

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

CV. Cello Audio Surabaya yakni sebuah perusahaan yang bergerak pada sektor audio mobil. Sejarah CV. Cello Audio Surabaya di mulai pada tahun 2008 dengan mengusung konsep Plug & Play. Konsep tersebut syarat akan praktis, cepat, aman, dan tidak mengubah interior mobil secara ekstrim namun tetap mewujudkan kualitas audio yang lebih baik. Hal tersebut sangat mendukung konsumen yang ingin menikmati audio yang optimal, tanpa mengurangi fungsi mobil. Seiring berjalannya waktu, cello terus mengevaluasi beberapa hal mengenai audio. Demi terus mengembangkan diri lebih baik dan dengan seiring perkembangan zaman serta kebutuhan konsumen. Dengan tidak mengesampingkan kemudahan dan konsistensi instalasi, berbagai inovasi di tujukan untuk kepuasan pelanggan, sebagai wujud usaha cello untuk menjadi support system konsumen secara handal,

Meskipun cello diartikan merek yang tergolong baru dengan produk yang belum banyak dikenal namun cello berani menetapkan kualitas tinggi untuk menembus pasar kelas menengah atas, produk cello bukan hanya produk impor yang langsung dijual di pasaran. Namun juga memiliki manufaktur yang memproduksi sendiri box oem audio mobil yang bertujuan untuk memudahkan

konsumen untuk langsung dapat menginstal produk audio tanpa repot menyesuaikan dengan tipe mobil atau bahkan sampai susah-susah membuat sendiri produk sehingga akan memakan waktu dan tenaga, serta bertujuan untuk memperkenalkan kekuatan dan kualitas produk lokal yang tak kalah dan dapat bersaing dengan merek dunia.

Mengingat perkembangan zaman yang syarat akan kecepatan dan ketepatan dalam segala sesuatu. Cello menawarkan kemudahan dan kepraktisan melalui petunjuk yang lengkap dalam menggunakan produk audio cello melalui konsep 9S yakni:

1. *Sound*, yang bagus sebagai prioritas utama dalam upgrade audio. Dapat dipastikan produk Cello dirancang untuk Sound Quality yang dapat memuaskan konsumen.
2. *Space*, beberapa produk Cello didesain dengan ukuran mini sehingga tidak menyita tempat namun kualitasnya setara dengan ukuran yang lebih besar. Hal tersebut menjadi nilai potensial yang dapat ditawarkan kepada pelanggan di era modern yang minimalis, praktis, dan simple ini.
3. *Speed*, tuntutan kerja secara cepat dan tepat dapat di penuhi Cello karena semua produk mendukung hal tersebut serta dilengkapi panduan yang lengkap. Sehingga dapat mengerjakan banyak mobil dalam waktu singkat, suara bagus serta memuaskan pelanggan.

4. *Safety*, Cello memberika informasi yang lengkap dan sejelas mungkin mengenai spesifikasi dan segala detailnya di setiap produknya, sehinggann menjamin keamanan mobil saat menggunakan produk dari Cello.
5. *Style*, mempertahankan tampilan desain orisinal mobil yang integrated. Hal tampilan mobil yang tidak berubah drastis, membuat konsumen dapat meyakinkan bahwa mobil akan memiliki audio yang classy dengan tetap mempertahankan nilai fungsional.
6. *Simple*, produk Cello yang easy to install memudahkan konsumen mengerjakan secara cepat dan tepat dengan panduan lengkap yang sangat bisa dipelajari oleh siapapun.
7. *Similar*, Dalam dunia audio sering dijumpai bahwa kualitas audio bergantung pada seorang installer handal. Namun seiring perkembangan zaman yang semakin modern, instalasi audio dapat dikerjakan oleh siapapun dengan hasil optimal karena sudah dilengkapi dengan alat bantu bersifat objektif dan panduan lengkap dari instalasi sampai tuning. Sehingga kualitas audio yang dihasilkan bersifat Similar, tidak bergantung pada installer.
8. *Smart*, Semua detail produk dilengkapi dengan nilai suara (vocal, bass, treble, power) serta harga yang jelas. Informasi yang lengkap ini dapat memudahkan konsumen.
9. *Satisfaction*, Yakni konsep pamungkas untuk menjamin kepuasan pelanggan, dalam melaksanakan upgrade audio bersama Cello. Dengan

upaya memberikan pelayanan terbaik mulai dari pemilihan produk, hingga purna jual. Karena bagi Cello, kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

- Tumbuh berkembang menjadi produk plug & play terbesar di Indonesia
- Memberikan solusi terbaik untuk setiap jenis mobil dengan konsep plug & play

Misi:

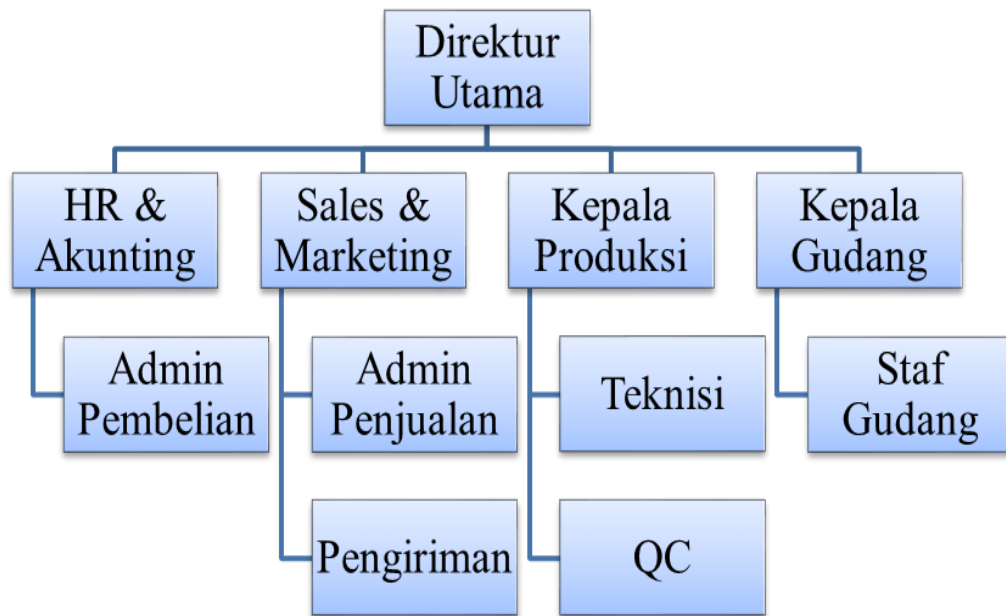
- Menghasilkan produk plug & play yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan konsumen
- Mengutamakan kepuasan konsumen
- Memberikan informasi secara lengkap dan detail

4.1.3. Struktur Organisasi

CV. Cello Audio Surabaya memiliki sumber daya manusia kunci untuk menjalankan kegiatan usaha yang diatur sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Adanya struktur organisasi ini membantu manajemen dalam mengatur dan mengawasi jalannya operasi bisnis. Setiap karyawan divisi yang

termasuk dalam hierarki organisasi memiliki uraian tugas, peran dalam organisasi, dan tanggung jawab. Berikut diartikan gambaran struktur organisasi pada CV. Cello Audio Surabaya.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi CV. Cello Audio Surabaya



Sumber: CV. Cello Audio Surabaya (2023)

Berikut diartikan tanggung jawab dan kewajiban masing-masing divisi yang memberikan kontribusi terhadap bisnis:

1. Direktur Utama: Bagian yang bertanggung jawab dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan dimana mempunyai tugas yakni memimpin perusahaan, menyusun dan melaksanakan strategi,

membangun tim manajemen, mengelola resiko, mengawasi keseluruhan operasional.

2. HR dan Keuangan: Bagian yang bertanggung jawab memastikan perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dan produktif serta bertanggung jawab memastikan perusahaan memiliki keuangan yang stabil dan sehat.
3. Admin Pembelian: Bagian yang bertanggung jawab untuk memproses pesanan pembelian, berkoordinasi dengan staf gudang dan produksi untuk memenuhi kebutuhan persediaan, menjalin hubungan baik dan mengadakan negosiasi dengan pemasok, penanganan pembayaran dan mengoordinasikan proses pembayaran dengan akunting.
4. *Sales & Marketing*: Bagian yang bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, mempresentasikan dan mempromosikan produk, melaksanakan analisa pasar serta strategi pemasaran, menanggapi pertanyaan dan keluhan customer melalui telepon, atau saluran komunikasi lainnya, memberikan informasi produk ataupun layanan perusahaan, memberikan panduan dan pengarahan kepada customer tentang prosedur pembelian produk, menangani proses purna jual, melaksanakan penagihan serta bertanggung jawab atas karyawan yang menangani bagian penjualan dan pengiriman.
5. Admin Penjualan: Bagian yang bertanggung jawab untuk mengolah data pelanggan, memproses pesanan penjualan, membuat invoice jual, surat

jalan pengiriman, mengatur jadwal pengiriman, memberikan informasi ataupun laporan penjualan kepada tim penjualan.

6. Pengiriman: Bagian yang bertanggung jawab untuk mengemas barang yang siap dikirim, memastikan keamanan kemasan barang yang akan dikirim serta mengirim barang ke jasa pengiriman ataupun ke customer langsung.
7. Kepala Produksi: Bagian yang bertanggung jawab atas operasi produksi di perusahaan dan memastikan bahwa produk diproduksi dengan efisien dan efektif, sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan, dan dalam batas waktu yang ditetapkan.
8. Teknisi: Bagian yang bertanggung jawab untuk melakukan proses produksi barang, mengoperasikan mesin serta peralatan produksi, melaksanakan pemeliharaan mesin serta peralatan produksi, melaksanakan perbaikan ataupun service pada barang yang mengalami kerusakan.
9. *QC*: Bagian yang bertanggung jawab untuk memeriksa, mengecek dan memastikan kualitas produk, mengidentifikasi cacat atau ketidaksesuaian kualitas produk.
10. Kepala Gudang: Bagian yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan operasi harian gudang, termasuk penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, dan distribusi barang.

11. Staf Gudang: Bagian yang bertanggung jawab untuk mengatur barang dalam gudang, mengeluarkan serta memasukkan barang, serta bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian gudang.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Kegiatan Purna Jual pada CV. Cello Audio Surabaya

Purna jual diartikan tugas yang diselesaikan oleh bisnis setelah penjualan dan pembelian barang oleh pelanggan. Kegiatan purna jual yang biasanya dilaksanakan oleh CV. Cello Audio Surabaya yakni:

1. Aktivitas purna jual perusahaan, yang meliputi penjualan barang (umum) dan aktivitas purna jual, termasuk melacak informasi pelanggan dari layanan purna jual, untuk pencatatan data customer penjualan barang (umum) sudah di proses menggunakan software sedangkan untuk pencatatan penjualan purna jual masih di proses secara manual.
2. Menawarkan waktu garansi untuk setiap audio mobil yang dibeli pelanggan. Masa garansi yang ditawarkan diartikan selama satu tahun penuh dan diberikan dengan setiap perangkat audio yang dijual ke pelanggan. Durasi garansi dihitung setelah konsumen membeli atau memasang audio mobil. Karyawan harus mengetahui variabel penyebab kerusakan selama masa garansi. Berikut ini faktor kerusakan yang mempengaruhi klaim garansi dan biaya yang akan dikenakan pada customer.

- 1) Faktor kerusakan terjadi sebab kecacatan pada pabrik sehingga klaim garansi tidak akan dikenakan biaya apapun, barang juga akan ditukar dengan unit baru karena masih dalam masa garansi.
- 2) Apabila kerusakan diakibatkan oleh kesalahan pelanggan pada saat pemasangan (instalasi) atau kesalahan jasa pengiriman sementara produk masih dalam garansi, maka pelanggan akan dikenakan biaya servis dan biaya komponen cadangan yang baru. Pertama, selama prosedur servis akan ditentukan perlu atau tidaknya penggantian suku cadang. Jika tidak, pelanggan hanya akan dikenakan biaya layanan.
3. Pengiriman Barang, dilaksanakan ketika terjadi penjualan barang (umum) ataupun purna jual, dimana perusahaan harus segera mengirimkan barang ke alamat customer via jasa pengiriman ataupun langsung. Pihak yang terlibat dalam proses ini diartikan admin penjualan, yang bertugas memproses setiap penjualan barang (umum) atau purna jual, serta staf pengiriman, yang mengirimkan barang ke jasa pengiriman atau langsung ke alamat pelanggan setelah memproses dokumen bukti penjualan, dengan membawa dokumen surat jalan sebagai bukti bahwa barang sudah diterima pihak jasa pengiriman ataupun customer langsung.
4. *Service* dan Penggantian Unit Baru, terjadi setelah terjadi kegiatan jual beli yang dilaksanakan perusahaan dan customer. Ketika barang pelanggan rusak dan kerusakan tersebut disebabkan oleh kesalahan

pemasangan pelanggan, permintaan layanan dibuat; namun, jika kerusakan disebabkan oleh kesalahan produk, unit pengganti akan disediakan. Bagian yang menangani permintaan proses purna jual diartikan yakni:

- 1) Dalam proses penerimaan barang rusak, sales mengambil banyak peranan seperti menerima barang rusak dan surat jalan barang rusak dari customer, mengecek masa garansi barang, follow up ke customer, menyerahkan barang ke teknisi service untuk di investigasi lebih lanjut, memberikan keputusan setelah menerima hasil investigasi, membuat permintaan barang pengganti ataupun sparepart, menginfokan pembuatan nota dan surat jalan pengiriman barang *service* ke admin penjualan, serta melaksanakan penagihan nota barang *service* ke customer.
- 2) Teknisi bertanggung jawab untuk menginvestigasi barang rusak, mencocokkan penyebab kerusakan barang sesuai dengan yang di infokan oleh *sales*, menginformasikan hasil investigasi untuk diambil keputusan, serta melaksanakan tindakan *service* sesuai perintah.
- 3) *QC* bertanggung jawab untuk mengecek hasil *service* barang rusak yang telah dilaksanakan oleh teknisi.
- 4) Staf Gudang bertanggung jawab untuk mengeluarkan barang pengganti ataupun sparepart sesuai surat permintaan

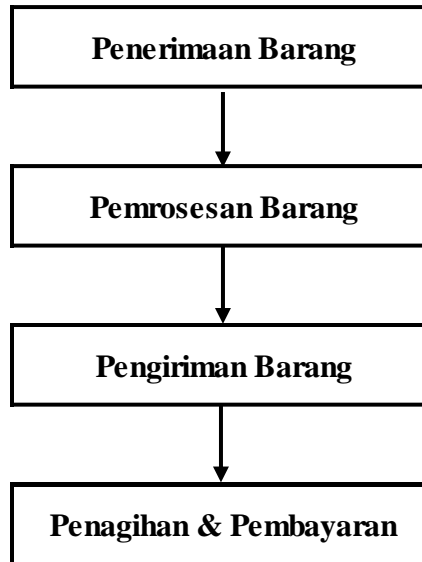
- 5) Admin Penjualan bertanggung jawab membuat surat jalan serta membuat nota barang service,
- 6) Staf Pengiriman bertanggung jawab untuk packing barang serta mengirim barang service sesuai surat jalan
- 7) Akunting bertanggung jawab mengecek penerimaan penagihan serta membuat pelunasan tagihan nota.

4.2.2. Prosedur Pelayanan Purna Jual pada CV. Cello Audio Surabaya

Prosedur pelayanan purna jual yang dijalankan dalam CV. Cello Audio Surabaya saat ini dengan hasil wawancara dengan Bu Anisa selaku HR yang membahas tentang seputar alur pelayanan purna jual pada CV. Cello Audio Surabaya, sehingga bisa digambarkan seperti alur berikut:

Gambar 4.2

Prosedur Purna Jual CV. Cello Audio Surabaya



Sumber: CV. Cello Audio Surabaya (2023)

Kegiatan purna jual pada CV. Cello Audio Surabaya tiga, yakni:

1. Penerimaan Barang

Berdasarkan hasil wawancara bersama bagian *sales & marketing* CV. Cello Audio Surabaya, Pak Eric menjelaskan bahwa selama ini customer yang memiliki keluhan dengan barangnya akan mengirimkan barangnya beserta kartu garansi dan surat jalan (jika ada) ke alamat service center untuk di cek, dan terkadang menitipkan barang rusak langsung melalui

sales jika barang sudah diterima maka barang akan di cek masa garansi dan kondisi barang.

2. Pemrosesan Barang

Dalam proses ini, jika barang masih dalam masa garansi serta kerusakan di investigasi yang bukan kesalahan dari customer (cacat produksi) maka barang akan di gantikan dengan unit baru namun jika barang sudah di luar masa garansi atau dalam masa garansi namun di investigasi kerusakan bukan yakni kesalahan produksi maka customer akan dikonfirmasi dan di berikan penawaran untuk service barang dengan dikenakan charge sesuai tingkat kerusakan barang.

3. Pengiriman Barang

Ketika barang sudah selesai proses penggantian ataupun *service* maka barang akan di kirim ke alamat *customer*, disini barang dikirim dengan dokumen pendukung berupa surat jalan dan akan dikirim *copy* nota jika barang yakni barang *service*,

4. Penagihan dan Pembayaran

Sales akan memberitahukan kepada bagian admin penjualan terkait barang *service* untuk dibuatkan surat jalan dan nota untuk dikirimkan kepada *customer*, setelah *copy* nota, surat jalan dan barang sudah dikirim maka sales akan melaksanakan penagihan ke *customer*, *customer* akan melaksanakan pelunasan tagihan *service* melalui bank, setelah *customer* telah menginfokan jika sudah melaksanakan pelunasan, maka *sales* akan

mengkonfirmasi ke bagian akunting untuk melaksanakan pelunasan piutang,

Dokumen atau formulir yang digunakan dalam Prosedur Purna Jual CV. Cello Audio Surabaya

- 1) *Delivery Order*
- 2) *Invoice Barang Service*
- 3) *Surat Jalan Barang Service*

4.3. Analisa dan Pembahasan

4.3.1. Analisa Sistem Akuntansi Purna Jual pada CV. Cello Audio Surabaya

1. Kegiatan dan Prosedur yang di jalankan

Dari pemaparan diatas mengenai kegiatan dan prosedur yang dijalankan dalam sistem akuntansi purna jual pada CV. Cello Audio Surabaya, menimbulkan beberapa permasalahan yakni:

- 1) Dari prosedur yang sudah berjalan selama ini perangkapan tugas karyawan menjadi salah satu faktor masalah utama yang dimiliki perusahaan, dikarenakan tugas sales & marketing yang dinilai *overload* menimbulkan terjadinya service barang rusak ataupun penggantian barang rusak di proses sangat lama karena seringkali barang rusak dititipkan pada sales untuk diproses purna jual

namun dikarenakan sales tidak hanya fokus dengan tugas tersebut maka barang rusak pun terabaikan dan tidak langsung diproses.

- 2) Dari dokumen yang digunakan saat ini dalam prosedur purna jual dinilai kurang mendukung karena tidak adanya bukti penerimaan barang yang mengakibatkan barang sering tertukar, tidak adanya bukti pemeriksaan kerusakan yang mengakibatkan salah dalam menginvestigasi kerusakan barang dan tidak adanya surat perintah kerja bagi pihak yang terkait sehingga barang yang seharusnya di service tidak segera diproses dan barang tidak memiliki keterangan dengan lengkap mengenai penggantian sparepartnya.
- 3) Dari prosedur pembayaran jasa service yang berjalan selama ini, dinilai memiliki kelemahan karena tidak di berlakukannya sistem pembayaran dimuka (Down Paymen) dan pelunasan sebelum barang dikirim hal ini menyebabkan barang service sudah dikirim namun nota tidak segera di bayar atau bahkan menimbulkan nota tak tertagihkan

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan saat dilaksanakannya penelitian dapat di jelaskan sebab-sebab permasalahan yakni:

- 1) Dikarenakan perangkapan tugas sales menyebabkan proses purna jual menjadi terhambat dan juga tidak adanya surat perintah kerja bagi pihak yang terkait.
- 2) Dikarenakan tidak adanya bukti penerimaan barang yang mengakibatkan barang sering tertukar, tidak adanya bukti pemeriksaan kerusakan yang mengakibatkan salah dalam menginvestigasi kerusakan barang dan tidak adanya surat perintah kerja bagi pihak yang terkait mengakibatkan barang yang seharusnya di service tidak segera diproses dan barang tidak memiliki keterangan dengan lengkap mengenai penggantian sparepartnya
- 3) Dikarenakan tidak di berlakukannya sistem pembayaran dimuka (Down Paymen) dan pelunasan sebelum barang dikirim hal ini menyebabkan barang service sudah dikirim namun nota tidak segera di bayar atau bahkan menimbulkan nota tak tertagihkan

Berdasarkan sebab-sebab permasalahan yang di paparkan diatas maka akibat yang ditimbulkan oleh permasalahan yakni:

- 1) Customer menjadi kecewa dikarenakan proses purna jual yang memiliki proses lama dan juga memberi dampak negative pada brand image perusahaan

- 2) Kepercayaan customer terhadap perusahaan berkurang bahkan dalam kasus terburuknya customer berhenti membeli produk perusahaan dikarenakan barang service atau penggantinya tertukar hal itu menyebabkan kerugian bagi customer jika seharusnya barangnya rusak dikarenakan cacat produksi dan seharusnya memperoleh ganti unit baru namun teknisi salah menginvestigasinya dikarenakan tertukar oleh barang customer lain yang barangnya rusak dikarenakan kesalahan pemasangan (instalasi)
- 3) Kerugian bagi perusahaan dikarenakan piutang barang service yang tak tertagih hal tersebut dapat mempengaruhi arus kas perusahaan.

Berdasarkan permasalahan dan sebab akibat permasalahan maka penulis merekomendasikan beberapa penyelesaian dari permasalahan tersebut yakni:

- 1) Menambah serta mengubah fungsi tugas pada struktur organisasi pada bagian sales agar tidak terjadinya perangkapan tugas
- 2) Mengevaluasi sistem akuntansi beserta dokumen yang diperlukan agar proses purna jual berjalan lebih efektif dan efisien

- 3) Menerapkan ketentuan Down Payment sebelum pengerjaan tindakan service dan pelunasan nota service sebelum barang dikirim.

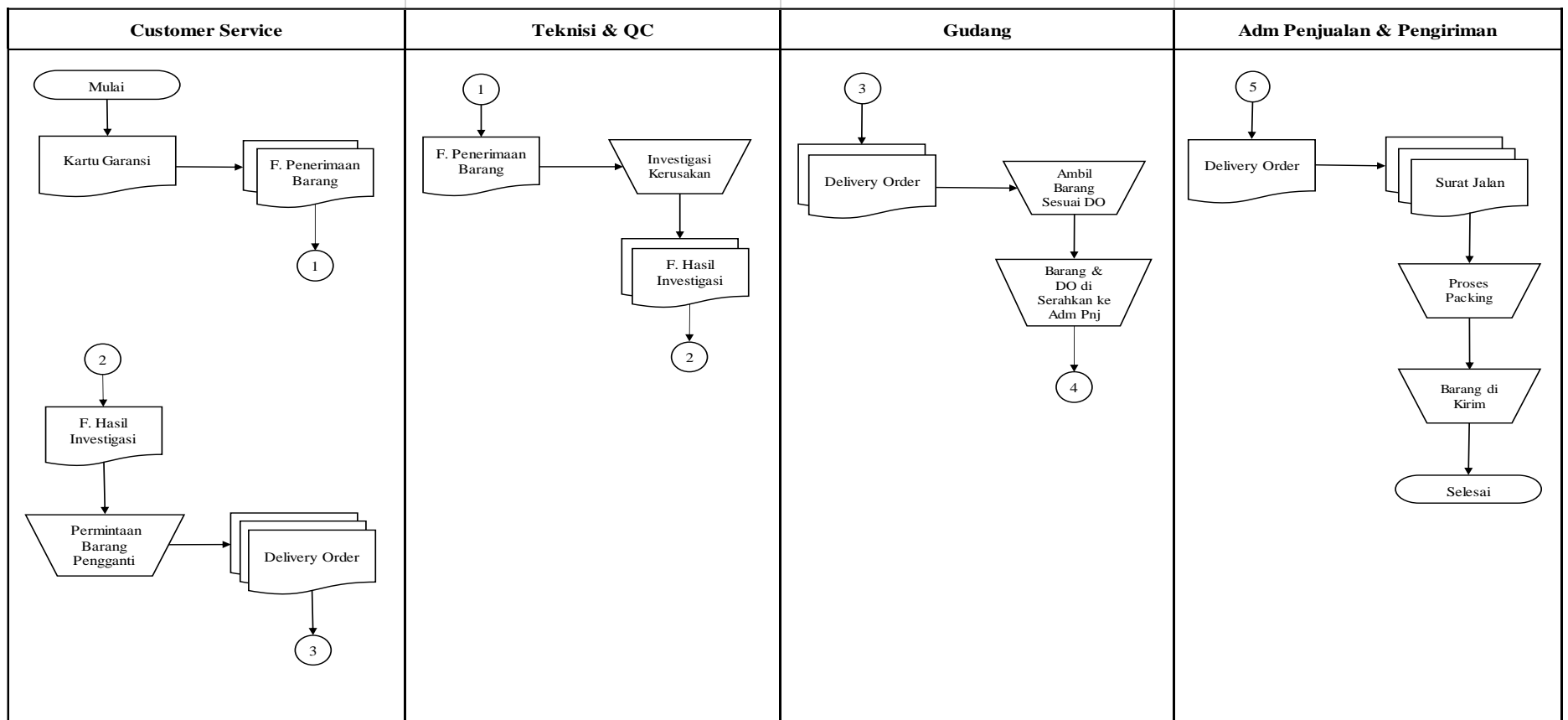
2. Struktur Organisasi

Sebagai salah satu bentuk strategi perusahaan untuk mengatur, mengarahkan, dan mengawasi berbagai kegiatan di dalam perusahaan, pembentukan struktur organisasi dalam perusahaan menjalankan fungsi tersebut. Struktur organisasi Tugas dan wewenang masing-masing divisi atau bagian dijelaskan oleh CV. Cello Audio Surabaya pada gambar. Pengendalian intern tidak didukung dengan baik oleh struktur organisasi seperti yang ada saat ini. Tugas rangkap untuk divisi penjualan dan pemasaran yakni, melaksanakan hampir semua proses kegiatan jasa purna jual dan melaksanakan penagihan kepada customer. Di sini, bisnis harus mempertimbangkan kontrol internal yang ada, salah satunya diartikan pembagian pekerjaan menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola dengan otoritas yang sesuai. Dengan pengelolaan yang tepat, maka akan mendorong efektifitas kinerja perusahaan.

4.3.2. Rekomendasi Sistem Akuntansi Purna Jual pada CV. Cello Audio Surabaya

1. Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Dalam Masa Garansi)

Gambar 4.3
Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Dalam Masa Garansi)



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

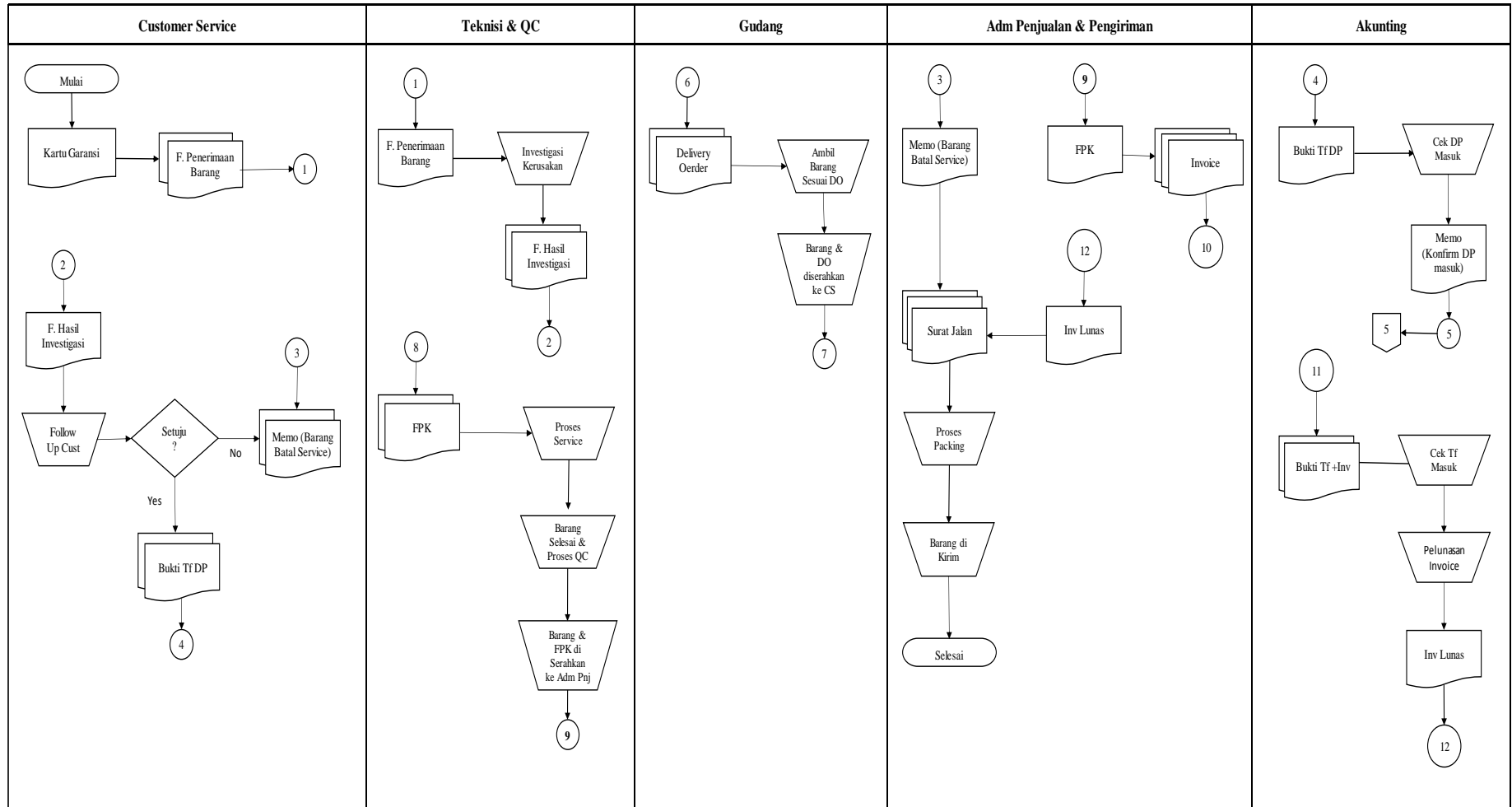
Berdasarkan gambar flowchart diatas, berikut ini penjelasan mengenai rekomendasi sistem akuntansi purna jual (dalam masa garansi)

Bagian dan Prosedur Pelaksanaan

- 1) Customer Service: Menerima barang rusak dari customer beserta garasi dan surat jalan (jika ada) lalu memproses barang tersebut dengan mengecek masa garansi barang, membuat form penerimaan barang rangkap dua, satu customer service serta yang satu untuk teknisi
- 2) Teknisi: Menerima barang rusak beserta form penerimaan barang dari customer service lalu memproses investigasi kerusakan barang, setelah selesai investigasi teknisi menyerahkan barang beserta form hasil investigasi ke customer service
- 3) Customer Service: Menerima barang rusak serta form hasil investigasi lalu memproses permintaan barang pengganti dengan membuat delivery order dua rangkap yang akan diserahkan ke ke divisi gudang.
- 4) Gudang: Menerima delivery order lalu mengambilkan barang sesuai surat delivery order dan kemudian menyerahkan barang beserta copy delivery order ke adm penjualan.
- 5) Adm Penjualan: Menerima delivery order dan barang pengganti lalu memproses surat jalan, kemudian menyerahkan ke divisi pengiriman untuk di packing dan dikirim.

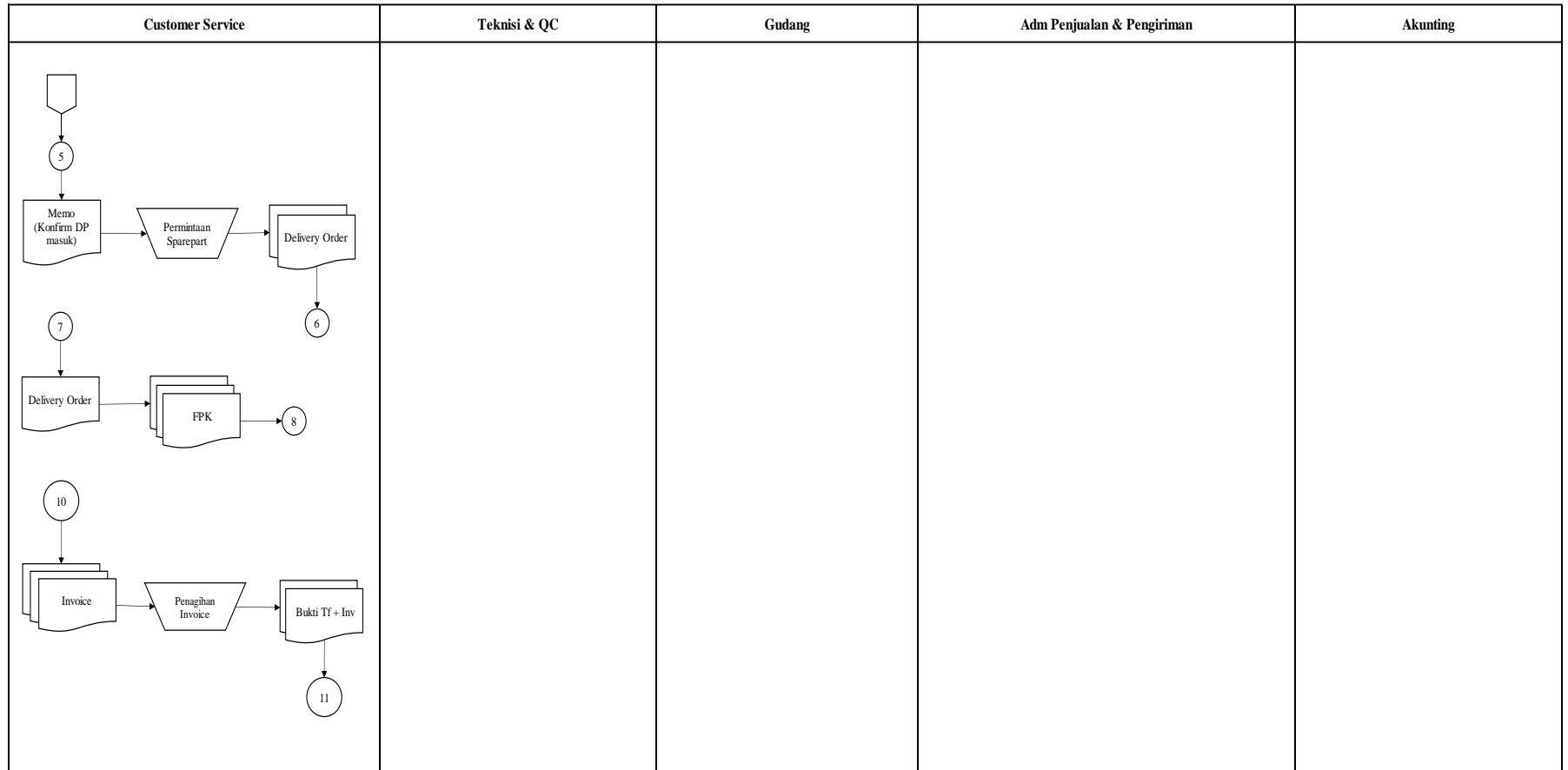
3. Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Diluar Masa Garansi)

Gambar 4.4
Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Diluar Masa Garansi)



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

Gambar 4.5
Lanjutan Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Diluar Masa Garansi).



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan gambar flowchart diatas, berikut ini penjelasan mengenai rekomendasi sistem akuntansi purna jual (diluar masa garansi)

Bagian dan Prosedur Pelaksanaan

1) *Customer Service*: Menerima barang rusak dari customer lalu memproses barang tersebut dengan mengecek masa garansi barang, membuat form penerimaan barang rangkap dua, satu untuk *customer service* serta satu untuk teknisi.

Teknisi: Menerima barang rusak beserta form penerimaan barang dari *customer service* lalu memproses investigasi kerusakan barang, setelah selesai investigasi teknisi menyerahkan barang beserta *form* hasil investigasi ke *customer service*.

2) *Customer Service*: Menerima barang rusak serta hasil investigasi lalu *mefollow up customer* tentang hasil investigasi kerusakan dan menawarkan jasa *service* barang beserta menginfokan estimasi nominal yang akan dibayar

3) *Customer Service*: Apabila customer tersebut tidak setuju dengan penawaran *service* yang diberikan sehingga *CS* akan membuat memo barang batal *service* dan akan memberikan barang beserta memo tersebut ke adm penjualan untuk di proses kirim ke customer

Adm Penjualan: Menerima memo beserta barang batal *service* dari *CS* lalu memproses surat jalan, kemudian menyerahkan ke divisi pengiriman untuk di packing dan dikirim ke *customer*.

- 4) *Customer Service*: Jika customer setuju dengan penawaran service yang diberikn, maka akan diminta untuk melaksanakan pembayaran *down payment (DP)* via transfer bank, setelah customer sudah menginfokan jika *DP* sudah di transfer (Dengan mengirimkan bukti *TF*) maka *CS* akan mengirimkan bukti *TF* tersebut ke divisi akunting untuk di cek.

Akunting: Mengecek apakah *DP* sudah masuk, jika sudah masuk akunting segera membuat memo ke *CS*.

- 5) *Customer Service*: Setelah akunting memberikan memo bahwa *DP* sudah masuk, *CS* membuat permintaan barang sparepart ke devisi gudang, dengan membuat dokumen berupa *Delivery Order (DO)* rangkap dua, semua dokumen tersebut diserahkan ke divisi gudang

- 6) Gudang: Menerima *delivery order* lalu mengambil barang sesuai surat *delivery order* dan kemudian menyerahkan barang ke *CS* beserta *DO* yang sebelumnya diberikan kepada *CS* (*DO* satu disimpan oleh *CS* dan satu disimpan oleh divisi gudang)

- 7) *Customer Service*: Setelah menerima *DO* dan *sparepart* dari gudang, *CS* lalu membuat *Form Perintah Kerja (FPK)* tiga

rangkap (satu lembar untuk *CS* dua lembar untuk teknisi) untuk di serahkan kepada teknisi untuk segera diproses.

- 8) Teknisi: Menerima FPK (dua lembar) dan barang rusak dari *CS*, segera memproses tindakan *service*, setelah barang selesai di *service*, barang di serahkan ke *QC* beserta satu lembar FPK
QC: Melaksanakan cek dan tes menyeluruh untuk memastikan hasil dari tindakan *service*, jika sudah ok maka barang dan satu lembar FPK akan diserahkan ke adm penjualan namun jika barang masih terdeteksi kerusakan maka akan dikembalikan lagi ke teknisi.
- 9) Adm Penjualan: Setelah menerima barang selesai *service* dan satu lembar FPK dari *QC* maka akan segera diproses pembuatan nota (rangkap tiga) dan nota tersebut diberikan ke *CS* untuk dilaksanakan penagihan.
- 10) *Customer service*: Menerima nota (tiga rangkap) dari adm penjualan lalu melaksanakan penagihan sisa pembayaran *invoice* ke customer, jika *customer* sudah menginfokan jika pembayaran sudah di transfer (Dengan mengirimkan bukti *TF*) maka *CS* akan mengirimkan bukti *TF* tersebut beserta dua lembar *invoice* ke divisi akunting untuk di cek.
- 11) Akunting: Setelah menerima bukti *TF* dan dua lembar *invoice* dari *CS*, akunting akan melaksanakan pengecekan, jika pembayaran

sudah masuk maka akunting akan melaksanakan pelunasan *invoice*, dan memberikan *invoice* yang sudah di stampel lunas ke adm penjualan.


- 12) Adm Penjualan: Setelah menerima *invoice* lunas lalu memproses surat jalan, kemudian menyerahkan ke divisi pengiriman untuk di packing dan dikirim ke *customer* beserta *invoice* lunasnya.

2. Rekomendasi Dokumen atau formulir yang digunakan dalam Prosedur Purna Jual

- 1) Form Penerimaan Barang

Formulir penerimaan barang dibuat rangkap dua lembar, satu lembar untuk bagian arsip customer service, satu lembar untuk arsip bagian teknisi.

Gambar 4.6
Rekomendasi Dokumen Penerimaan Barang

	CV. CELLO AUDIO SURABAYA Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijenan, Surabaya Tlp. 031-51701381 / 031-7318158			
FORM PENERIMAAN BARANG				
NAMA CUSTOMER	: TOKO XXX			
ALAMAT	:			
NO TELP	:			
TANGGAL TERIMA	:			
FPB/SBY/2306/00001				
NO	NAMA BARANG	NO SERI	JUMLAH	KETERANGAN
1				
2				
3				
4				
5				
Diterima Oleh				


Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

2) Form Hasil Investigasi

Formulir hasil investigasi di buat rangkap dua lembar, satu lembar untuk bagian arsip customer service, satu lembar untuk arsip bagian teknisi.

Gambar 4.7

Rekomendasi Dokumen Hasil Investigasi

	CV. CELLO AUDIO SURABAYA Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijen, Surabaya Tlp. 031-51701381 / 031-7318158			
FORM HASIL INVESTIGASI				
NAMA CUSTOMER :				
TANGGAL :				
FHI/SBY/2306/00001				
NO	NAMA BARANG	NO SERI	JUMLAH	HASIL INVESTIGASI
1				
2				
3				
4				
5				
Dibuat Oleh				


Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

3) Form Perintah Kerja

Formulir perintah kerja di buat rangkap tiga lembar, satu lembar untuk bagian arsip customer service, satu lembar untuk arsip bagian teknisi, dan satu lembar untuk arsip bagian penjualan sebagai dasar pengiriman barang service dan pembuatan invoice.

Gambar 4.8

Rekomendasi Dokumen Perintah Kerja


	CV. CELLO AUDIO SURABAYA Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijen, Surabaya Tlp. 031-51701381 / 031-7318158			
FORM PERINTAH KERJA				
Menugaskan kepada sdr				
Nama Teknisi :				
Untuk melakukan service barang dengan keterangan sebagai berikut				
FPK/SBY/2306/00001				
NO	NAMA BARANG	NO SERI	JUMLAH	KETERANGAN
1				
2				
3				
4				
5				
Nama Customer	:			
Alamat	:			
No Telp	:			
Sparepart yang digunakan	:			
Charge yang dikenakan	:			
Dibuat Oleh		Dikerjakan Oleh		Dicek Oleh

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

4) Memo Barang Batal Service

Dokumen ini dibuat dengan rangkap dua lembar, satu lembar sebagai bagian arsip customer service, satu lembar untuk arsip bagian penjualan sebagai dasar pengiriman barang batal service.

Gambar 4.9
Rekomendasi Dokumen Pengiriman Barang Batal Service

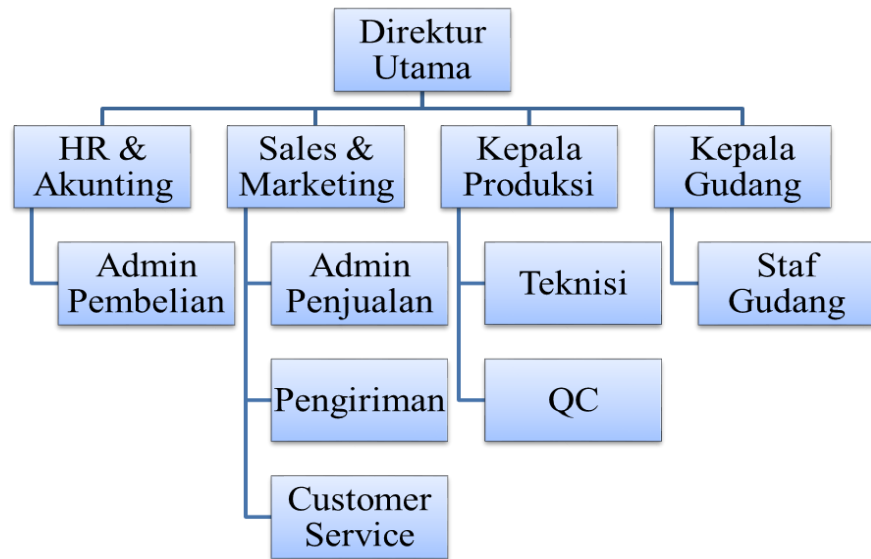
	CV. CELLO AUDIO SURABAYA Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijen, Surabaya Tlp. 031-51701381 / 031-7318158			
MEMO PENGIRIMAN BARANG BATAL SERVICE				
NAMA CUSTOMER	:			
ALAMAT	:			
NO TELP	:			
MPB/SBY/2306/00001				
NO	NAMA BARANG	NO SERI	JUMLAH	KETERANGAN
1				
2				
3				
4				
5				
Dibuat Oleh				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

3. Rekomendasi Struktur Organisasi

Rekomendasi struktur organisasi meliputi pekerjaan-pekerjaan yang menggambarkan kewajiban setiap orang dalam struktur organisasi. Rekomendasi ini dibuat karena peran dan tanggung jawab mereka yang berada dalam struktur organisasi saat ini tidak menjamin pengendalian internal yang efektif. Berikut ini fungsi dan tugas anggota struktur organisasi yang direkomendasikan untuk CV. Cello Audio Surabaya:

Gambar 4.10
Rekomendasi Struktur Organisasi



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

Tugas dan wewenang pada setiap bagian:

- 1) **Direktur Utama:** Bagian yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan dimana tugasnya diartikan memimpin perusahaan, menyusun dan melaksanakan strategi, membangun tim manajemen, mengelola resiko, mengawasi keseluruhan operasional.
- 2) **HR dan Akunting:** Bagian yang bertanggung jawab memastikan perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dan produktif serta bertanggung jawab memastikan perusahaan memiliki

keuangan yang stabil dan sehat serta melaksanakan penagihan piutang.

- 3) Admin Pembelian: Bagian yang bertanggung jawab untuk memproses pesanan pembelian, berkoordinasi dengan staf gudang dan produksi untuk memenuhi kebutuhan persediaan, menjalin hubungan baik dan mengadakan negosiasi dengan pemasok, penanganan pembayaran dan mengoordinasikan proses pembayaran dengan akunting.
- 4) *Sales & Marketing*: Bagian yang bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, mempresentasikan dan mempromosikan produk, melaksanakan analisa pasar serta strategi pemasaran, serta bertanggung jawab atas karyawan yang menangani bagian penjualan dan pengiriman.
- 5) Admin Penjualan: Bagian yang bertanggung jawab untuk mengolah data pelanggan, memproses pesanan penjualan, membuat invoice jual, surat jalan pengiriman, mengatur jadwal pengiriman, memberikan informasi ataupun laporan penjualan kepada tim penjualan.
- 6) Pengiriman: Bagian yang bertanggung jawab untuk mengemas barang yang siap dikirim, memastikan keamanan kemasan barang yang akan dikirim serta mengirim barang ke jasa pengiriman ataupun ke customer langsung.

- 7) *Customer Service*: Bagian yang bertanggung jawab untuk melayani customer, menanggapi pertanyaan dan keluhan customer melalui telepon, atau saluran komunikasi lainnya, memberikan informasi produk ataupun layanan perusahaan, memberikan panduan dan pengarahannya kepada customer tentang prosedur pembelian produk serta memproses layanan jasa purna jual..
- 8) Kepala Produksi: Bagian yang bertanggung jawab atas operasi produksi di perusahaan dan memastikan bahwa produk diproduksi dengan efisien dan efektif, sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan, dan dalam batas waktu yang ditetapkan.
- 9) Teknisi: Bagian yang bertanggung jawab untuk melakukan proses produksi barang, mengoperasikan peralatan serta mesin produksi, melaksanakan pemeliharaan sebuah mesin serta peralatan produksi, melaksanakan perbaikan ataupun service pada barang yang mengalami kerusakan.
- 10) QC: Bagian yang bertanggung jawab untuk memeriksa, mengecek dan memastikan kualitas produk, mengidentifikasi cacat atau ketidaksesuaian kualitas produk.
- 11) Kepala Gudang: Bagian yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan operasi harian gudang, termasuk penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, dan distribusi barang.

- 12) Staf Gudang: Bagian yang bertanggung jawab mengatur barang dalam gudang, mengeluarkan serta memasukkan suatu barang, bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian gudang.