terjadi setelah aktivitas penjualan, dan menawarkan lebih banyak wawasan. Hal ini dimaksudkan agar dengan menjelaskan manfaat adanya kegiatan pelayanan purna jual sebagai jaminan penjualan barang kepada konsumen, pembaca akan lebih memahami tujuan dari tugas akhir ini dan potensi manfaat dari peningkatan kegiatan penjualan. Selain itu, mayoritas sumber yang digunakan untuk penulisan skripsi lebih fokus pada penjualan; untuk itu peneliti memutuskan untuk berkonsentrasi pada layanan purna jual untuk mencerahkan wawasan pembaca.

## 1.5. Sistematika Skripsi

### Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penulisan skripsi, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

### Bab II Telaah Pustaka

Dalam bab ini berisi pemaparan serta uraian teori-teori dasar yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi jasa purna jual, dan juga teori tersebut akan digunakan untuk mendukung hasil penelitian dan komponen yang berkaitan di dalamnya.

### Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi pemaparan serta penjelasan mengenai metode yang digunakan dalam penulisan skripsi, mulai dari definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk pembahasan hasil penelitian dan teori pendukungnya.

### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi penjelasan tentang hasil yang didapatkan ketika dilaksanakannya penelitian serta hasil perencanaan sistem informasi akuntansi mengenai kegiatan jasa purna jual.

## Bab V Simpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan atas hasil yang didapatkan dari pemecahan masalah serta beberapa saran perbaikan untuk perencanaan sistem informasi akuntansi jasa purna jual yang sesuai dengan teori pendukungnya, selain itu membuat keterbatasan penelitian.