**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Seiring dengan meningkatnya penggunaan kendaraan di jaman modern ini banyak perusahaan atau showroom yang bersaing demi mendapatkan pendapatan atau penghasilan yang tinggi, termasuk PT Sinar Galesong Prima Manado ini salah satunya demi mendapatkan penghasilan atau pendapatan yang tinggi, perusahaan ini lebih meningkatkan pelayanan pada servicenya. Maka dari itu untuk mengetahui keuntungan pada perusahaan peran akuntasi pendapatan sangatlah penting.

PT Sinar Galesong Prima Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan dagang yang meliputi penjualan mobil, penjualan sparepart dan pelayanan service. Dalam hal ini penulis meneliti tentang pendapatan service, dalam aktivitas perusahaan melakukan kegiatan operasional yang menggunakan biaya, pembiayaan tersebut sebagian besar menggunakan dana yang berasal dari hasil service itu sendiri.

Pendapatan merupakan salah satu dasar utama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan ekonomi. Besarnya pendapatan yang dihasilkan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap jumlah laba yang dihasilkan oleh perusahaan, Akuntansi memang sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan karena dengan Akuntansi kita bisa memantau kinerja perusahaan dan kondisi perusahaan yang kita jalani, apakah memiliki laba atau kerugian. Dengan adanya informasi ini nantinya akan berguna untuk perusahaan dan kita juga bisa membayar pajak kepada pemerintah demi kesejahteraan social.

Akuntansi pendapatan adalah masalah penting yang harus dipahami oleh perusahaan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan PSAK. Laporan keuangan juga merupakan suatu alat yang sangat penting untuk memperoleh informasi sehubungan dengan posisi keuangan dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh perusahaan yang bersangkutan. Dengan membuat laporan keuangan dapat diketahui atau akan diperoleh gambaran tentang posisi keuangan.

Untuk melihat rugi labanya perusahaan harus melalui proses penyusunan laporan keuangan, agar bisa tertata dengan baik dan juga mendapat informasi yang actual terhadap pendapatan dan keuangan perusahaan.

Semua informasi diatas terkait halnya dengan pendapatan yang kita peroleh dari perusahaan kita, karena pendapatan adalah sesuatu yang penting dalam perusahaan, Tanpa adanya pendapatan mustahil akan didapat penghasilan. Pendapatan Perusahaan tersebut bersumber dari penjualan, pelayanan jasa dan sparepart.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka hal-hal yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana perlakuan akuntansi atas pendapatan service pada PT sinar galesong prima manado ? Apakah sudah sesuai dengan PSAK?”

1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut “untuk mengetahui perlakuan akuntansi pendapatan Service pada PT sinar Galesong Prima Manado?” “Untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan PSAK?”

1. **Manfaat Penelitian**
2. Bisa memberikan basic untuk pengambilan keputusan dalam setiap langkah-langkah yang di ambil serta mampu memberikan keterampilan dan kemampuan untuk diri sendiri.
3. Sebagai bahan masukan, sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada pengguna kendaraan roda empat.
4. Sebagai Referensi dan untuk menambah pengetahuan dan wawasan Tentang pelayanan jasa.
5. Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis bagaimana proses pelayanan jasa service.
6. **Metode Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif komparatif yanitu menggambarkan, menguraikan, menjelaskan suatu praktek akuntansi dan atau peraktek perpajakan dan membandingkan dengan standar yang berkaitan dengan materi.

1. **Deskriptif Umum Perusahaan**
2. **Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Sinar Galesong Prima adalah perusahaan Perseroan Terbatas yang merupakan salah satu bidang usaha dari Sinar Galesong Group, yang berpusat di kota Makassar. PT. Sinar Galesong Prima di Manado mencakup 3 cabang, yaitu cabang Boulevard, Kotamobagu, dan Bitung.

Sinar Galesong Group sendiri meliputi berbagai macam bidang usaha, diantaranya adalah Main Dealer Suzuki Roda Dua, Main Dealer Suzuki Roda Empat, Finance khusus pembiayaan kredit mobil dan motor merk Suzuki, serta beberapa property seperti ruko dan perumahan.

Di Manado sendiri Suzuki main dealer roda empat berdiri sejak tahun 2009 hingga saat ini tahun 2016, yang beralamatkan di Jl. Piere Tendean No.09 Boulevard Manado, beroperasi dan memberikan layanan 3S kepada masyarakat pengguna Suzuki, yaitu Sales, Service, dan Sparepart, dilayani dari senin hingga sabtu dari jam 8 pagi hingga jam 5 sore.

Maksud dan tujuan didirikannya PT. Sinar Galesong Prima Manado adalah memajukan semua aktivitas masyarakat dalam bidang perekonomian, perdagangan, pembangunan, industry, pertanian, dan angkutan jasa.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, perusahaan melakukan kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Menjalankan usaha penjualan dan perawatan kendaraan roda empat.
2. Memberikan pelayanan yang nyaman bagi para konsumen.
3. Memecahkan masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh para konsumen.
4. Bekerjasama dengan instansi-instansi yang lain.

PT. Sinar Galesong Prima tidak hanya berdiri sendiri tapi memiliki teman kerja yaitu PT. Suzuki Indomobil Sales yang membantu semua aktivitas dari PT. Sinar Galesong Prima sehingga dapat berjalan dengan baik. PT Sinar Galesong Prima merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan, perawatan dan suku cadang roda empat yang terbesar di Manado. Oleh karena itu PT Sinar Galesong Prima akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada semua konsumen maupun rekan kerja yang ada.

**Visi**

PT. Sinar Galesong Prima adalah menjadi yang terbaik dalam bisnis otomotif regional dengan menyediakan produk terpercaya merek Suzuki, harga bersaing dan memberikan pelayanan prima serta mencapai ptofit yang tinggi.

**Misi**

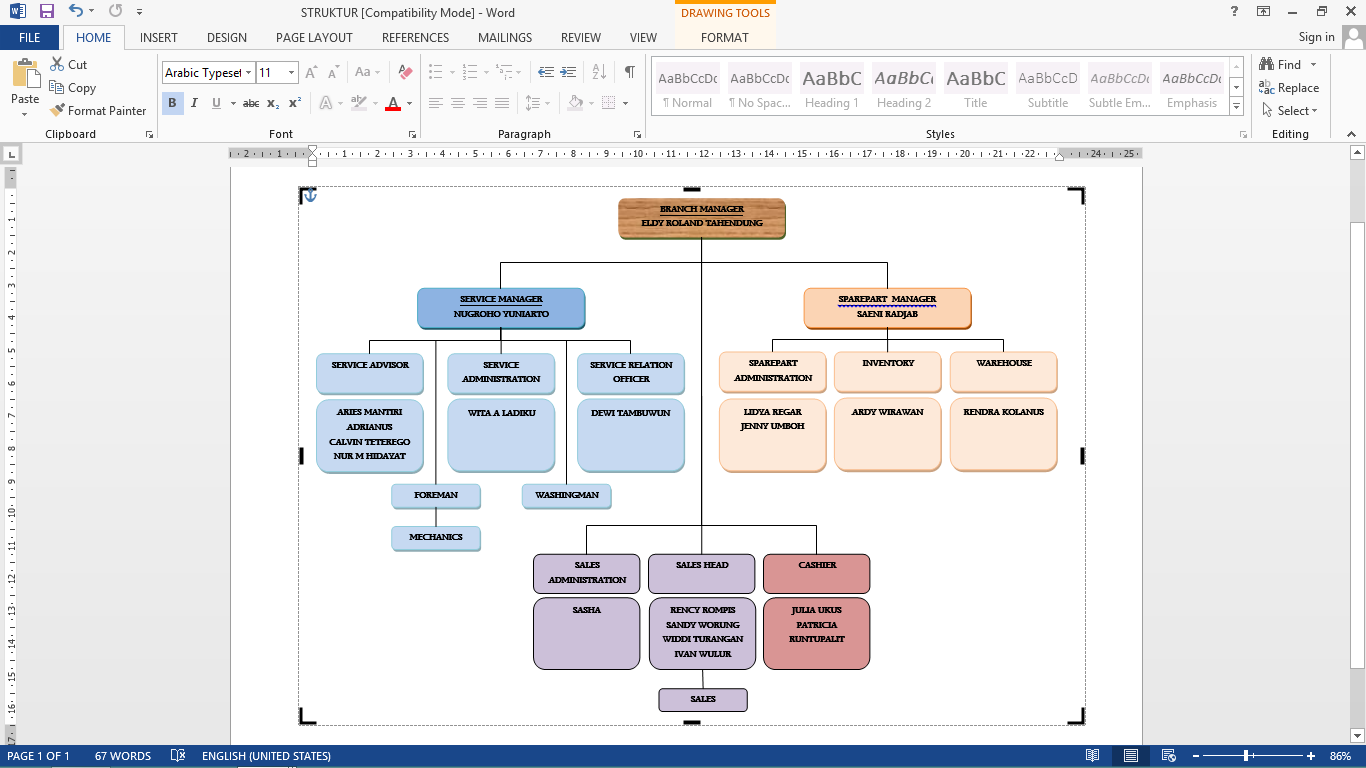
PT. Sinar Galesong Prima adalah peningkatan kualitas dalam segala segmen untuk kepuasan pelanggan maupun calon pelanggan dalam mencapai market share yang lebih tinggi dari tahun ke tahun.

Dalam hal ini bisa dilihat dalam prinsip PT. Sinar Galesong Prima yaitu :

1. Layanan terpadu 2000 untk kepuasan total pelanggan Suzuki, hal ini didasari dari kesadaran bahwa kondisi kepuasan pelanggan adalah berbeda-beda, maka PT Sinar Galesong Prima meyakini pentingnya pelayanan melalui pendekatan secara pribadi dengan solusi yang bernilai tambah, akurat dan cepat.
2. *Suzuki* Big *Five : Totally Satisfied*, merupakan sistem kendali mutu terpadu yang meliputi :
3. Best Product : Menciptakan dan membuat produk terbaik
4. Best Service : Memberikan total pelayanan terbaik.
5. Best After – Sales : Melayani dan melaksanakan kegiatan purna jual terbaik.
6. Best value : Memberikan pilihan paling bermutu dengan nilai tambah tertinggi.
7. Best Life : Memiliki manfaat terbaik bagi kehidupan dan lingkungan.
8. **Struktur Organisasi dan Job Deskripsi**

Struktur organisasi adalah menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan. Struktur organisasi dapat memiliki pengaruh yang besar pada anggotanya. Pengaruh struktur organisasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan mengarah pada suatu kesimpulan yang sangat jelas. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang jelas untuk menunjukkan tugas dan wewenangnya.

Gambar 1.0 Struktur Organisasi PT. Sinar Galesong Prima Cabang Boulevard



Sumber : PT. Sinar Galesong Prima Cabang Boulevard,2017

**Uraian Pekerjaan *(Job Description)***

**Kepala Cabang *(Branch Manager)***

1. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang di bidang penjualan, administrasi, dan servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
2. Meningkatkan produktivitas cabang serta kepuasan pelanggan
3. Mengkoordinir atau mengatur dan mengawasi serta bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dari masing-masing bagian
4. Mengevaluasi kegiatan masing-masing bagian

**Service Manager**

1. Mengawasi kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku
2. Menjaga dan meningkatkan produktabilitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan
3. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel
4. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel

**Service Advisor**

1. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat surat perintah kerja dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapihan data-data kendaraan pelanggan
2. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pelanggan
3. Menginformasikan pekerjaan tambahan apabila ada suku cadang yang akan diganti beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan
4. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan apabila kendaraan sudah selesai
5. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih

**Administrasi Servis *(Service Administration)***

1. Membuat laporan harian service
2. Membuat laporan unit cuci service
3. Membuat laporan *Express Maintenance* mingguan dan bulanan
4. Follow up kendaraan konsumen via telepon tiga hari pasca service

**SRO (Service Relation Officer)**

1. Menjalankan dengan baik dan menyeluruh SQS Flow Service.
2. Membuat laporan bulanan hasil reminder dan follow up pasca service.
3. Mengirimkan laporan hasil reminder dan reservasi service per hari ke service manager.
4. Membantu service advisor dalam pendaftaran service dan tracking jika service advisor overloading.
5. Menginformasikan daftar reservasi service di H-1 kepada security, service advisor, foreman, dan update welcome board.
6. Mengontrol kebersihan tempat pendaftaran service, ruang tunggu, dan bengkel.

**Foreman**

1. Menjalankan dengan baik dan menyeluruh SQS Flow Service.
2. Melakukan final inspection dan memastikan keluhan pelanggan tuntas diperbaiki.
3. Collect order perbaikan demi kenyamanan dan keselamatan pelanggan.
4. Memastikan kendaraan selesai tepat waktu.
5. Rekap VOR dan report ke service manager.
6. Menjaga flow pengerjaan kendaraan di area bengkel senantiasa aman dan mudah keluar masuk.
7. Menuliskan jam mulai kerja dan jam selesai, detail penyebab masalah yang dikeluhkan pelanggan di SPK (Surat Perintah Kerja) agar service advisor dapat menginformasikan ke pelanggan dengan mudah.
8. Mendistribusikan SPK dengan baik sesuai skill teknisi .
9. Memerintahkan teknisi untuk bekerja sesuai dengan prosedur.
10. Checklist keditools setiap sabtu dan memastikan tools dalam keadaan lengkap dan baik.
11. Mengerjakan atau menginvestigasi kendaraan inap atau trouble degan benar, baik dan teliti.
12. Menjalankan sabtu bersih.

**Mekanik**

1. Mengerjakan SPK sesuai dengan perintah foreman dan sesuai dengan keluhan pelanggan
2. Final check sebelum penyerahan kendaraan ke foreman
3. Memberikan saran perbaikan jika ada komponen yang sudah aus
4. Membersihkan stall setelah selesai mengerjakan kendaraan
5. Membersihkan dan merapikan tools setiap akan pulang kerja
6. Membuat laporan hasil perbaikan ke look book jika ada kendaraan trouble dan sudah berhasil diselesaikan
7. Menjalankan sabtu bersih ke seluruh area bengkel dan ruangan

**Sparepart Manager**

1. Menjaga kelangsungan usaha suku cadang
2. Mengembangkan usaha suku cadang
3. Meningkatkan *Customer Satisfaction* di spare parts
4. Melaksanakan setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh Suzuki
5. Menjaga standar kualitas usaha spare parts yang diisyaratkan oleh Suzuki
6. Menjaga asset spare parts yang ada seperti : Ruang gudang, Spare Parts dan SDM
7. Mengirimkan SDM untuk mengikuti training yang akan diadakan oleh Suzuki
8. Mengontrol, mengevaluasi semua system yang diterapkan dan membuat perencanaan bila diperlukan dan membuat perencanaan bila diperlukan untuk pengembangan.

**Admin Sparepart *(Sparepart Administration)***

1. Memeriksa dan menerima barang masuk serta menyusun dalam FIFO
2. Memeriksa dan mengeluarkan barang sesuai WO, SPK, Faktur, Nota, dari bagian lain dengan terlebih dahulu memeriksa tanda tangan stempel personal yang bersangkutan
3. Membuat laporan pengeluaran dan pemasukan suku cadang berikut bukti-buktinya baik secara harian atau bulanan
4. Melayani pengeluaran retail dan bengkel

**Inventory**

1. Menangani perencanaan dan pengeluaran suku cadang serta memantau dan mengevakuasi ketersediaan suku cadang dan menangani permasalahan suku cadang
2. Menjaga atas ketersediaan suku cadang dan kelancaran aktifitas serta membuat laporan suku cadang berikut bukti-buktinya
3. Menerima permintaan suku cadang, membuat laporan suku cadang yang akan di pesan serta menerima, membuat dan memantau surat claim suku cadang

**Gudang *(Warehouse)***

1. Menangani dan memonitoring kegiatan gudang yang meliputi *receiving, locating, picking, delivery, location, dan maintenance*
2. Menjaga, memelihara inventaris, serta kelengkapan peralatan yang digunakan
3. Melaporkan kondisi fisik dan pengeluaran suku cadang secara harian atau bulanan
4. Mengatur permintaan bengkel serta menyesuaikan semua data barang yang akan dikeluarkan dari gudang

**Sales Head**

1. Analisa dan evaluasi hasil ITS yang di dapat di hari sebelumnya
2. Melatih dan memberikan bimbingan *sales force* yang menurun performanya
3. Membantu *sales force* capai target penjualan.
4. Menginput ITS ke dalam sistem SDMS
5. Membuat perencanaan kerja sales
6. Membantu sales mendapatkan unit untuk konsumennya
7. *Review* ITS harian
8. *Review* ITS bulanan
9. *Review* dan evaluasi pencapaian sales bulanan

**Admin Sales Cabang**

1. Menginput register indent di SDMS
2. Buka *Delivery Order (DO)*
3. Membuat surat-surat (surat kuasa, pernyataan, dan progresif) untuk kelengkapan pembukaan DO
4. Membuat STCK sementara
5. Menyortir berkas
6. Mengecek berkas-berkas masuk
7. Membuat surat penawaran
8. Membuat *Approval Form Application* (AFA)
9. Membuat laporan harian penjualan
10. Membuat laporan bulanan penjualan

**Sales Force**

1. Memasarkan produk kendaraan Suzuki roda empat
2. Mencapai target penjualan

**Kasir**

1. Menerima uang dari transaksi penjualan kendaraan maupun atas service yang telah dilakukan.
2. Menerima uang muka pemesanan sparepart.
3. Membuat laporan penerimaan kas.
4. Mengelola dan membuat laporan kas kecil perusahaan.
5. Menyetorkan uang ke kasir pusat.
6. **Aktivitas Usaha**

PT. Sinar Galesong Prima merupakan salah satu perusahaan dagang yang bergerak di bidang usaha pada penjualan dan jasa, dalam hal ini yaitu penjualan kendaraan Suzuki roda empat, penjualan suku cadang kendaraan Suzuki roda empat, dan jasa service kendaraan. Dimana dalam kegiatan sehari-harinya adalah melayani konsumen.