**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar belakang**

Kesungguhan pemerintah dalam menempatkan pajak sebagai ujung tombak sumber pembiayaan pembangunan belakangan ini sangat terasa, lebih-lebih setelah dikeluarkannya sejumlah ketentuan baru. Menyadari betapa besarnya peranan pajak, maka pelaksanaan penerimaan pajak bukan semata-mata menjadi tugas dan kewajiban aparatur pajak tetapi menjadi kawajiban seluruh warga negara.

Pajak pertambahan nilai (PPN) merupakan salah satu jenis pajak yang menjadi andalan pemerintah guna mewujudkan kemandirian bangsa dalam pembangunan. Menurut Undang-Undang perpajakan yang berlaku sekarang, wajid pajak diberikan kebebasan dan tanggung jawab untuk memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. Cara ini dikenal dengan, nama *self assessment*.

Untuk mempermudah pelaksanaan tanggung jawab tersebut, wajib pajak perlu mencatat seluruh jumlah pembelian dan penyerahan barang/jasa dalam pembukuan sehingga dasar pengenaan PPN dapat ditentukan dengan mudah. Dihubungkan dengan proses akuntansi secara keseluruhan, pencatatan dan pelaporan PPN tidak dapat dipisahkan atau berdiri sendiri karena pencatatan dan pelaporan PPN didasarkan pada proses akuntansi secara keseluruhan sejak awal operasi perusahan. Karena proses pencatatannya tidak dapat terlepas dari proses akuntansi perusahaan, maka dalam pelaporan PPN meski terdapat kesesuaian antara laporan yang ditujukan kepada instansi perpajakan dalam bentuk surat pemberitahuan (SPT) dengan yang dilaporkan dalam laporan keseluruhan ini dihasilkan tidak menyesatkan dan dapat dipercayakan.

CV. Kombos Manado adalah perusahaan yang melakukan atau bergerak di usaha perbengkelan untuk jasa perbaikan dan perawatan kendaraan toyota beroda empat dimana dalam menjalankan usahanya CV. Kombos Manado bermitra juga dengan perusahaan Hasjrat Abadi dalam penjualan *spare parts* dan kendaraan. CV. Kombos Manado menerima perbaikan kendaraan dari konsumen baik untuk *service* berkala sampai perbaikan *body* kendaraan dimana konsumen dapat membawa mobil langsung kebengkel maupun petugas bengkel yang datang langsung melayani konsumen dirumah.

Pelayanan jasa yang diberikan adalah perbaikan dan perawatan kendaraan konsumen yang menjadi prioritas utama CV. Kombos. Manado dimana konsumen akan diberikan jasa perbaikan kendaraan baik untuk *service* berkala maupun perbaikan-perbaikan *body* kendaraan yang rusak. Dibengkel kendaraan akan diperbaiki sesuai dengan hasil analisa yang ditentukan oleh bagian *service advisor* yang langsung memeriksa keadaan kendaraan.

Untuk mendukung berjalannya pembangunan di indonesia dibutuhkan peran serta dan kesadaraan masyarakat tentang kewajiban membayar pajak, karena pada akhirnya hasil penerimaan pajak dari masyarakat. Sehingga fungsi dari diberlakukannya pajak merupakan alternatif yang sangat potensial sebagai sumber penerimaan negara.

Sebagai perusahaan yang taat akan pajak maka, CV. Kombos berkewajiban untuk melakukan pelaporan pajak jasa *service* kendaraan khususnya pelaporan Pajak Pertambahan Nilai sesuai ketentuan yang mengacu pada Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Adapun ketentuan undang-undang yang berlaku pada CV. Kombos yaitu, Ketentuan Undang-Undang Dasar No. 42 tahun 2009. CV Kombos juga memiliki jenis penerimaan Penjualan *Spare parts*, Oli dan lain sebagainya.

Dan dalam hal ini suatu instansi tidak selalu berjalan dengan baik dalam pelaksanaan kegiatan khususnya dalam menghitung dan melaporkan pajak pertambahan nilai pada suatu perusahaan. Di dalam kegiatan operasional di CV Kombos, penulis melihat dan mendengar informasi dari manajemen perusahaan bahwa dalam perhitungan dan pelaporan PPN, manajemen CV Kombos menemui adanya permasalahan yaitu, dalam melaporkan PPN terjadi kesalahan dalam mengisi nomor faktur pajak sehingga terjadi selisih angka.

Dalam suatu masalah harus ada pemecahannya, pemecahan masalah merupakan tindakan yang dilakukan untuk menghandle permasahan yang ada dalam sistem informasi. Yang mana istilah pemecahan masalah mengingatkan pada perbaikan hal-hal yang salah. Berdasarkan uraian tersebut, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang perpajakan, khususnya mengenai bagaimana suatu perusahan menentukan besarnya Pajak Pertambahan Nilai yang harus dihitung dan dilaporkan kepada pemerintah dan apakah menghitung dan melaporkan Pajak Pertambahan Nilai telah sesuai dengan mekanisme ketentuan yang berlaku, maka penulis mengambil judul “**Laporan Akhir Praktek Mekanisme Perhitungan dan pelaporan pajak pertambahan nilai atas jasa service pada CV Kombos Manado”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat menyimpulkan rumusan masalah yaitu :

Bagaimana mekanisme perhitungan dan pelaporan pajak pertambahan nilai atas jasa *service* kendaran pada CV Kombos Manado..?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana mekanisme perhitungan dan pelaporan pajak pertambahan nilai atas jasa *service* pada CV Kombos Manado..?

* 1. **Manfaat Penelitian**

1. Untuk perusahaan:
2. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja dengan lembaga pendidikan terkait.
3. Hasil dari penelitian ini, dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam penerapan pelaporan pajak pertambahan nilai bagi instansi.
4. Untuk Institusi :
5. Sebagai sarana masukan dan bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kurikulum yang dibuat apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masa sekarang.
6. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja dengan perusahaan yang dijadikan objek penelian.
7. Untuk Penulis :
8. Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan mengetahui pelaporan Pajak Pertambahan Nilai .
9. Untuk memperoleh pengalaman secara langsung dalam kegiatan pekerjaan di lingkungan bisnis yang sesungguhnya.
10. Untuk memperdalam dan menigkatkan ketrampilan juga kreatifitas mahasiswa.
    1. **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif komparatif yaitu mengambarkan aktifitas dari suatu perusahaan khususnya pada CV Kombos, menguraikan masalah beserta saran dari perusahaan tersebut, menjelaskan suatu praktek perpajakan yang terjadi di dalam perusahaan tersebut dan membandingkan dengan standar Ketentuan Umum Perpajakan dan Undang-undang No. 42 Tahun 2009.

* 1. **Deskripsi Umum CV Kombos Manado**

1. **Sejarah Perusahaan.**

Bermula dengan PT. Hasjrat Abadi yang berdiri pada tahun 1956 sebagai importir plastik, kaca industri, dan alat/ hasil pertanian.

Selama dua dekade berikutnya Hasjrat Abadi berevolusi untuk memenuhi peluang dan kini baru di pasar untuk membentuk citra bisnis utamanya. Produk-produk yang dipasok selama tahun-tahun awal termasuk semen, pintu kayu, alat elektronik Samsung dan Uchida, serta kendaraan roda empat.

Pada tahun 1965 PT. Hasjrat Abadi menjadi distributor eksklusif sepeda motor Yamaha di Manado, kemudian diperluas sampai ke wilayah Maluku dan Papua.

Kerjasama PT. Hasjrat Abadi dengan Toyota dimulai pada tahun 1979, PT. Hasjrat Abadi menjadi *dealer* resmi kendaraan Toyota dari lima mitra distribusi resmi di Indonesia, dengan hak distribusi eksklusif di Sulawesi Utara & Tengah, Maluku, dan Irian Jaya. Toyota Astra Motor yang berkedudukan di Indonesia adalah merupakan suatu ketentuan dari agen kendaraan Toyota yang harus mempunyai *service station* sebagai sarana untuk perawatan dan perbaikan kendaraan Toyota.

Pada tahun yang sama yakni pada tanggal 1 Mei 1979 PT. Hasjrat Abadi mendirikan mitra layanan purna jual CV. Kombos di Manado (Sulawesi) untuk melengkapi fasilitas penjualan dengan Akte Notaris yang pertama No. 36 tanggal 14 Juli 1979 dengan Notaris Elisa Pondaag SH. Dalam proses selanjutnya akte perusahaan ini mengalami perubahan di Jakarta yaitu menjadi No. 101 tanggal 31 Agustus 1979 dengan Notaris Elisa Pondaag SH sebagai pemilik perusahaan ini adalah bapak Welly Lontoh dan NY. Lily Lontoh, bapak David Sedangkar. Sebagai kuasa Direksi adalah Harry Kindangen.

CV. Kombos Manado tidak dapat berdiri tanpa PT. Hasjrat Abadi, karena maksud dan tujuan utama yaitu memberikan pelayanan konsumen yang berada di wilayah kerjanya dengan sebaik mungkin sebagai satu-satunya *service station* kendaraan Toyota di wilayah Indonesia Timur.

Adapun pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Pre delivery insvection,* yaitu memeriksa kendaraan sebelum diberikan kepada konsumen.

2. *After sales service*, yaitu memeriksa kendaraan sesudah diberikan kepada konsumen.

Sesuai dengan maksud dan tujuan di atas akhirnya pada tanggal 15 Mei 1979 CV. Kombos diresmikan sesuai Akte Notaris yang dibuat oleh Elissa Pondaag, SH dengan status sebagai kantor pusat untuk wilayah timur.

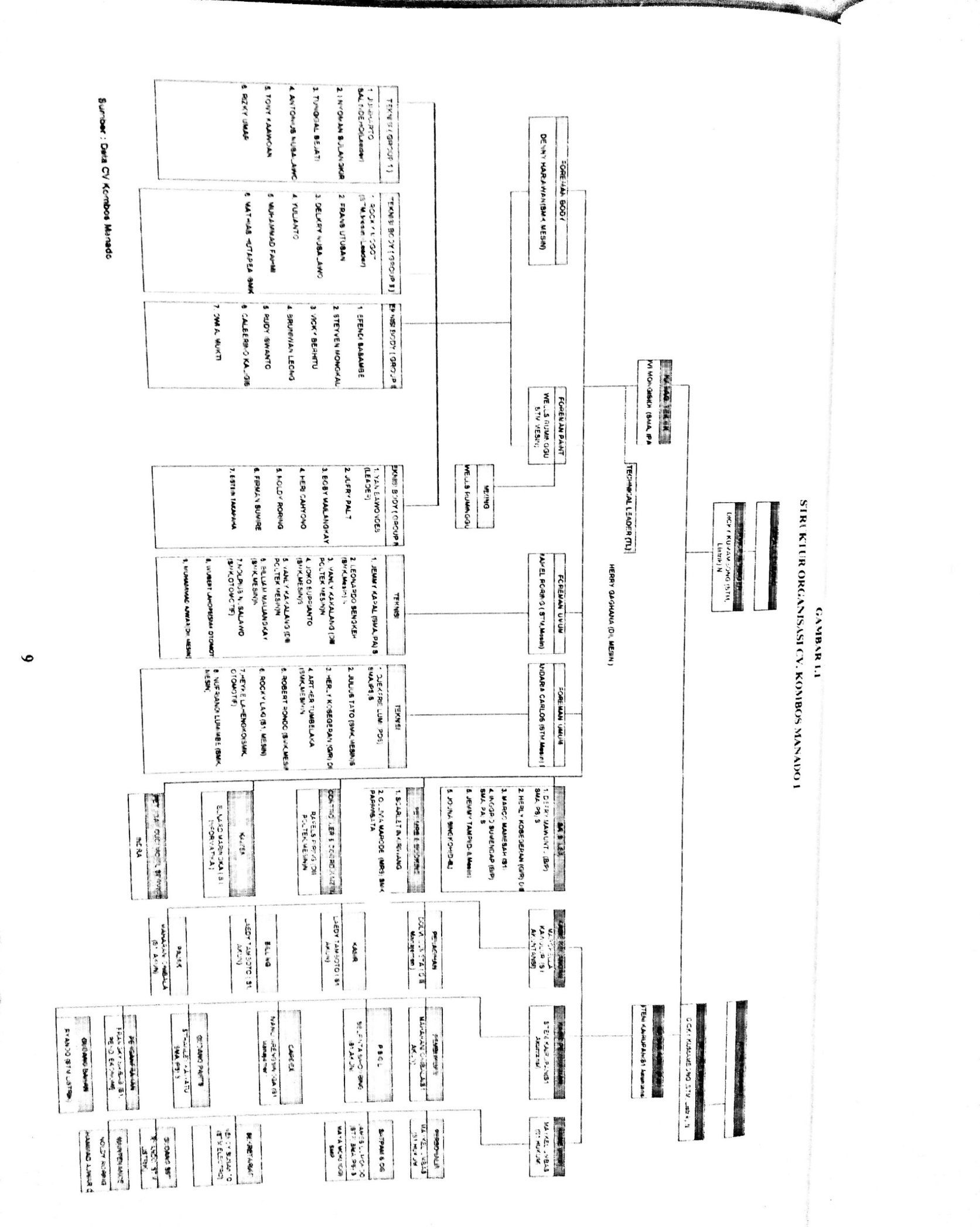
Dalam rangka melakukan pelayanan kepada para pelanggan di wilayah Indonesia timur, maka CV. Kombos mendirikan cabang-cabangnya di beberapa daerah seperti :

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Palu 2. Gorontalo 3. Kotamobagu 4. Ambon 5. Sorong 6. Jayapura | 1. Timika 2. Nabire 3. Tobelo 4. Merauke 5. Poso 6. Biak |

Untuk cabang-cabang di atas nama perusahaan tidak berubah tetap CV. Kombos. Hal ini dimaksudkan agar setiap kegiatan disetiap cabang dapat dimonitor dari kantor pusat CV. Kombos Manado.

CV. Kombos mempunyai sarana bengkel yang lengkap dan tempat *training center* para mekanik dan perumahan dari beberapa kantor cabang untuk mekanik secara khusus agar skill yang dimiliki mampu melayani para pelanggan (customer) dengan baik.

1. **Struktur Organisasi dan Job Deskripsi**

****

**Job Deskripsi**

Uraian kerja dari masing-masing bagiaan CV. Kombos Manado antara lain:

1. *Service Manager.*

Bertanggung jawab kepada Genaral, Direktur, Direksi, CV. Kombos Manado

dan Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengontrol dan mengarahkan serta melakukan pengambilan keputusan terhadap sesuatu yang dipandang perlu bagi kemajuan dan kelancaran operasional bengkel.

Bertugas:

1. Menciptakan dan menjalankan usaha dengan sistem organisasi yang maju.
2. Mencapai target yang ditentukan dalam action plan.
3. Meningkat produktifitas dan efisien serta motifasi kerja.
4. Bekerja sama dengan departemen/devisi lain (*sales/parts* dll).
5. Mengontrol bawahan dengan pendelegasian struktur.
6. Memelihara dan menambah pelanggan.
7. Menangani keluhan pelanggan (telpon, surat, kunjungan dll)
8. Pengembangan sumber daya (SDM) melalui traning atau pelatihan.
9. Membuat laporan bulanan informasi mutu produk.
10. Kesejahteraan karyawaan dan profit bagi perusahaan
11. Melakukan perbaikan/peningkatan (kaizen).
12. Kepala Bagian Teknik.

Bertanggung jawab untuk merencanakan, membina/mengarahkan, mengontrol, mengevaluasikan serta melaporkan

Bertugas:

1. Membina, mengarahkan dan mengontrol kerja *Service Advisor*, control room dan foreman.
2. Mengevaluasi disiplin kualitas kerja.
3. Membimbing foreman dan koordinator pada peningkatan skill di masing-masing group.
4. Melakukan koordinasi dengan *service Advisor* dan Foreman.
5. Mengontrol distribusi repair order, kelengkapan tools set mekanik, kebersihan dan kerapian stall yang digunakan para teknisi.
6. Melakukan test kendaraan jika diperlukan.
7. Kepala Bagian Administrasi

Bertanggung jawab untuk melakukan *Remainder Customer* untuk melakukan *service* serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Bertugas:

1. Mempromosikan *Service* Berkala dan meningkatkan unit *Service* Berkala
2. Mempromosikan *Service* Berkala dan meningkatkan unit *Service* Berkala
3. Meratakan unit entry bengkel melalui peningkatkan *appointment* *rate*
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Mempromosikan program bengkel kepada pelanggan
6. Melaksanakan aktifitas MRS secara konsisten
7. Mengelola data pelanggan dengan baik dan benar
8. Melakukan aktiitas MRS dengan jadwal & timing yang tepat
9. Memiliki metode yang efektif & efisien dalam mengundang pelanggan
10. Foreman

Bertanggung jawab untuk menangani problem sulit yang terjadi pada kendaraan pelanggan.

Bertugas:

1. Melakukan Diagnosa dan Perbaikan Problem Teknik Sulit di Bengkel
2. Melaporkan Progress Penanganan Problem Teknik ke ATL
3. Membuat Laporan Teknik (DTR) dan Permintaan Bantuan Teknik (PBT)
4. Kepala Seksi Keuangan (Kasie Keuangan)

Bertanggungjawab untuk merencanakan, mengontrol/memeriksa, mengarahkan, mengawasi dan melaksanakan kegiatan keuangan.

Bertugas:

1. Mengawasi pengeluaran dan penerimaan kas/bank dengan memeriksa kebenaran bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran kas/bank, dan mencocokannya dengan laporan harian kas/bank.
2. Mengadakan pemeriksaan fisik uang kas setiap hari.
3. Membuat penjelasan daftar analisa umur piutang setiap akhir bulan.
4. Memeriksa dan mencocokan daftar HASS dan lampirannya setiap hari.
5. Memeriksa buku harian penerimaan / pengeluaran kas / bank setiap hari.
6. Membuat / menghitung daftar target / insentif.
7. Membuat rekonsiliasi bank.
8. Memeriksa dan bertanggung jawab atas kebenaran/keabsahan faktur-faktur pajak standard (keluaran dan masukan).
9. Membuat laporan penagihan atas tagihan yang belum berhasil ditagih dalam buku laporan yang telah disiapkan.
10. Membuat daftar gaji dan melakukan pembayaran tiap akhir bulan, serta membuat SPM PPh 21 bulanan / tahunan dan rekonsiliasi dengan buku besar (pembukuan).
11. Mengawasi dan memonitor penagihan piutang perusahaan dengan memeriksa :

- Buku registrasi kontrol piutang usaha (SI-HASS).

- Buku register/kontrol piutang dagang (DO, daftar penjualan sementara

mobil lainnya

1. Memeriksa kebenaran kwitansi / SI TWC.
2. Membuat daftar register piutang usaha, sewa, dan lain-lain.
3. Membuat penjelasan daftar umur piutang usaha.
4. Membuat daftar pembayaran Jamsostek tiap bulan dan melaporkan ke kantor Jamsostek selambat-lambatnya tanggal 15 bulan berikutnya.
5. Memimpin rapat seksi minimal sebulan sekali.
6. Administrasi Personalia

Bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pencarian, seleksi awal dan penyelenggaraan administrasi personalia sesuai dengan kebijaksanaan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.

Bertugas:

1. Membantu menyiapkan dan melaksanakan usaha pencarian pegawai sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.
2. Menyeleksi surat lamaran yang masuk serta mengatur jadwal wawancara untuk pelamar yang memenuhi persyaratan umum.
3. Membuat data karyawan absensi, daftar cuti, perhitungan lembur, pinjaman dan pembuatan surat serta administrasi kepegawaian lainnya.
4. Mengatur sistem pengarsipan yang rapi dan teratur untuk surat, dokumen data yang berhubungan dengan pegawai.
5. Menampung dan menyampaikan kepada atasan, keluhan dan masalah yang dihadapi pegawai.
6. Mengatur dan mengurus kebenaran dan kerapihan penyelenggaraan Jamsostek.
7. Menyiapkan dan mengatur pelaksanaan kegiatan olah raga, rekreasi dan kegiatan lainnya sesuai dengan program yang telah disetujui.
8. Membina dan memelihara hubungan kerja sama yang baik dengan Departemen Tenaga Kerja, Jamsostek dan Badan lainnya yang berhubungan dengan Tenaga Kerja.
9. Membuat laporan evaluasi karyawan dan mutasi karyawan setiap bulan.
10. Melaksanakan tugas lainnya yang diminta oleh atasannya.
11. Kasir

Bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran sesuai bukti / dokumen, menerima uang tunai / cek, membuat dan memeriksa bukti kas / bank penerimaan dan pengeluaran.

Bertugas:

1. Melakukan pembayaran berdasarkan bukti-bukti (dokumen) yang telah disetujui oleh *Service Manager* dan diperiksa oleh Kabag. Adku dan Kasie. Keuangan.
2. Menerima uang tunai cek, BG hasil pembayaran *customer* sesuai kwitansi atau *Service Invoice* yang telah ditanda-tangani oleh *Service Manager*.
3. Mengisi daftar pengeluaran Cek/BG sendiri.
4. Mengisi daftar penerimaan atau pengeluaran cek dari langganan.
5. Menutup kas setiap hari dan membuat laporan harian kas /bank (LHKB) berdasarkan bukti kas/bank penerimaan/pengeluaran.
6. Menyimpan kwitansi atau *Service Invoice* tagihan yang belum terbayar untuk kemudian diusahakan penagihan serta bertanggung jawab atas keamanannya.
7. Menyortir / memisahkan SI yang diterima dan menyerahkan kepada mereka yang berkepentingan pada hari itu juga.
8. Membuat bukti kas / bank penerimaan / pengeluaran.
9. Mencantumkan kode / nama rekening pada bukti kas atau bank penerimaan atau pengeluaran untuk diperiksa kembali oleh Kasie. Keuangan.
10. Menyortir bukti kas atau bank penerimaan dan pengeluaran.
11. Melampirkan slip setoran bank di LHKB dan bukti pendukung pada bukti kas.
12. Bagian Gudang Parts dan Bahan

Bertanggung jawab kepala seksi pembukuan.

Bertugas:

1. Menerima barang-barang parts, tools, dan lain-lain yang masuk atau dibeli berdasarkan BPP/DO dan membubuhi paraf/tanda tangan pada dokumen penerimaan sebagai tanda terima barang.
2. Mengisi dan melaksanakan administrasi pencatatan keluar masuknya mutasi persediaan parts atau bahan.
3. Bertanggung jawab atas kekurangan parts dan tools apabila terjadi kehilangan.
4. Melaporkan semua penerimaan barang yang diterima tanpa dokumen dari PT. HA atau petugas CV. Kombos.
5. Mengeluarkan parts berdasar nota yang telah tanda tangan *Service manager.*
6. Membuat laporan mutasi masuk/keluar *parts/tools* dan menyerahkan ke *cardex,* untuk diteruskan kekasie pembukuan.
7. Bagian *Cardex*

Bertanggung jawab kepada kepala seksi pembukuan

Bertugas:

1. Membuat dan mencetak *supply slip*
2. Menginput daftar pembelian parts/bahan sesuai BPP/BPB/NPB.
3. Input pembuatan campuran cat (BPPL) dan BPB spoiler.
4. Kontrol SO, *Supply Slip* yang sudah selesai.
5. Mencocokkan laporan mutasi masuk atau keluar parts toyota, campuran bahan dengan *cardex*.
6. Bertanggung jawab atas selisih/kekurangan harga jual parts atau bahan jika terjadi.
7. Mengikuti perkembangan harga satuan parts/bahan-bahan dipasarkan agar tidak terjadi kesalahan pada kalkulasi dan pembuatan *Service Invoice* (SI).
8. Melakukan *Re Index* dan print hasil *inventory stock*.
9. Mengontrol daftar khusus parts/bahan yang tidak ada stock, yang dibuat oleh seksi gudang kemudian diserahkan pada kasie pembukuan.
10. Mengisi harga jual/pokok pada *supply slip.*
11. Teknisi

Bertanggung jawab kepada Foreman.

Bertugas:

1. Melakukan *service* kendaraan yang cepat, tepat serta terpercaya dengan hasil yang sangat memuaskan pelangganan,
2. Memelihara tempat kerja agar bersih dan aman,
3. Menjaga fasilitas perlengkapan perusahaan (kunci-kunci, dongkrak, IT, lif dll) agar terpelihara dengan baik.
4. Sekretariat

Bertanggung jawab untuk mencatat, membuat, dan menyimpan (mengarsip) surat-surat masuk atau keluar serta tugas-tugas sekretariat lainnya

Bertugas:

1. Membuat laporan atau informasi sehubungan dengan *service* ke PT. TAM sesuai prosedur yang berlaku.
2. Mengirim daftar data pelanggan aktif yang dibuat oleh *Service Advisor*.
3. Mempersiapkan administrasi TWC dan kirim ke TAM sebelum batas waktu yang telah ditentukan.
4. Pekerjaan pengetikan surat-surat keluar.
5. Mencatat register surat atau dokumen yang masuk dan keluar.
6. Mengirim, menerima dan mendistribusikan surat / dokumen / *telex / Fax* kepada yang berkepentingan.
7. Menyimpan surat atau dokumen dengan sistem kearsipan yang baik.
8. Membantu pekerjaan pengetikan lainnya dan tugas-tugas diminta pimpinan
9. Bagian Pajak

Bertanggung jawab untuk membuat, mengontrol, memeriksa dan melaporkan administrasi pajak setiap bulan.

Bertugas:

1. Membuat faktur pajak keluaran standard
2. Mengisi buku kontrol faktur pajak sederhana setiap hari
3. Memasukan data-data PPN di komputer khusus faktur pajak sederhana setiap bulan
4. Membuat SPM PPN 1195, serta rekonsiliasi dengan buku besar
5. Membuat bukti pajak pasal 21, 23
6. Membuat SPM PPh pasal 21, 23
7. Membuat SSP PPh pasal 21, 23, 25, PPN
8. Memasukan data-data PPN di komputer berdasarkan faktur pajak masukan atau keluaran
9. Menyimpan atau mengarsipkan file faktur pajak masukan / keluaran serta arsip administrasi pajak lainnya (Bukti pajak PPh pasal 21, 23, SSP PPh pasal 21, 23, 25 )
10. Bertanggung jawab untuk melaporkan ke kantor pajak setempat sesuai waktu yang ditentukan.
11. *Service Advisor*

Bertanggung jawab untuk memberikan informasi, menerima, dan bertanggung jawab serta menyerahkan kendaraan *customer* (pelanggan) yang melakukan *service* dengan tetap menjalin hubungan baik di kemudian hari, serta mengevaluasi hasil pekerjaan kendaraan milik customer***.***

Bertugas:

1. Membuat SO
2. Memelihara fasilitas yang berhubungan dengan *customer*.
3. Bertanggung jawab pada kendaraan yang di *service* tanpa SO, atau mobil yang keluar tanpa ada IKK.
4. Harus membuat estimasi perbaikan khusus untuk perbaikan *body*.
5. Memeriksa/memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan *order*
6. Bertanggungjawab bila ada pekerjaan atau ada amfrakan barang yang tidak sesuai dengan *order*
7. Melakukan pemeriksaan terakhir sebelum penyerahan
8. Menjelaskan pekerjaan pada waktu penyerahan kendaraan
9. Melakukan *follow up* terhadap kendaraan yang pernah di *service*
10. Memelihara arsip data langganan
11. Melaksanakan program-program penjualan
12. Memberi jawaban atas pertanyaan / keluhan dari langganan.
13. MRS dan *Booking*

Bertanggung jawab untuk melakukan *Remainder Customer* untuk melakukan *service* serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Bertugas:

1. Mempromosikan Servis Berkala dan meningkatkan unit Servis Berkala
2. Mempromosikan Servis Berkala dan meningkatkan unit Servis Berkala
3. Meratakan unit entry bengkel melalui peningkatkan *appointment rate*
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Mempromosikan program bengkel kepada pelanggan
6. Melaksanakan aktifitas MRS secara konsisten
7. Mengelola data pelanggan dengan baik dan benar
8. Melakukan aktiitas MRS dengan jadwal & timing yang tepat
9. Memiliki metode yang efektif & efisien dalam mengundang pelanggan.

**c . Aktivitas Usaha Perusahaan.**

1. Aktifitas Penjualan.

CV Kombos didirikan untuk membantu para pengguna kendaraan toyota yang ada di daerah sulawesi utara dan sekitar. Dalam rangka pencapaian maksud dan tujuan tersebut maka CV Kombos melakukan aktifitas usaha sebagai berikut:

1. Penjualan jasa dengan memberikan pelayanan *service* bagi pengguna kendaraan toyota.
2. Penjualan bahan pelayanan pengecetan reparasi kendaraan serta penjualan bahan seperti oli dan lain sebagainya.
3. Aktifitas Penggajian

Pada CV Kombos, proses penggajian didasarkan pada jenjang karir, pangkat atau golongan dan ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang ada. Penggajiaan dan pengupahan pada CV Kombos dilakukan pada setiap tanggal 30/akhir bulan berjalan dengan mengambil uang di bank yang di kirim dari kantor pusat, kemudian menyerahkan langsung kepada karyawan.

1. KAS

Penerimaan dan pengeluaran kas pada CV Kombos di kelolah oleh kasir pada bagian keuangan yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan perusahaan. Penerimaan kas perusahaan berasal dari hasil *service,* reparasi, perbengkelan sedangkan pengeluaran kas perusahaan di perioritaskan pada kebutuhan pembiayaan material, listrik dan air, gaji/upah/lembur, dan kewajiban-kewajiban yang sudah jatuh tempo. Sistem akuntansi yang digunakan oleh perusahaan dalam mengelolah keuangan baik penerimaan dan pengeluaran kas yaitu sistem cash basis, dimana pendapatan dan biaya/beban di akui dan dilaporkan pada saat kas di terima/dikeluarkan (Tunai). Juga menggunakan sistem-sistem *accrual* basis (lawan cash basis). Setiap penerimaan dan pengeluaran kas dengan kedua sistem tersebut dicatat dan dipotong ke pos-pos buku besar yang bersangkutan sampai menghasilkan laporan keuangan.