

# Yenny Devego

*by S1 Akuntansi*

---

**Submission date:** 21-Aug-2023 02:36PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2148783508

**File name:** SKRIPSI\_FULL\_YENNY\_DEVEGO\_19430069.docx (1.9M)

**Word count:** 10247

**Character count:** 67642

**EVALUASI SISTEM AKUNTANSI PURNA JUAL AUDIO MOBIL (Studi**

21

**Kasus pada CV. Cello Audio Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**Program Studi Akuntansi**



**Diajukan Oleh :**

**YENNY DEVEGO**

**NPM : 19430069**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2023**

## ABSTRAK

Kegiatan usaha yang dilaksanakan oleh perusahaan sebagai sumber pendapatan diartikan kegiatan <sup>1</sup> penjualan dan jasa. Objek dalam penelitian ini diartikan CV. Cello Audio Surabaya sebuah perusahaan yang bergerak di bidang audio mobil sejak 2008 dan berlokasi <sup>1</sup> di Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijen, Surabaya. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai yakni Untuk mengetahui apakah sistem akuntansi <sup>29</sup> yang diterapkan pada CV. Cello Audio Surabaya sudah cukup efektif dan efisien. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni studi kasus dan bersifat deskriptif kualitatif. Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini yakni riset perpustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Evaluasi sistem akuntansi purna jual sangat dibutuhkan dalam perusahaan ini melihat dari beberapa permasalahan yang terjadi dan rekomendasi dibuat berdasarkan kebutuhan CV. Cello Audio Surabaya. Rekomendasi yang dibuat meliputi struktur organisasi, flowchat prosedur jasa purna jual, serta dokumen pembantu.

**Kata Kunci:** Sistem Akuntansi, Purna Jual, CV. Cello Audio Surabaya

## ABSTRACT

*Business activities carried out by the company as a source of income are sales and service activities. The object in this research is CV. Cello Audio Surabaya is a company engaged in the car audio field since 2008 and is located on Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijenan, Surabaya. The research objectives to be achieved are to find out whether the after-sales accounting system applied to CV. Cello Audio Surabaya is quite effective and efficient. The type of research used in this research is a case study and is descriptive qualitative. Data collection procedures in this study are library research, interviews, observation, and documentation. Evaluation of the after-sales accounting system is needed in this company considering the several problems that occur and recommendations are made based on the needs of CV. Cello Audio Surabaya. Recommendations made include organizational structure, after-sales service procedure flowchart, as well as supporting documents.*

*Keywords: Accounting System, After Sales, CV. Cello Audio Surabaya*



## **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 <sup>7</sup> sistem akuntansi menurut Ranatarisza & Noor (2013:5) diartikan pengaturan dokumen, termasuk formulir dan <sup>13</sup> 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 <sup>62</sup> 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) <sup>1</sup> 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. <sup>2</sup>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, Sonokwijen, 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 <sup>29</sup> yang dapat mengubah data menjadi informasi yang lebih tepat dan akurat <sup>68</sup> guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dalam aktivitas purna jual dan mendukung manajemen dalam menentukan pilihan. <sup>37</sup> Oleh karena itu, disusunlah penelitian ini dengan judul “Evaluasi Sistem Akuntansi Purna Jual Audio Mobil pada CV. Cello Audio Surabaya”.

42

## 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

## 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 <sup>1</sup> 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 <sup>1</sup> 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.

### <sup>3</sup> 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. 3. Memperluas sistem informasi akuntansi untuk layanan <sup>1</sup> purna jual, yang terjadi setelah aktivitas penjualan, dan menawarkan lebih banyak wawasan. Hal ini dimaksudkan agar dengan menjelaskan manfaat adanya kegiatan pelayanan <sup>1</sup> 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

20

### 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.

### <sup>3</sup>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<sup>11</sup> keterbatasan penelitian.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Sistem Informasi

Fokus pada prosedur dan fokus pada komponen atau bagian adalah dua cara untuk mendekati tugas memahami sistem. Definisi pendekatan prosedur sistem adalah jaringan layanan prosedural yang terhubung yang <sup>41</sup> bersama-sama melakukan suatu tindakan untuk mencapai tujuan tertentu (Hutahaean, 2015:2). Pada definisi sistem sebelumnya definisi prosedur mengacu pada jaringan yang lebih mementingkan urutan operasi di dalam sistem. Untuk memastikan penanganan yang seragam, prosedur didefinisikan sebagai urutan tindakan berulang yang dilakukan <sup>38</sup> dengan cara yang sama dalam operasi bisnis sehari-hari atau transaksi perusahaan. Mereka biasanya melibatkan sejumlah orang dari satu atau lebih departemen dan dirancang untuk mencegah kerugian bagi banyak pihak (Ranatarisza & Noor, 2013:2). Pendekatan sistem kemudian menghasilkan komponen-komponen atau bagian-bagian yang mencirikan <sup>7</sup> sistem sebagai kumpulan komponen yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Krismiaji, 2015:1). Dengan memusatkan perhatian <sup>67</sup> pada sifat-sifat atau ciri-ciri yang melekat pada sistem, dimungkinkan untuk memisahkan dan mengidentifikasi satu sistem dari yang lain.

<sup>31</sup> Data yang telah diubah menjadi bentuk yang bermanfaat dan relevan bagi penerima disebut sebagai informasi (Hutahaean, 2015:9). Pandangan informasi ini mengarah pada kesimpulan bahwa meskipun pemrosesan data menghasilkan informasi, tidak semua hasil pemrosesan data melakukannya. Maslihudin (2016) menegaskan bahwa agar informasi dapat dievaluasi untuk digunakan dalam pengambilan keputusan atau pengambilan tindakan, perlu memenuhi beberapa persyaratan, yakni:

1. Akurat, informasi yang akurat diartikan informasi yang benar dan sesuai dengan kenyataan. Informasi yang <sup>61</sup> tidak akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan mengurangi kepercayaan terhadap informasi yang diberikan.
2. Tepat waktu, <sup>31</sup> informasi yang tepat waktu diartikan informasi yang diberikan pada saat yang dibutuhkan. Informasi yang terlambat dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan menghambat efektivitas tindakan yang diambil
3. Relevan, informasi yang relevan diartikan <sup>50</sup> informasi yang terkait dengan topik atau masalah yang sedang dibahas. Informasi yang tidak relevan dapat menyebabkan kebingungan dan mengganggu fokus pada tujuan yang ingin dicapai
4. Terpercaya, informasi yang terpercaya diartikan <sup>1</sup> informasi yang dapat dipercaya dan tidak meragukan kebenarannya. Informasi yang tidak

terpercaya dapat menyebabkan keraguan dalam pengambilan keputusan dan mengurangi kepercayaan terhadap sumber informasi yang diberikan.

5. <sup>43</sup> Jelas dan mudah dipahami, informasi yang jelas dan mudah dipahami diartikan <sup>64</sup> informasi yang disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak ambigu. Informasi yang tidak jelas dan sulit dipahami dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan membuang-buang waktu dalam memahami informasi yang diberikan.

#### 2.1.2. <sup>7</sup> Sistem Akuntansi

Menurut Ranatarisza & Noor (2013:5) Pengertian sistem akuntansi adalah pengaturan kertas, <sup>13</sup> formulir, dan catatan akuntansi; dalam hal ini, jurnal dan laporan dari setiap divisi diatur dan dikoordinasikan untuk memberikan manajemen data keuangan yang mereka butuhkan. <sup>2</sup> Sistem akuntansi terdiri dari alat, laporan, dan proses yang digunakan bisnis untuk mencatat transaksi dan memberikan hasil sebagai bukti terdokumentasi. Sistem akuntansi berjalan melalui tiga langkah untuk beroperasi:

1. Harus mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan transaksi bisnis, termasuk jumlah fisik dan jumlah rupiah serta dokumentasi bukti transaksi yang digunakan perusahaan.
2. <sup>2</sup> Informasi yang tercantum dalam surat-surat yang digunakan sebagai bukti transaksi harus diklasifikasikan dan dimasukkan <sup>2</sup> ke dalam catatan akuntansi.

3. Harus meringkas informasi yang tercantum dalam catatan-catatan akuntansi menjadi laporan-laporan untuk manajemen dan pihak-pihak lain yang berkepentingan,

Ini sebenarnya dianggap sebagai sistem informasi untuk menafsirkan sistem akuntansi. Sistem akuntansi memiliki kualitas khusus yang membedakannya dari sistem atau subsistem sistem informasi berbasis komputer lainnya. Sistem akuntansi menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan, mengelola data yang tepat, memberikan penekanan kuat pada sejarah, dan hanya memberikan sedikit rincian tentang perincian. Dalam sebuah perusahaan, sistem akuntansi melayani sejumlah maksud dan tujuan penting, seperti:

#### Fungsi

- 11 1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi
2. Memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan
3. Melaksanakan kontrol secara tepat terhadap aset perusahaan
4. Sub sistem akuntansi memproses berbagai transaksi keuangan dan transaksi non-keuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan.

## Tujuan

1. Dapat menghitung dan mencatat transaksi keuangan perusahaan dalam persamaan akuntansi
2. Dapat menganalisis transaksi keuangan perusahaan untuk dicatat dalam jurnal, diklasifikasikan dalam rekening buku besar, dan diikhtisarkan dalam bentuk laporan keuangan.
3. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada.
4. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern dan untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru.
5. Untuk mengurangi biaya-biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

Sistem akuntansi Informasi ini merupakan data yang relevan dan dapat diolah sebagai dasar pengambilan keputusan karena salah satu sistem informasi organisasi atau perusahaan dapat mendeteksi, mengumpulkan, dan menyampaikan informasi keuangan perusahaan kepada mereka yang perlu mengetahuinya. Siklus sistem yang dimulai dari input-proses-output juga harus ada dalam sistem akuntansi. format seperti jurnal, dicatat dalam buku besar hingga selesai dalam spreadsheet yang akan menghasilkan laporan keuangan sebagai output.

Menurut (Hayati, 2013:20) sistem yang baik memiliki unsur-unsur sistem yakni :

1. Formulir

Yakni <sup>2</sup> dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi sehingga yakni bukti tertulis dari transaksi yang terjadi yang dibuat dalam beberapa rangkap. Contoh : cek, faktur penjualan, dan bukti kas keluar.

2. Jurnal / Buku catatan

Catatan akuntansi asli yang digunakan untuk mendokumentasikan, mengatur, dan meringkas data keuangan dan data lainnya. Contoh jurnal diartikan jurnal penerimaan kas, jurnal pembelian, jurnal penjualan, dan jurnal umum.

3. Buku Besar

digunakan untuk menyusun informasi keuangan yang sudah dijurnal.

<sup>40</sup>  
4. Buku Pembantu

Buku besar pembantu terdiri dari akun pembantu yang memberikan informasi keuangan yang tercantum dalam akun buku besar tertentu.

<sup>14</sup>  
5. Laporan

Hasil akhir proses akuntansi diartikan Laporan keuangan meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan laba ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar hutang yang harus dibayar, dan daftar saldo

persediaan yang penjualannya lambat. Laporan tersebut mencakup data yang berasal dari sistem akuntansi. Laporan dapat ditampilkan di monitor komputer atau dicetak menggunakan komputer.

Strategi penghematan biaya seringkali menjadi fokus pengembangan sistem akuntansi. Karena pengetahuan adalah sumber daya yang berharga, sumber daya lain harus diberikan untuk mendapatkannya. Akibatnya, penting untuk mempertimbangkan ukuran keuntungan yang diperoleh sebagai imbalan atas pengorbanan yang dilakukan saat membuat informasi. Jika ditentukan bahwa akan ada lebih banyak sumber daya yang dikorbankan untuk mengumpulkan informasi keuangan daripada keuntungan yang diperoleh, sistem saat ini perlu direvisi.

#### <sup>4</sup> 2.1.3. Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan yang dikemukakan oleh Krismiaji (2020:237) diartikan tindakan bisnis normal dan pemrosesan informasi terkait dengan pengiriman produk dan layanan kepada klien dan mendapatkan pembayaran tunai untuk pengiriman tersebut. Setiap bisnis, apakah itu yang bergerak di bidang manufaktur, perdagangan, atau jasa, melewati siklus pendapatan. Peristiwa yang terkait dengan pengiriman barang dan jasa ke entitas lain dan penerimaan pembayaran terkait ditangani oleh siklus pendapatan. Meningkatkan kinerja

kegiatan bisnis dengan meningkatkan efisiensi pemrosesan data transaksi merupakan salah satu tujuan dari sistem informasi akuntansi dalam siklus pendapatan. Krismiaji (2020:254) Untuk mencapai hal tersebut maka siklus pendapatan merinci aktivitasnya yakni:

1. Penanganan Pesanan Pelanggan

Tahap pertama dalam siklus pendapatan diartikan mengurus pesanan konsumen. Dari menerima pesanan konsumen hingga memproses pesanan tersebut, fungsi ini mencakup semuanya. Atribut dalam dokumen, seperti nomor item, nomor seri dokumen, jumlah, harga, dan otorisasi manajemen, ditentukan sebagai kontrol yang biasanya dilakukan saat menentukan apakah sudah lengkap atau belum.

2. Pengiriman

Tahap kedua dalam siklus pendapatan diartikan memenuhi order dan mengirimkan barang. Sebelum memulai proses pengiriman, perusahaan biasanya melakukan verifikasi bahwa barang yang akan dikirim ke pelanggan sudah tersedia. Verifikasi ini dilakukan dengan menyesuaikan dokumen pengapalan yang mencantumkan jenis, jumlah, dan jumlah barang yang akan dikirim. Ketika barang tersedia dan sesuai dengan dokumen pengapalan, perusahaan akan mulai mengemas barang dan memulai pengiriman barang ke pelanggan.



### 3. Penagihan

Tahap ketiga dalam siklus pendapatan diartikan penagihan, biasanya dilaksanakan ketika telah selesainya pengiriman barang dalam aktivitas penjualan ataupun pelayanan jasa yang diberikan, maka perusahaan akan melaksanakan penagihan terhadap pelanggan untuk segera melaksanakan pembayaran.

### 4. Penerimaan kas

Tahap keempat dalam siklus pendapatan diartikan penerimaan kas, Uang tunai akan diterima oleh bisnis setelah pelanggan selesai membayar layanan yang dilakukan atau penjualan yang dilakukan; hal ini berkaitan dengan pengakuan pendapatan untuk aktivitas yang dilakukan, dan biasanya pengakuan pendapatan untuk layanan yang dilakukan terjadi setelah kinerja layanan selesai.

#### 2.1.4. Purna Jual

Purna jual diartikan layanan jasa lanjutan yang terdiri dari jasa perbaikan, penyediaan suku cadang, dan lain-lainnya dan diberikan perusahaan kepada customer setelah dilaksanakannya proses jual beli Lotte, et al (2023:68). Purna jual yakni Layanan tertentu yang diberikan oleh bisnis kepada pelanggan setelah mereka membeli produk, dan merupakan taktik yang dapat digunakan bisnis untuk mengurangi kemungkinan ketidakpastian, termasuk dengan menawarkan layanan purna jual seperti memberikan jaminan untuk mengurangi

persepsi pembelian pelanggan risiko, layanan perbaikan, dan penyediaan suku cadang pengganti suku cadang. Dalam skenario ini, bisnis menjual produk ke pelanggan, setelah itu pelanggan menerima dukungan pascapenjualan. Menjamin kesenangan pelanggan, memperpanjang masa pakai produk, dan menjunjung tinggi hubungan pelanggan-perusahaan yang positif adalah definisi purna jual, yang dimaksudkan untuk menumbuhkan loyalitas konsumen. Berikut diartikan contoh kegiatan yang dilaksanakan terkait dengan layanan purna jual: mencatat identitas customer, mengemas barang yang di beli customer, melaksanakan pengiriman, melaksanakan penagihan atas penjualan barang, merespon serta memberikan solusi ketika ada komplain dari customer terkait barang yang pernah dibeli, tanyakan kepada konsumen tentang keadaan produk yang dibelinya, lalu tawarkan garansi agar mereka dapat menerima layanan perbaikan jika terjadi kerusakan dengan mengubah waktu garansi yang ditawarkan. Berikut ini yakni unsur unsur yang terdapat pada layanan purna jual:

1. Garansi yang diberikan terhadap barang yang terjual ke customer
2. Penyedia asesoris atau spare part untuk memenuhi perbaikan
3. Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan yang diberikan oleh perusahaan ketika pelanggan melaksanakan komplain terhadap barang yang mengalami kerusakan, agar mendapatkan perawatan yang sesuai dan berdasarkan masa garansinya.

### 2.1.5. Pengendalian Internal

Ketika transaksi bisnis berkembang dan berubah, pengendalian internal biasanya harus dimiliki. Tentu saja, hal ini harus diikuti dengan kesediaan perusahaan untuk menanggung sejumlah biaya tambahan guna melaksanakan pengendalian internal dengan baik. Sistem pengendalian intern dijelaskan oleh Hery, S.E. (2014:11) sebagai seperangkat pedoman dan prosedur untuk melindungi properti perusahaan dari segala jenis penyalahgunaan dan tindakan, memastikan aksesibilitas data keuangan yang akurat, dan memastikan bahwa semua peraturan (regulasi) dan kebijakan manajemen telah dipatuhi oleh seluruh insan perusahaan.

Sistem pengendalian internal (*internal control system*) terdiri atas berbagai kebijakan, praktik dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai empat tujuan umum Kurniawan, T. A. (2020), yakni:

1. Menjaga aset perusahaan
2. Memastikan akurasi dan keandalan catatan serta informasi akuntansi
3. Mendorong efisiensi dalam operasional perusahaan
4. Mengukur kesesuaian dengan kebijakan serta prosedur yang ditetapkan oleh pihak manajemen

Dalam empat tujuan umum pelaksanaan sistem pengendalian internal, terdapat empat asumsi dasar tambahan yang menjadi acuan para desainer dan auditor sistem pengendalian internal, yakni:

1. **Tanggung jawab manajemen.** Teori ini berpendapat bahwa manajemen bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memelihara sistem pengendalian internal.
2. **Jaminan yang wajar.** Empat tujuan utama pengendalian internal harus dicapai dengan cara yang hemat biaya dan masuk akal, sesuai dengan sistem pengendalian internal. Akibatnya, tidak ada sistem pengendalian internal yang sempurna, dan meningkatkan pengendalian internal tidak boleh lebih mahal daripada menguntungkan.
3. **Metode pemrosesan data.** Setiap pengendalian internal memiliki keterbatasan dalam efektivitasnya. Hal ini meliputi:
  - a. Kemungkinan kesalahan
  - b. Pelanggaran
  - c. Pelanggaran manajemen
  - d. Berubahnya kondisi

Secara umum, sebuah sistem informasi akuntansi harus menjaga empat tujuan umum dalam perusahaan, namun ada kalanya sebuah sistem tetap memiliki eksposur (celah kelemahan) yang memungkinkan terjadinya beberapa resiko, yakni:

1. Penghancuran aset (baik secara fisik maupun informasi)
2. Pencurian aset
3. Kerusakan informasi atau sistem informasi
4. Gangguan sistem informasi

Model pengendalian internal untuk pencegahan - pendeteksian - perbaikan dijelaskan yakni:

1. Pengendalian Pencegahan (*Preventive Control*)

Pencegahan yakni adalah strategi pasif yang digunakan dalam struktur kontrol sebagai garis pertahanan pertama untuk mengurangi kemungkinan terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan.

2. Pengendalian Pemeriksaan (*Detective Control*)

Pengendalian pemeriksaan menjadi lapisan kedua dalam struktur pengendalian yang yakni alat, teknik, dan prosedur yang didesain untuk mengidentifikasi serta mengekspos berbagai peristiwa yang tidak diinginkan dan yang lepas dari pengendalian pencegahan.

3. Pengendalian Perbaikan (*Corrective Control*)

Yakni tindakan yang diambil untuk membalik berbagai pengaruh kesalahan yang terdeteksi dalam tahap sebelumnya. Terdapat perbedaan yang penting antara pengendalian pemeriksaan dengan pengendalian perbaikan. Pengendalian pemeriksaan mengidentifikasi berbagai peristiwa yang tidak diinginkan dan menarik perhatian atas masalah

tersebut, sedangkan pengendalian perbaikan akan memperbaiki masalah yang berhasil diidentifikasi oleh sistem pengendalian pemeriksaan.

#### 2.1.6. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi menurut Krismiaji (2020:49) Secara khusus, narasi, diagram alur, diagram, dan penjelasan tekstual lainnya yang merinci siapa, apa, di mana, mengapa, dan bagaimana pengambilan data, pemrosesan, penyimpanan, pelaporan, dan pemantauan sistem. Diagram, diagram alur, dan tabel digunakan untuk mendefinisikan proses untuk mendokumentasikan sistem. Kemudian, untuk lebih mendukung dokumentasi ini, ditambahkan deskripsi naratif, penjelasan tekstual dari komponen sistem dan tahapan interaksinya.





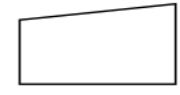

Bagan alir (Flowcharts) yakni metode analitis yang digunakan untuk menjelaskan secara jelas, tepat, dan logis berbagai fitur sistem informasi. Seperangkat simbol standar digunakan dalam diagram alur untuk mewakili teknik pemrosesan transaksi yang digunakan oleh bisnis serta aliran data dalam suatu sistem.

Bentuk simbol menunjukkan dan mencirikan tindakan yang diambil, yang menunjukkan input, output, pemrosesan, dan media penyimpanan. Simbol flowchart dapat dibuat menggunakan template yang disesuaikan atau dengan bantuan perangkat lunak komputer. Menurut Krismiaji (2020:53) secara garis besar simbol dapat dikelompokkan ke dalam empat kelompok yakni :

1. Input/output: Secara khusus, simbol yang menggambarkan peralatan atau media yang digunakan untuk mencatat hasil operasi pengolahan data.

17  
Tabel 2.1

Simbol Bagan Alir Input/Output


Simbol	Nama	Penjelasan
<b>Simbol-Simbol Input/Output</b>		
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan, dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak oleh komputer
	Dokumen Rangkap	Digambarkan dengan menumpuk simbol dokumen
	10 Input/Output Jurnal/Buku Besar	Digunakan untuk menggambarkan berbagai media input dan output dalam sebuah bagan alir program. Menggambarkan jurnal dan buku besar dalam bagan alir dokumen.
	Tampilan	Informasi ditampilkan oleh alat output online seperti terminal CRT atau monitor komputer PC
	Pemasukan Data Online	Entri data oleh alat online seperti terminal CRT atau komputer pribadi
	Terminal CRT, Komputer Pribadi	Simbol tampilan dan entri data digunakan bersama-sama untuk menggambarkan terminal CRT dan komputer pribadi

Sumber: Krismiaji (2020:54)

- 5  
2. Processing: Yakni simbol yang menunjukkan jenis alat yang digunakan untuk mengolah data (dengan komputer atau dikerjakan secara manual)

65  
Tabel 2.2

Simbol Bagan Alir Pemrosesan

Simbol	6 Nama	Penjelasan
<b>Simbol-Simbol Pemrosesan</b>		
	Pemrosesan Komputer	Sebuah pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer, biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi
	Kegiatan Manual	Sebuah kegiatan pemrosesan yang dilaksanakan secara manual
	Kegiatan Campur	Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan dengan menggunakan alat selain komputer
	Kegiatan Pemasukan Data Offline	Sebuah kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan sebuah alat pemasukan data offline (entri data ke disket, register kas)
	Disk Bermagnet	Data disimpan secara permanen pada disk bermagnet, digunakan untuk meyimbolkan master file
	Pita Bermagnet	Data disimpan dalam sebuah pita bermagnet
	Disket Bermagnet	Data disimpan dalam sebuah disket
	Penyimpanan Online	Data disimpan sementara dalam file online dalam sebuah media direct access seperti disket
	Arsip	Arsip dokumen disimpan dan diambil secara manual. Huruf didalamnya menunjukkan cara mengurutkan arsip, N : Urut nomor, A : Urut abjad, T Urut Tanggal


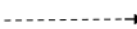
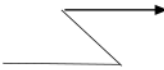


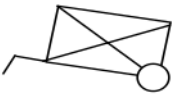

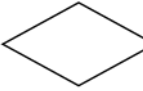
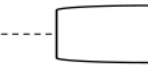
Sumber: Krismiaji (2020:55)



3. Storage: representasi perangkat <sup>16</sup> untuk menyimpan data yang saat ini tidak digunakan oleh sistem.
4. Lain – lain: representasi aliran <sup>24</sup> data dan produk. Simbol ini juga menunjukkan awal dan akhir dari flowchart serta lebih banyak pembenaran untuk flowchart <sup>16</sup> tersebut.

Tabel 2.3

Simbol Bagan Alir Arus & Lain-Lain

Simbol	Nama	Penjelasan
<b>Simbol-Simbol Arus dan Simbol Lain-Lain</b>		
	Arus Dokumen atau Pemrosesan	Arus- arus dokumen atau pemrosesan
	Arus Data atau Informasi	Arus- arus data atau informasi, sering digunakan untuk menunjukkan data yang dicopy dari sebuah dokumen ke dokumen lain
	Hubungan Komunikasi	Transmisi data dari sebuah lokasi ke lokasi lain melalui saluran komunikasi
	Penghubung dalam Sebuah Halaman	Menghubungkan bagan alir pada halaman yang sama. Penggunaan simbol ini adalah untuk menghindari terlalu banyak anak panah yang saling melintang dan membingungkan
	Penghubung pada Halaman Berbeda	Menghubungkan bagan alir yang berada di halaman yang berbeda
	Arus Barang	Perpindahan fisik barang, digunakan terutama dalam bagan alir dokumen
	Terminal	Digunakan untuk memulai, mengakhiri, atau titik henti dalam sebuah proses atau program, juga digunakan untuk menunjukkan pihak eksternal
	Keputusan	Sebuah tahap pembuatan keputusan, digunakan dalam bagan alir program komputer untuk menunjukkan cabang bagi alternatif
	Anotasi	Tambahan penjelasan deskriptif atau keterangan atau catatan sebagai klarifikasi

Sumber: Krismiaji (2020:56)

<sup>1</sup> Bagan alir dibedakan menjadi tiga jenis, yakni:

1. Bagan alur dokumen, menunjukkan arus dokumen dan informasi antar departemen, bagan alir ini menelusur sebuah dokumen dari asal sampai dengan tujuannya.
2. Bagan alir sistem, menunjukkan input yang di proses menjadi output, bagan alir sistem ini dimulai dengan identifikasi input, pemrosesan dan output.
3. Bagan alir program, menunjukkan urutan operasi komputer dalam menjalankan program.

#### 2.1.7. Pengembangan Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi harus berkembang sepanjang waktu, mengalami penyesuaian kecil maupun yang signifikan. Secara umum, sangat jarang sistem akuntansi mengalami transformasi total atau bahkan segera diganti dengan sistem akuntansi baru. Sebagian besar bisnis beradaptasi dengan perubahan ini dengan memodifikasi sistem informasi akuntansi mereka dengan cara yang sama karena perubahan lingkungan bisnis biasanya teratur dan konstan. Berikut ini yakni alasan-alasan dilaksanakannya perubahan sistem informasi akuntansi pada perusahaan menurut Krismiaji (2020:119):

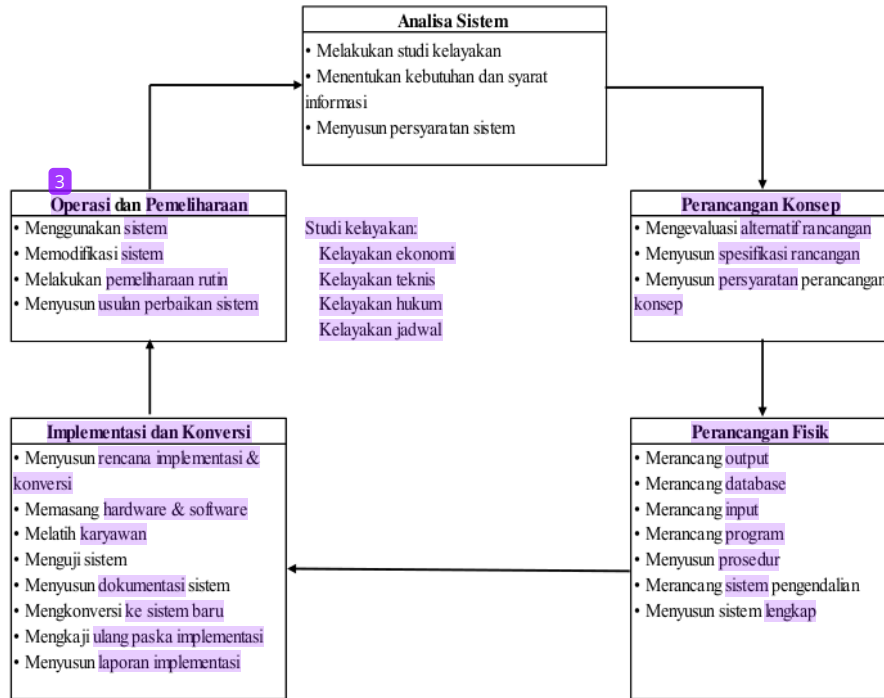
23

1. Perubahan kebutuhan pemakai atau perusahaan
2. Perubahan teknologi
3. Perbaikan proses pengelolaan bisnis
4. Dorongan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif
5. Peningkatan produktifitas
6. Pertumbuhan perusahaan
7. Perbaikan kualitas

Sistem akuntansi dapat mengalami penyesuaian kecil atau besar, termasuk pengembangan sistem baru. Tidak peduli seberapa signifikan perubahan sistem, upaya perbaikan selalu mengikuti siklus yang sama, yang dikenal sebagai siklus pengembangan sistem (*system development life cycle/SLDC*).

Tabel 2.4

Siklus Penyusunan Sistem Akuntansi



Sumber: Krismiaji (2020:121)

Untuk menciptakan sebuah sistem yang fungsional, terintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada, dan dengan biaya yang murah, perencanaan pengembangan sistem yang baik merupakan tahapan yang sangat penting. Tujuan pokok perencanaan sistem diartikan:

1. **15** Konsistensi, harus sesuai dengan seluruh rencana strategik perusahaan
2. Efisiensi, harus efisien subsistemnya dan ada dasar yang logis untuk memilih program aplikasi baru

3. **Pemangkasan biaya**, pada dasarnya perusahaan akan terlibat dengan perubahan teknologi informasi. Proyek pengembangan sistem informasi yang direncanakan dengan buruk mungkin membutuhkan waktu lama untuk diselesaikan karena Anda harus terus beradaptasi dengan perkembangan baru dalam teknologi informasi. Selain itu, dimungkinkan untuk menghindari redundansi, aktivitas yang tidak perlu, pengeluaran yang tidak perlu, dan hal-hal lain.
4. Kemudahan menyesuaikan diri dengan lingkungan, persiapan karyawan yang lebih baik dapat dilakukan **dengan perencanaan yang** tepat, dan **manajemen akan lebih siap untuk** memenuhi **kebutuhan sumber daya di** masa depan.

## 2.2. Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian Mailul Hayati (2013) berjudul “Analisis Sistem Akuntansi Penjualan Kendaraan Mitsubishi pada PT. Suka Fajar Pekanbaru”  
**Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui dokumentasi serta wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan meningkatnya atau menurunnya volume penjualan pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini Tingkat realisasi penjualan kendaraan pada PT. Suka Fajar Pekanbaru belum mencapai maksimal hal ini karena masih adanya peningkatan dan**

penurunan yang terjadi pada penjualannya. Terjadi peningkatan dan penurunan penjualan yang dialami oleh PT. Suka Fajar Pekanbaru disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: penetapan harga jual, servis yang diberikan, modal, pemasaran, selera konsumen, pendapatan masyarakat, dan pesaing.

2. Penelitian Florentina Hartini (2018) berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Jasa Purna Jual Alat Berat studi kasus di PT. Satrindo Mitra Utama” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan memiliki karakteristik masalah yang berkaitan dengan kondisi yang terjadi terhadap subjek dan objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai apakah penerapan sistem informasi akuntansi pada *service department* dalam menangani alat berat sudah sesuai dengan teori pendukungnya. Hasil dari penelitian ini menjelaskan berdasarkan evaluasi sistem informasi akuntansi jasa purna jual yang diterapkan pada *service department* dalam menangani alat berat secara keseluruhan telah ada penerapan sesuai teori pendukungnya. Namun untuk pengendalian internalnya belum cukup mampu mengatasi adanya ancaman resiko *fraud* yang dapat terjadi dalam penerimaan kas antara pelanggan dan *technician*.

3. Penelitian Widya Juniarti (2019) berjudul “Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan pada CV. Karya Kita Bersama”<sup>33</sup> Penelitian ini menggunakan metode kuitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, pengamatan atau observasi dan dokumentasi. Penelitian ini<sup>8</sup> bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dalam perencanaan sistem informasi akuntansi penjualan serta<sup>6</sup> membuat rancangan sistem informasi akuntansi pada CV. Karya Kita Bersama.<sup>8</sup> Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa struktur organisasi yang ada kurang mendukung pengendalian internal yang baik, dokumen yang digunakan masih kurang mencukupi dan masih dibuat secara manual dan terdapat prosedur penjualan yang belum dijalankan secara baik sehingga memerlukan perancangan sistem informasi akuntansi penjualan yang baik. Peneliti merancang sistem baru yang<sup>8</sup> menggunakan *software* Microsoft Access dan Delphi yang diharapkan dapat membantu karyawan serta manajemen CV. Karya Kita Bersama
  
4. Penelitian Retno Dwi Rahayu (2022) berjudul<sup>4</sup> “Analisis Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan dan Pengeluaran Kas dengan Menggunakan Data Model REA (Studi Kasus PT. Prima Jabar



Steel) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana penelitian ini menganalisis atau meneliti suatu fenomena yang terjadi dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui riset perpustakaan, wawancara, observasi atau pengamatan dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Akuntansi siklus Pendapatan dan Pengeluaran Kas dengan menggunakan model data REA (Resources, Events, and Agents) pada PT Prima Jabar Steel dan untuk memahami proses kegiatan dan interaksi sosial yang terjadi pada objek penelitian. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi, siklus pendapatan di PT Jabar Prima Steel sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Sementara itu untuk penerapan sistem informasi akuntansi siklus pengeluaran di PT Jabar Prima Steel belum berjalan dengan baik.

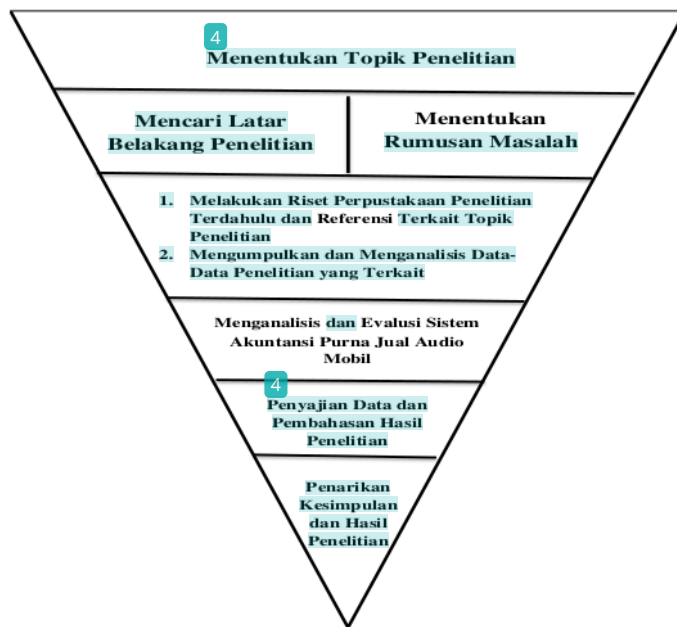
#### <sup>4</sup> 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual atau kerangka fikir yakni struktur konsep yang didasarkan pada ide, konsep dan pengamatan fenomena bisnis yang kemudian dipadukan dengan teori yang digunakan. Kerangka fikir ini memberikan pemahaman yang jelas tentang <sup>15</sup> bagaimana konsep-konsep tersebut berhubungan satu sama lain dan bagaimana mereka saling mempengaruhi

dalam konteks yang relevan serta <sup>4</sup> memberikan panduan bagi peneliti dan pembaca untuk memahami masalah penelitian. Berikut ini akan dijelaskan bagaimana evaluasi sistem akuntansi purna jual dilakukan dengan mempertimbangkan <sup>4</sup> latar belakang studi dan rumusan masalah yang disajikan pada bab sebelumnya.

Gambar 2.1

### Kerangka Koseptual Penelitian



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Definisi Operasional**

Definisi operasional memuat definisi untuk banyak kata kunci judul yang akan digunakan sebagai sumber saat melaksanakan penelitian. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Sistem Akuntansi Purna Jual Audio Mobil pada CV. Cello Audio Surabaya”, maka terdapat beberapa kata kunci yang perlu dipahami, yakni:

1. Evaluasi diartikan proses atau kegiatan untuk menilai, mengevaluasi, atau mengukur kinerja, hasil, atau efektivitas suatu program, proyek, kebijakan, atau aktivitas. Tujuan dari evaluasi diartikan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kekurangan suatu inisiatif, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana tujuan telah tercapai dan bagaimana pencapaian tersebut dapat ditingkatkan di masa depan.
2. 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.

3. Purna Jual diartikan layanan yang diberikan oleh perusahaan setelah produk mereka telah dibeli oleh konsumen. Tujuan dari purna jual diartikan untuk memastikan kepuasan konsumen dengan memberikan dukungan teknis, perbaikan atau penggantian produk yang rusak, serta memberikan layanan pelanggan yang memuaskan. Purna jual juga menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen karena konsumen cenderung memilih produk dari merek yang memberikan dukungan purna jual yang baik.
4. CV. Cello Audio Surabaya diartikan sebuah perusahaan yang bergerak pada sektor audio mobil sejak 2008 dan berdomisili di kota Surabaya.

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yakni faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni studi kasus dan bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Johnny Saldana (2021) penelitian deskriptif kualitatif diartikan jenis penelitian yang berfokus pada deskripsi dan pemahaman suatu fenomena atau situasi, dengan cara mengumpulkan data yang bersifat deskriptif dan menafsirkan makna di balik data tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif melibatkan pengumpulan data yang bervariasi, seperti wawancara, observasi, dan dokumen, dan data-data

tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Untuk data yang <sup>13</sup> di gunakan dalam penelitian ini diartikan:

#### 1. Data Primer

Data primer diartikan informasi yang bersumber dari sumber primer yang dikumpulkan secara khusus dan berkaitan erat dengan pokok bahasan yang diteliti. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, peneliti secara khusus mengumpulkan data primer. Data primer meliputi pendapat subjek (orang) yang diungkapkan sendiri atau kelompok, temuan dari pengamatan objek fisik, peristiwa atau kegiatan, dan hasil tes. Sumber informasi utama untuk penelitian ini diartikan sudut pandang subjek yang diperoleh dari wawancara langsung dengan sumber berupa pembenaran atau penegasan, baik tertulis maupun lisan, serta melalui observasi dan percakapan dengan individu yang terlibat dalam kegiatan bisnis.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yakni sumber informasi penelitian yang peneliti dapatkan melalui cara tidak langsung (melalui media yang telah dikumpulkan dan direkam oleh pihak ketiga). Data sekunder biasanya berupa fakta, dokumen, atau laporan yang dikumpulkan dari arsip yang diterbitkan dan tidak diterbitkan. Profil perusahaan, bagan organisasi, dan dokumen purna jual digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

### 3.3. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian langsung dilaksanakan terhadap subjek penelitian guna memperoleh data primer dan sekunder yang relevan. Dalam hal ini, strategi berikut digunakan:

#### 1. Riset Perpustakaan

diartikan teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan buku dan jurnal yang tersedia di perpustakaan atau online di website jurnal.

#### 2. Wawancara

diartikan teknik pengumpulan data yang menggunakan responden sebagai partisipan penelitian untuk mengajukan pertanyaan secara langsung. Pertanyaan penelitian di Cello Audio Surabaya menyangkut gambaran umum bisnis sejak didirikan, struktur organisasi, operasi bisnis utama yang menghasilkan sebagian besar pendapatan perusahaan, layanan purna jual yang ditawarkan, dan prosedur perbaikan audio mobil yang dilaksanakan sebagai layanan purna jual.

#### 3. Observasi

diartikan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan mendalam terhadap subjek yang diselidiki, khususnya dengan menonton atau bahkan berpartisipasi dalam layanan purna jual yang ditawarkan bisnis kepada konsumen. Ketika wawancara saja tidak cukup untuk menghasilkan hasil yang diinginkan, kegiatan ini dilaksanakan. Melalui

observasi, peneliti memperoleh pengetahuan langsung tentang operasi perusahaan.

#### 4. Dokumentasi

diartikan metode pengumpulan data yang melibatkan melihat informasi bisnis yang ditemukan dalam catatan, dokumen, dan buku transaksi yang ditemukan di tempat penelitian terkait purna jual. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan diproses untuk menarik kesimpulan yang mengklarifikasi bagaimana mengatasi masalah yang dialami organisasi saat ini.

### 3.4. Teknik Analisis

Teknik analisa data yakni setelah atau sebelum pemilihan dan pengumpulan data selesai, pengujian data terpenting dari suatu penelitian yakni bagian dari proses karena analisis data digunakan untuk menarik kesimpulan tentang hasil penelitian. Langkah analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi tahapan yakni:

#### 1. Analisis Data

Analisis data diartikan suatu proses mengidentifikasi pola dan tema, merangkum atau memilih hal-hal pokok yang muncul dalam data dan melaksanakan pengelompokan, kategorisasi, dan pengkodean data. Proses analisis data ini cukup penting karena jumlah data yang dikumpulkan dari lapangan cukup banyak.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dilaksanakan setelah tahap analisis data. Kumpulan data terstruktur disebut sebagai presentasi, dan memungkinkan potensi untuk mencapai keputusan dan tindakan selanjutnya. Presentasi<sup>4</sup> dapat berbentuk ringkasan singkat, bagan, atau korelasi antar kategori, tetapi dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk ringkasan ringkas, bagan, bagan alur, atau alat bantu visual lainnya. Peneliti menyajikan data untuk membantu mereka memahami apa yang terjadi sehingga mereka dapat merencanakan kegiatan di masa mendatang.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Membuat kesimpulan dan melaksanakan verifikasi yakni tahap terakhir dalam proses pengumpulan data. Setelah pengumpulan data pertama, peneliti meninjau masalah lapangan dan membuat catatan untuk membentuk kesimpulan. Hasil awal seringkali masih sementara dan dapat berubah ketika lebih banyak bukti dikumpulkan.

### 3.5. Ruang Lingkup Analisis

Ruang lingkup analisis diartikan batasan dari suatu analisa yang dilaksanakan, dalam penelitian ini batasan masalah mengenai pengidentifikasian kebutuhan dalam evaluasi sistem akuntansi purna jual audio mobil sebagai pendapatan lain-lain perusahaan dan sebagai salah satu kegiatan



purna jual. yang akan diterapkan pada CV. Cello Audio Surabaya, yang dimulai dengan rekomendasi flowchat dan dokumen yang diperlukan.

## 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, sehingga 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.

60

#### 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

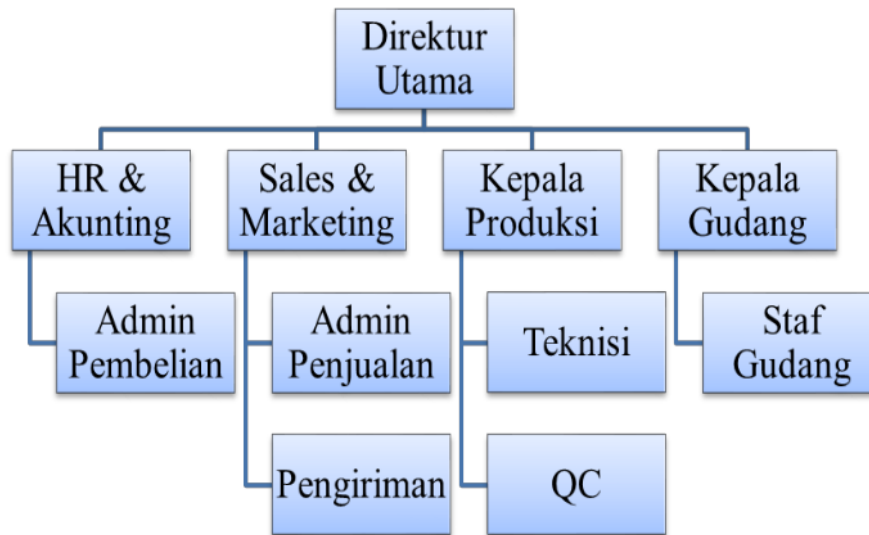
#### 4.1.3. Struktur Organisasi

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.

7  
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. <sup>66</sup> 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.

37

## 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. <sup>1</sup> 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

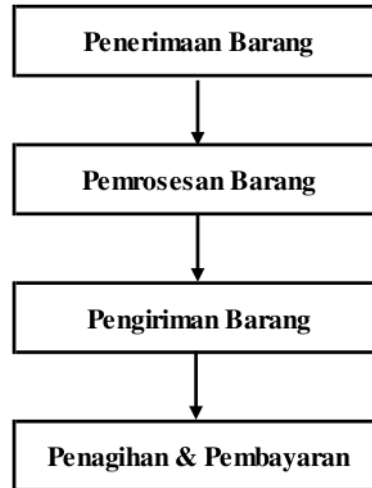
- 5) Admin Penjualan bertanggung jawab membuat surat jalan serta membuat nota barang service,
- 6) Staf Pengiriman bertanggung jawab untuk packing barang serta mengirim barang service sesuai surat jalan
- 7) Akunting bertanggung jawab mengecek penerimaan penagihan serta membuat pelunasan tagihan nota.

#### 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 <sup>8</sup> 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*

58

#### 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.

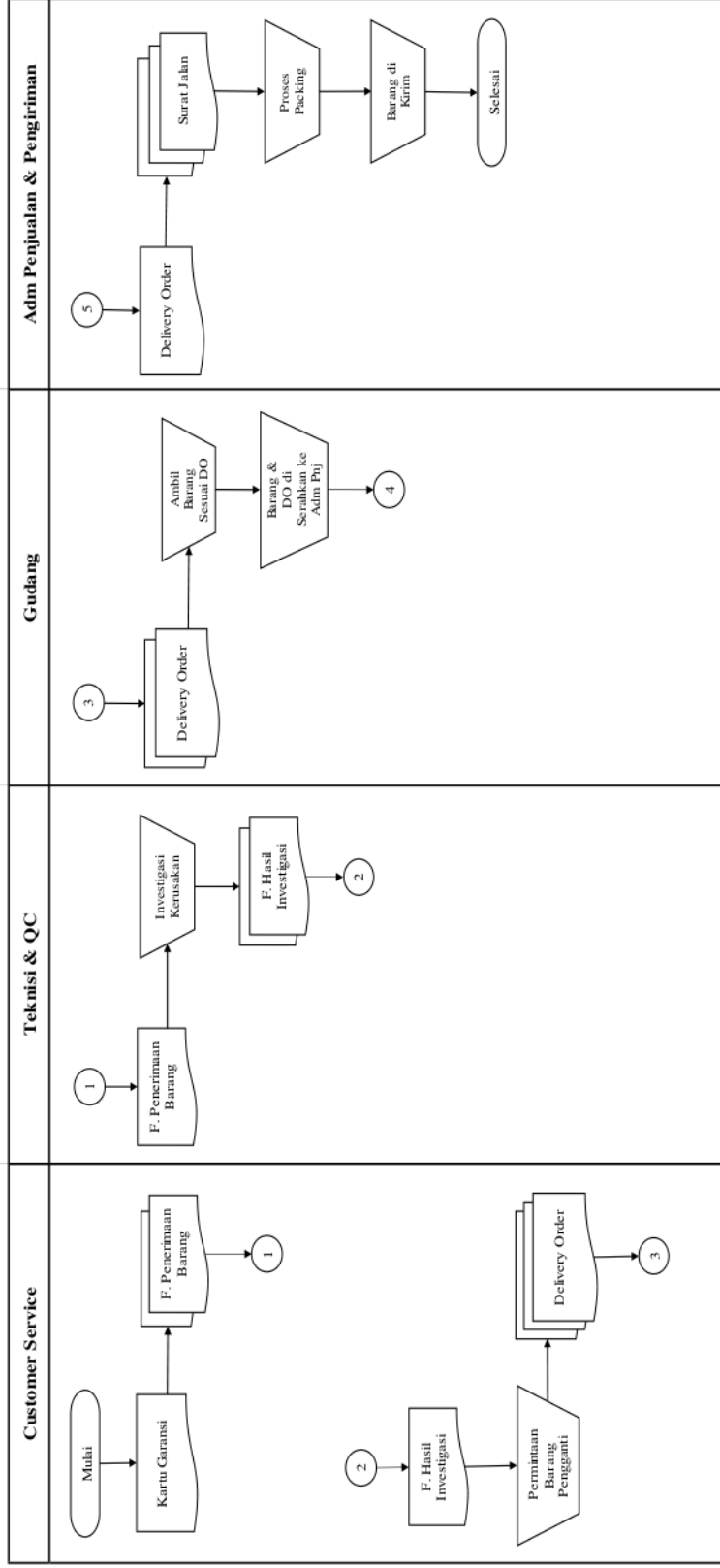
## 2. Struktur Organisasi

<sup>8</sup> Sebagai salah satu bentuk strategi perusahaan untuk mengatur, mengarahkan, dan mengawasi berbagai kegiatan di dalam perusahaan, pembentukan struktur organisasi dalam perusahaan menjalankan fungsi tersebut. <sup>3</sup> 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)

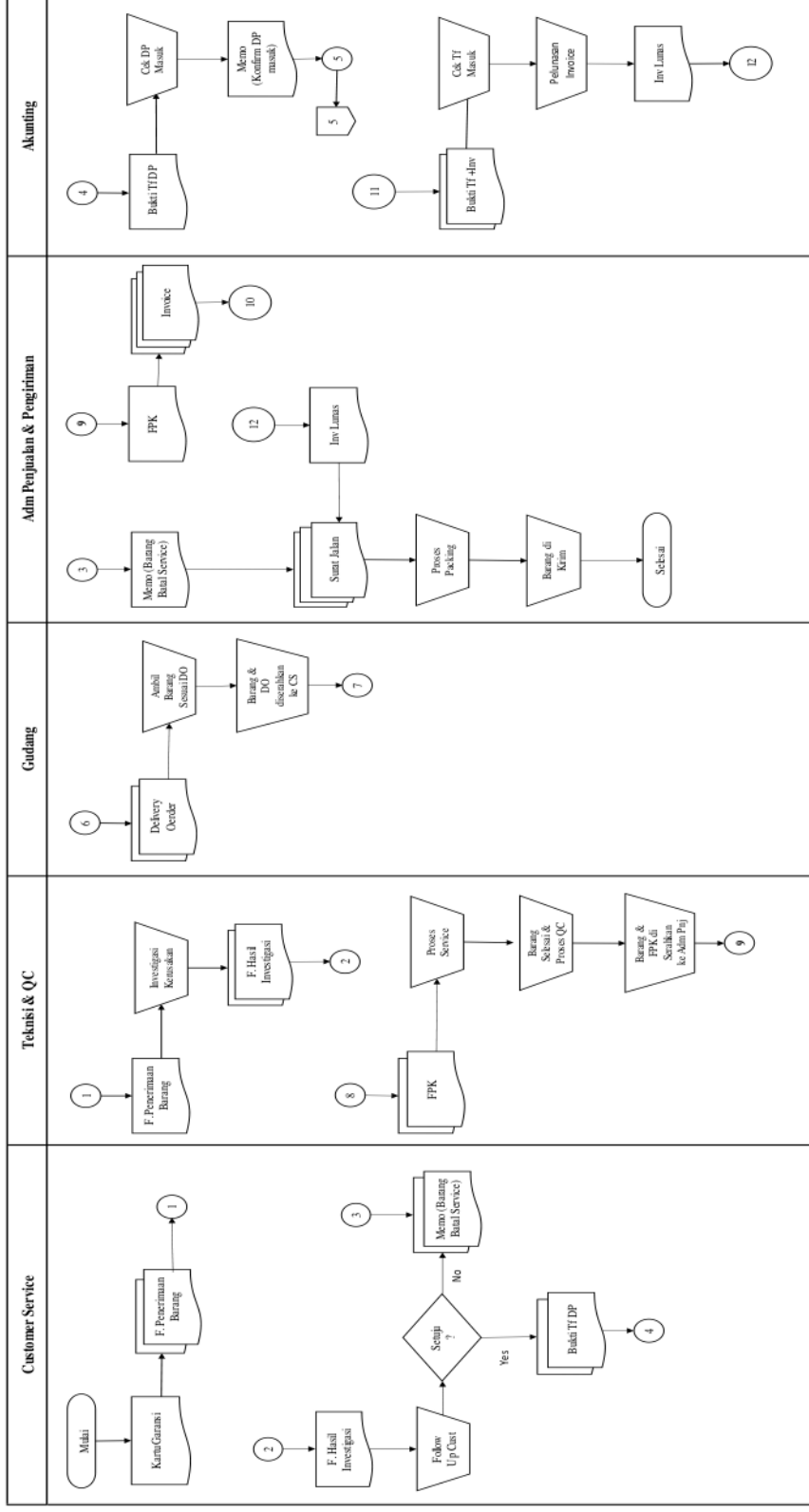
Berdasarkan gambar flowchart diatas, berikut ini penjelasan mengenai rekomendasi sistem akuntansi purna jual (dalam masa garansi)

#### 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 mengambil 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.

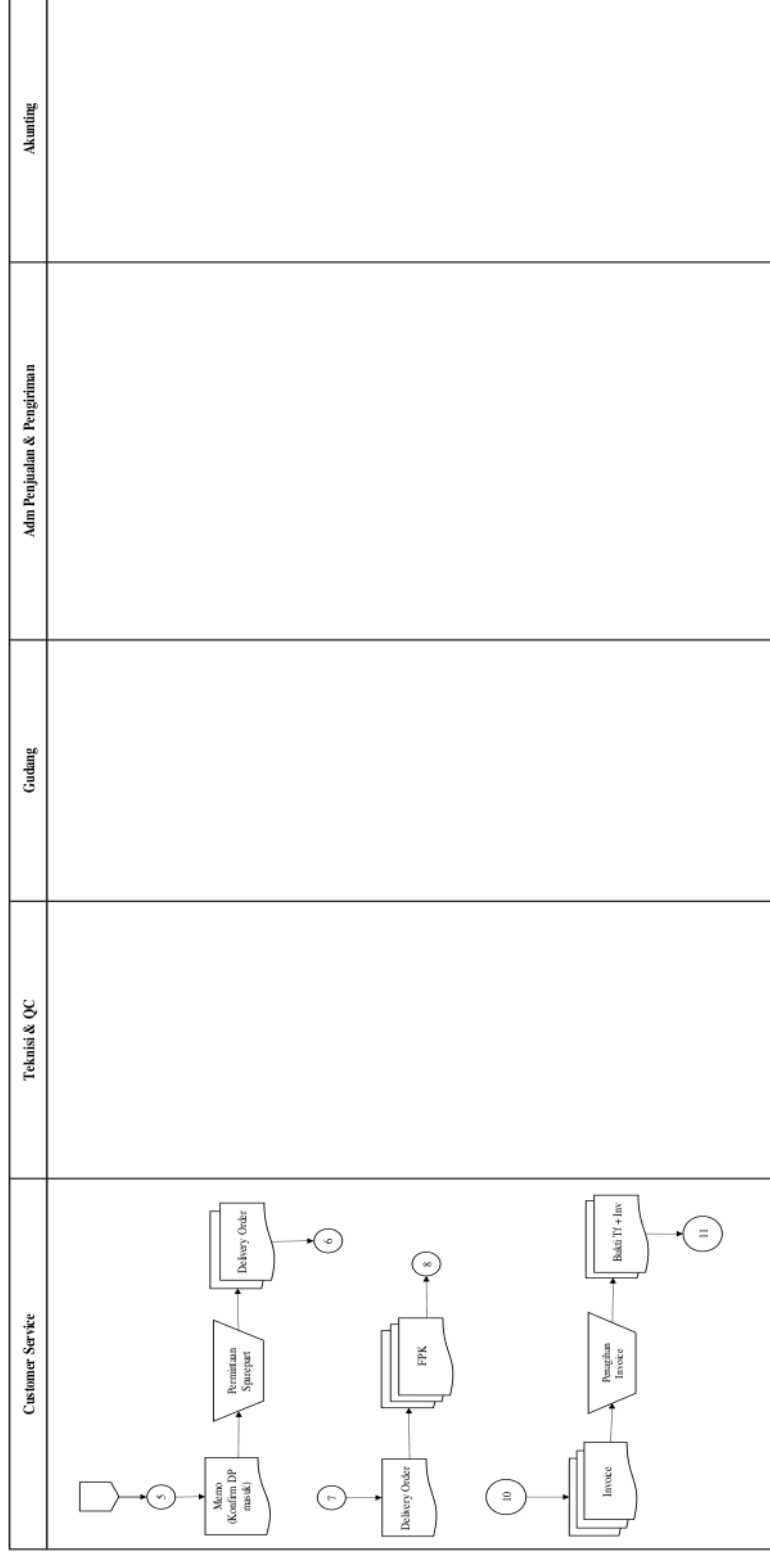
3. Rekomendasi Flowchat Sistem Akuntansi Purna Jual (Diluar Masa Garansi)

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 diberikan, 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 divisi 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

**cello** 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

**Cello** CV. CELLO AUDIO SURABAYA  
Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijenan, 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

**cello** CV. CELLO AUDIO SURABAYA  
Jl. Sukomanunggal Jaya II, Sonokwijenan, 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, Sonokwijenan, 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				

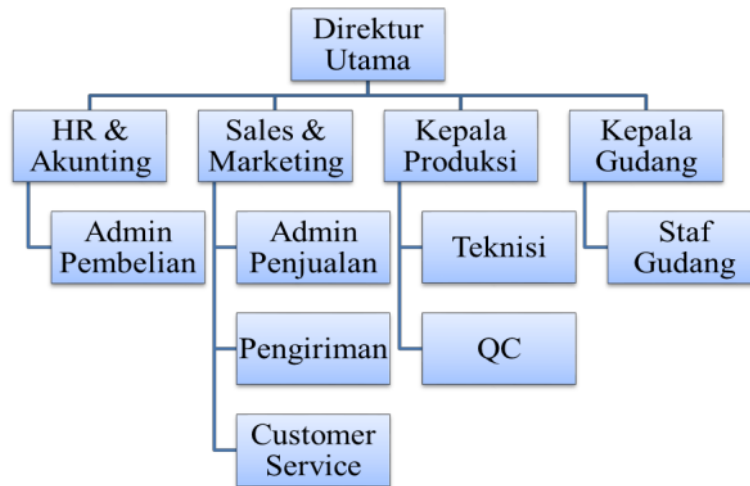
Dibuat Oleh

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) <sup>10</sup> 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 <sup>45</sup> gudang.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian sistem akuntansi purna jual CV. Cello Audio Surabaya masih belum memadai. 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. 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. 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

Evaluasi sistem akuntansi purna jual sangat dibutuhkan dalam perusahaan ini melihat dari beberapa permasalahan yang terjadi dan rekomendasi dibuat berdasarkan kebutuhan CV. Cello Audio Surabaya. Rekomendasi yang dibuat meliputi struktur organisasi, flowchat prosedur jasa purna jual, serta dokumen pembantu.

## 5.2. Saran

### 1. Penelitian

Karena kegiatan penjualan audio kendaraan yakni sumber pendapatan utama perusahaan dan menghasilkan omzet yang lebih tinggi, maka dapat kita bahas mengenai CV. Sistem akuntansi Cello Audio Surabaya lebih terinci untuk penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian sistem akuntansi pada kegiatan utama CV. Cello Audio Surabaya lebih menyeluruh.

### 2. CV. Cello Audio surabaya

Saran pada penelitian tertulis untuk mengevaluasi kegiatan purna jual <sup>8</sup> dalam kegiatan pencatatan dan pengarsipan dokumen yang sesuai dan terstruktur disarankan kepada CV. Cello Audio Surabaya sebagai sarana mengatasi sistem akuntansi purna jual yang tidak efektif.

Walaupun saran peneliti masih belum sempurna, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengarah pada saran untuk sistem yang lebih rumit.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Dalam penelitian ini hanya membahas mengenai sistem akuntansi yang berfokus pada prosedur purna jual dan objek penelitian masih merupakan CV (*Commanditaire Vennootschap*)
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian dan sumber daya sehingga membuat terbatasnya peneliti untuk mengamati dan menganalisis sistem akuntansi secara menyeluruh dan hanya terbatas pada beberapa periode saja.
3. Keterbatasan akses informasi dan data yang diperoleh dari perusahaan sehingga penelitian ini hanya membuat rekomendasi sistem secara sederhana.

## REFERENCE

- Dharmalau, A., Suhandi, Y., & Nurlaela, L. (2021). *Perencanaan Sistem Informasi Pelayanan Purna Jual Berbasis Customer Relationship Management*. JRIS: Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma, 1(1), 1-8.
- Hartini, F. (2018). *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Jasa Purna Jual Alat Berat (Studi Kasus di PT. Satrindo Mitra Utama)*. (Doctoral dissertation, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta).
- Hayati, M. (2013). *Analisis Sistem Akuntansi Penjualan Kendaraan Mitsubishi Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hery, S. E. (2014). *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep sistem informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Juniarti, W. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada CV Karya Kita Bersama* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Krismiaji. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPM
- Krismiaji. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPM
- Kurniawan, T. A. (2020). *Sistem informasi akuntansi dengan pendekatan simulasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lotte, L. N. A., Irawan, P., Setiawan, Z., Wulandari, D. S., Daga, R., Elida, S. S., ... & Santosa, A. D. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran*. Global Eksekutif Teknologi
- Rahayu, R. D. (2022). *Analisis Perencanaan Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan dan Pengeluaran Kas Dengan Menggunakan Data Model Rea (Studi Kasus PT. Prima Jabar Steel)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Ranatarisza, M. M., & Noor, M. A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi Pada Aplikasi Administrasi Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Safitri, L., & Basuki, S. (2020). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Text Chatting Berbasis Android Web View. *Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM)*, 8(2).

Saldana, J. (2021). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Britania Raya: SAGE Publications.



## LAMPIRAN

CV. CELLO SURABAYA



### SURAT KETERANGAN

Nomor: SKE-012/01/2023

Yang betanda tangan dibawah ini. Human Resources CV. Cello Audio Surabaya, menerangkan bahwa:


Nama : Yenny Devego  
NIM : 19430069  
Prodi : Akuntansi  
Perguruan Tinggi : Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Telah melakukan penelitian di CV. Cello Audio Surabaya yang beralamatkan Jl. Sukomanunggal Jaya II, Surabaya mulai tanggal 2 Januari 2023 – 31 Mei 2023 dalam rangka penyusunan tugas akhir atau skripsi sebagai syarat kelulusan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2 Januari 2023  
CV. Cello Audio Surabaya

CV. CELLO SURABAYA

  
Indarto Sutanto  
Human Resources

Jl. Raya Sukomanunggal Jaya No.2 (Ruko Adamas 2 kav. 6) Surabaya 60189 - T.031.731.8158

**DO** **Cello** No. 0057

Toko : Rave Soundwork.  
 Uraian : 1 (satu) set C. Bass 6 / A .  
pengganti barang rusak.

Sales : Donald.

Surabaya, 07 - 04 - 2023.

PO Donald. Gudang  
 (.....) (.....)

Dipindai dengan CamScanner

**DO** **Cello** No. 0053

Toko : Fortuna 1  
 Uraian : Bahan repair C-slot 8E/P  
1 (satu) pc C-terminal / box.  
4 (empat) pc mur / terminal.  
1 (satu) pc fan  
1 (satu) pc silikon. + resin.

Sales : Donald.

Surabaya, 07 - 04 - 2023

PO Donald. Gudang  
 (.....) (.....)


Dipindai dengan CamScanner

Contoh Devery Order (DO) dokumen permintaan barang ke gudang

CV. CELLO SURABAYA  
 Tuan Toko: Djanielo Pandung  
 807 01/04/2022  
 NOTA No. 23 - 04 - 000012

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
1set	C-Slots Sum / n / (service)	-	250.00,-
PEMBAYARAN MELALUI BANK BCA KCU HR MUHAMMAD SURABAYA A/C - 829 079 7455 A/N - CV. CELLO SURABAYA			
Tanda Terima			Jumlah Rp. 250.00,-

Hormat kami




Dipindai dengan CamScanner

CV. CELLO SURABAYA  
 Tuan Toko: Amc Audio  
 807 28/04/2022  
 NOTA No. 23 - 04 - 000020

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
1set	C-Slot 8 ESU / P / (service)	-	250.00,-
PEMBAYARAN MELALUI BANK BCA KCU HR MUHAMMAD SURABAYA A/C - 829 079 7455 A/N - CV. CELLO SURABAYA			
Tanda Terima			Jumlah Rp. 250.00,-

Hormat kami



Dipindai dengan CamScanner

Contoh Invoice Barang Servis

**CV. CELLO SURABAYA**

SURAT JALAN No. \_\_\_\_\_


Surabaya, 01 April 2022.  
Tuan Toko: Jovanindo (08212110089)  
Jl. Mekar Agung no. 115  
Pondong.

23-04-000012

Kami kirimkan barang - barang tersebut dibawah ini dengan kendaraan \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

BANYAKNYA	NAMA BARANG
1 set	C - Stors-Sum /A /MSDMBU
1 set	

Tanda Terima



**CV. CELLO SURABAYA**

SURAT JALAN No. \_\_\_\_\_


Surabaya, 28 April 2022.  
Tuan Toko: AMC Audio (0816516588)  
Jl. Raya demur Sari Blok A-11076  
Surabaya.

23-04-000019

Kami kirimkan barang - barang tersebut dibawah ini dengan kendaraan \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

BANYAKNYA	NAMA BARANG
1 set	C - SMT BECL/P/innova 15 KL

Tanda Terima



Contoh Surat Jalan Barang Service

UNTUK DISIMPAN

 No. \_\_\_\_\_

Nama Barang \_\_\_\_\_

Tipe \_\_\_\_\_

No. Seri \_\_\_\_\_

Nama Pemilik \_\_\_\_\_

Alamat Pemilik \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telp. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nama & Stempel Penjual \_\_\_\_\_ Tanda Tangan Pemilik \_\_\_\_\_

---

 No. \_\_\_\_\_

Nama Barang \_\_\_\_\_

Tipe \_\_\_\_\_

No. Seri \_\_\_\_\_

Nama Pemilik \_\_\_\_\_

Alamat Pemilik \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telp. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nama & Stempel Penjual \_\_\_\_\_ Tanda Tangan Pemilik \_\_\_\_\_



CS Dipindai dengan CamScanner

**SERVICE STATION**

**CELLO GALLERY**

Jl. Pattimura  
Ruko Adamas Kav.6 (Rendezvous)  
Surabaya - ☎ 031 731 8158

---

**HOTLINE CELLO**

 **081.866.8088**

---

 [www.celloaudio.com](http://www.celloaudio.com)  [celloaudio](https://www.youtube.com/c/celloaudio)

 [info@celloaudio.com](mailto:info@celloaudio.com)  [CelloAudio](https://www.facebook.com/CelloAudio)

Hari / Jam Kerja  
Senin - Jumat **PM 09.00 - 17.00 Sabtu PM 09.00 - 15.00** Hari Libur Tutup  
Jika ada masalah dengan produk kami, silahkan hubungi Service Station

CS Dipindai dengan CamScanner

**KARTU GARANSI**



**SERVICE CENTER**  
Jln. Tanjung Anom 1/7, Surabaya  
Phone : 031.5344180

---

Kepada :  
**SERVICE CENTER CELLO**  
Jln. Tanjung Anom 1/7, Surabaya  
Phone : 031.5344180

---

**Ketentuan**

1. Garansi berlaku selama 1 (satu) Tahun dari Tanggal pembelian
2. Garansi berlaku untuk kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan produksi
3. Dalam masa garansi, kami akan memperbaiki atau, dalam perimbangan, kami mengganti, sebuah produk yang terbukti cacat pabrik.

**Garansi ini tidak berlaku bila :**

1. Kerusakan/keausan yang disebabkan oleh kesalahan instalasi, kerusakan akibat pemakaian pengguna yang salah, ketidaktepatan.
2. Nomor seri telah diubah / dihapus / terdapat coretan dan tidak sesuai dengan produk yang akan direparasi
3. Produk yang telah dibuka dan dirusak sengaja atau diperbaiki oleh pemalik atau pihak ketiga

Contoh Kartu Garansi

# Yenny Devego

---

## ORIGINALITY REPORT

---

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://auliakusuma5.blogspot.com">auliakusuma5.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repo.iain-tulungagung.ac.id">repo.iain-tulungagung.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://blog.iain-tulungagung.ac.id">blog.iain-tulungagung.ac.id</a> Internet Source	1%

---

10	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://pdfcoffee.com">pdfcoffee.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
15	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://repository.unmuhjember.ac.id">repository.unmuhjember.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://widuri.raharjo.info">widuri.raharjo.info</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://erepository.uwks.ac.id">erepository.uwks.ac.id</a> Internet Source	<1 %



22	<a href="http://farida-datakuliah.blogspot.com">farida-datakuliah.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://onlinelearning.uhamka.ac.id">onlinelearning.uhamka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://wisnuharimurti3493.blogspot.com">wisnuharimurti3493.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://www.powershow.com">www.powershow.com</a> Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
29	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
31	<a href="http://nonosun.staf.upi.edu">nonosun.staf.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://www.scilit.net">www.scilit.net</a> Internet Source	<1 %



<1 %

34

Submitted to Universitas Katolik Widya  
Mandala

Student Paper

<1 %

35

docobook.com

Internet Source

<1 %

36

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

37

123dok.com

Internet Source

<1 %

38

repository.stp-bandung.ac.id

Internet Source

<1 %

39

repository.widyatama.ac.id

Internet Source

<1 %

40

akuntansi.upi.edu

Internet Source

<1 %

41

Submitted to Universitas Lancang Kuning

Student Paper

<1 %

42

digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

43

komunikasi.fisip.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

44

ojs.unud.ac.id

Internet Source

<1 %

45

[repo.darmajaya.ac.id](http://repo.darmajaya.ac.id)

Internet Source

<1 %

46

[repository.unismabekasi.ac.id](http://repository.unismabekasi.ac.id)

Internet Source

<1 %

47

[slideplayer.info](http://slideplayer.info)

Internet Source

<1 %

48

[www.repository.trisakti.ac.id](http://www.repository.trisakti.ac.id)

Internet Source

<1 %

49

[akuntansisangatmudah.blogspot.com](http://akuntansisangatmudah.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

50

[ejournal.ipdn.ac.id](http://ejournal.ipdn.ac.id)

Internet Source

<1 %

51

[repositori.ukdc.ac.id](http://repositori.ukdc.ac.id)

Internet Source

<1 %

52

[data.unwomen.org](http://data.unwomen.org)

Internet Source

<1 %

53

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

<1 %

54

[repository.ibs.ac.id](http://repository.ibs.ac.id)

Internet Source

<1 %

55

[repository.paramadina.ac.id](http://repository.paramadina.ac.id)

Internet Source

<1 %

56

I Putu Deddy Samtika Putra, Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati. "PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KECANGGIHAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DENGAN KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA DI KECAMATAN SUKAWATI", Widya Akuntansi dan Keuangan, 2020

Publication

&lt;1 %

57

[akoontan.com](http://akoontan.com)

Internet Source

&lt;1 %

58

[eprints.upnjatim.ac.id](http://eprints.upnjatim.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

59

[repository.uinjkt.ac.id](http://repository.uinjkt.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

60

[repository.wym.ac.id](http://repository.wym.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

61

[toffeedev.com](http://toffeedev.com)

Internet Source

&lt;1 %

62

Widy Hastuty HS, Agus, Maisyarah Salsabila, Nurlaila Harahap. "Penerapan Sistem Informasi Akuntansi", Jurnal EMT KITA, 2023

Publication

&lt;1 %

63

[eprints.dinus.ac.id](http://eprints.dinus.ac.id)

Internet Source

<1 %

64

[journal.uinsgd.ac.id](http://journal.uinsgd.ac.id)

Internet Source

<1 %

65

[sinta.unud.ac.id](http://sinta.unud.ac.id)

Internet Source

<1 %

66

[suherminasep.blogspot.com](http://suherminasep.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

67

[vibdoc.com](http://vibdoc.com)

Internet Source

<1 %

68

Goodwill Desember 2013. "Goodwill Vo. 4 No. 2 Desember 2013", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2014

Publication

<1 %

69

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

<1 %

70

[johannessimatupang.wordpress.com](http://johannessimatupang.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On