

**ANALISIS PERANGKAPAN FUNGSI BAGIAN SERVICE ADVISOR DAN
FOREMAN PADA PENDAPATAN JASA SERVIS DI PT. NASMOCO
KALIGAWA SEMARANG**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :
Winara Isra Norfiani
NIM. 49402000055

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2022

**ANALISIS PERANGKAPAN FUNGSI BAGIAN SERVICE ADVISOR DAN
FOREMAN PADA PENDAPATAN JASA SERVIS DI PT. NASMOCO
KALIGAWA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun Oleh :
Winara Isra Norfiani
NIM. 49402000055

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winara Isra Norfiani

NIM : 49402000055

Program Studi : DIII Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul :

“Analaisis Perangkapan Fungsi bagian Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan atas Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang”

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka syaa bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Semarang, 20 Januari 2023

Yang Menyatakan,



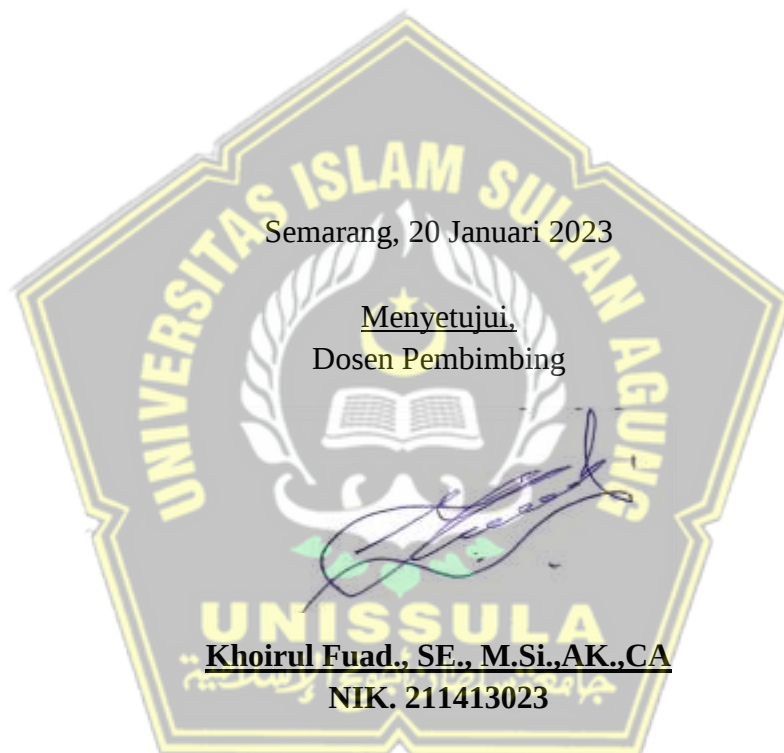
Winara Isra Norfiani

NIM. 49402000055

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Winara Isra Norfiani
NIM : 49402000055
Program Studi : DIII Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Perangkapan Fungsi Bagian Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Winara Isra Norfiani
NIM : 49402000055
Program Studi : DIII Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Perangkap Fungsi Bagian Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 15 Februari 2023

Penguji 2,

Penguji 1,

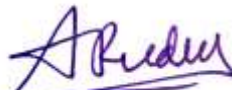

Khoirul Fuad, SE, M Si, AK., CA
NIK. 211413023


Hendri Setyawan, SE, MPA
NIK. 211406019

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Akuntansi
Fakultas Ekonomi UNISSULA

24-2-23



Ahmad Rudi Yulianto, SE, M.Si., Ak
NIK. 211415028

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahil'alamin, segala puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Analisis Perangkapan Fungsi Bagian Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan nabi agung nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang kita nantikan syafaatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa dorongan dan dukungan dari berbagai pihak dengan bentuk kontribusi yang diberikan, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Heru Sulistyo.,S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ahmad Rudi Yulianto,S.E.,M.Si.,Ak, selaku Ketua jurusan program studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Khoirul Fuad.,SE.,M.Si., Ak, CA, selaku Dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak IGN. Wisnu Ananta Praja selaku Branch Manager PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.
5. Ibu Novi Kusumastuti selaku Coordination Relation Customer (CRC) PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada saat magang.
6. Kedua Orang Tua saya beserta kakak saya yang menjadi penyemangat yang telah mendukung saya sepenuhnya baik materil maupun doa yang tak pernah putus dipanjatkan kepada saya.

7. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
8. Karyawan dan Karyawati PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yang telah berbaik hati memberikan ilmu.
9. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan, saran kepada penulis selama pelaksanaan magang dan penulisan Tugas Akhir.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan magang dan menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.

Peneliti menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti bersedia menerima segala bentuk kritik serta saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi masukan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala kebaikan mereka yang telah membantu saya dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penulis kedepan.

Wassalam'ualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 20 Januari 2023
Peneliti



(Winara Isra Norfiani)

ABSTRAK

Pendapatan merupakan jumlah masukan yang didapat atas jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Yang meliputi penjualan produk atau jasa kepada pelanggan yang diperoleh dari suatu aktivitas operasi suatu perusahaan untuk meningkatkan laba.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yang mengarah pada studi kasus. Penelitian ini lebih menggambarkan fenomena atas obyek yang diteliti, dalam hal ini adalah Dampak perangkapan fungsi dari Servis Advisor dan Foreman pada Pendapatan atas Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, fenomena atas obyek dianalisis dan dievaluasi untuk menemukan kemungkinan adanya suatu permasalahan serta memberikan beberapa saran yang mendukung. Dengan adanya perangkapan fungsi menyebabkan tidak terjaminya keamanan perusahaan, tidak efektif dan efisienya kegiatan operasional perusahaan, serta tidak dipatuhinya kegiatan manajemen yang ditetapkan. Maka perlu dilakukanya pemisahan fungsi bagian Service Advisor dan Foreman yaitu untuk memaksimalkan pendapatan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Karena pemisahan tugas sangat penting untuk mengurangi resiko kesalahan dan tindakan tidak pantas.

Oleh karena itu, permasalahan tersebut perlu diperbaiki dengan melakukan evaluasi lebih dalam kepada karyawan mengenai tugas dan wewenangnya yang sesuai dengan bidangnya serta memberikan peraturan bahwa tidak boleh adanya perangkapan fungsi di suatu perusahaan guna menjamin keberlangsungan perusahaan yang efektif.

Kata Kunci : Pendapatan, Perangkapan fungsi

ABSTRACT

Revenue is the amount of input obtained for the services provided by the company. Which includes selling products or services to customers obtained from an operating activity of a company to increase profits.

This type of research is descriptive research that leads to case studies. This research further describes the phenomenon of the object under study, in this case the impact of the dual function of Advisor and Foreman Services on Service Revenue at PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Data obtained through observation, interviews, and documentation. In addition, the phenomenon of the object is analyzed and evaluated to find the possibility of a problem and provide some supporting suggestions. With the dual function, the company's security is not guaranteed, the company's operational activities are not effective and efficient, and management activities are not complied with. So it is necessary to separate the functions of the Service Advisor and Foreman sections, namely to maximize income at PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Because segregation of duties is very important to reduce the risk of errors and inappropriate actions.

Therefore, these problems need to be corrected by conducting a deeper evaluation of employees regarding their duties and authorities in accordance with their fields and providing regulations that do not allow dual functions in a company to ensure the company's effective sustainability.

Keywords: *Income, multiple functions*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Dampak	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengertian Pendapatan	4
2.3 Jenis-jenis Pendapatan.....	4
2.4 Sumber Pendapatan	5
2.5 Pengertian Jasa	5
2.6 Pengendalian Internal	6
BAB III METODE PENELITIAN	8
3.1 Jenis Penelitian	8
3.2 Objek Penelitian	8
3.3 Teknik Pengumpulan Data	8
3.4 Sumber Data	9
BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN	11
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	11

4.1.1	Sejarah PT. Nasmoco Kaligawe.....	11
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	12
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Fungsi.....	12
4.2	Hasil Pengamatan.....	17
4.3	Pembahasan.....	18
4.3.1	Pelayanan Pelanggan.....	18
4.3.2	Pendapatan Perusahaan.....	19
4.3.3	Prosedur Servis.....	20
4.3.4	Prosedur Pendapatan atas Jasa Servis.....	21
BAB V PENUTUP.....		24
5.1	Kesimpulan.....	24
5.2	Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....		26
DAFTAR LAMPIRAN.....		28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Struktur Organisasi PT Nasmoco Semarang	13
Gambar 4. 2	Flowchart Prosedur Pendapatan atas Jasa Servis	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Bimbingan.....	28
-------------------	----------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan pada dunia bisnis semakin kompetitif, terutama dalam bidang otomotif yang segalanya dituntut berjalan dengan cepat, lancar, dan terarah guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien serta mampu mengatasi segala permasalahannya agar dapat bersaing di pasar untuk mendapatkan calon konsumen. Menurut Tjiptono (2014:7) menyatakan bahwa berdasarkan konsep pemasaran, keberhasilan sebuah organisasi dalam merealisasikan tujuannya ditentukan oleh kemampuan organisasi bersangkutan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya.

Kebutuhan dalam hal transportasi pun saat ini sangat dibutuhkan dengan teknologi yang semakin canggih membuat perusahaan dalam bidang otomotif saling bersaing untuk mendapatkan tempat dipasaran salah satunya PT. Nasmoco atau juga dikenal dengan Nasmoco Group, perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yang berdiri dibawah PT. New Ratna Motor merupakan salah satu dari lima dealer terbesar di bawah jaringan Toyota Astra Motor (TAM). Melalui Nasmoco Group yang telah memiliki 21 cabang atau dealer dengan layanan penjualan unit kendaraan Toyota dan Pelayanan *service* kendaraan dimana salah satunya adalah PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Banyaknya perusahaan yang bergerak di dalam dunia bisnis otomotif membuat persaingan bisnis semakin ketat, sehingga setiap perusahaan harus memiliki strategi yang tepat dan handal untuk mempertahankan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga memerlukan prosedur penerimaan kas yang tepat dan efektif untuk memaksimalkan pendapatan suatu perusahaan. Agar tidak mengalami kerugian, maka dari itu setiap perusahaan memerlukan prosedur yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Menurut Martani, dkk (2016:204) definisi penghasilan dan pendapatan adalah sebagai berikut: Penghasilan adalah kenaikan manfaat ekonomi selama suatu periode akuntansi dalam bentuk pemasukan atau penambahan aset atau penurunan liabilitas yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Pendapatan adalah penghasilan yang berasal dari aktivitas normal dari suatu entitas dan merujuk kepada istilah yang berbeda-beda seperti penjualan, pendapatan jasa, bunga, dividen, dan royalti. Menurut Mulyadi (2017:6) Prosedur penerimaan kas / pendapatan digunakan untuk melayani pembeli yang membayar harga barang sesuai yang tercantum dalam faktur penjualan tunai, prosedur ini dilaksanakan oleh bagian kas dengan alat bantu register kas.

PT Nasmoco Kaligawe Semarang merupakan perusahaan yang bergerak di dalam bidang otomotif yang mana salah satu kegiatannya yaitu memberikan jasa servis kepada pelanggan. Sehingga peneliti dapat memberikan saran kepada perusahaan untuk melakukan evaluasi kepada karyawan mengenai perangkapan fungsi yang akan berdampak pada pendapatan perusahaan menjadi kurang maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih judul “Analisis Perangkapan Fungsi Bagian Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang di wacana sebelumnya terkait dengan pendapatan atas jasa servis, maka bisa ditarik sebuah rumusan masalah “Bagaimana analisis perangkapan fungsi Bagian Service Advisor dan Foreman pada pendapatan atas Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu “Untuk mengetahui terkait analisis perangkapan fungsi bagian Service Advisor dan Foreman pada Ppendapatan atas jasa servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.”

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Mahasiswa

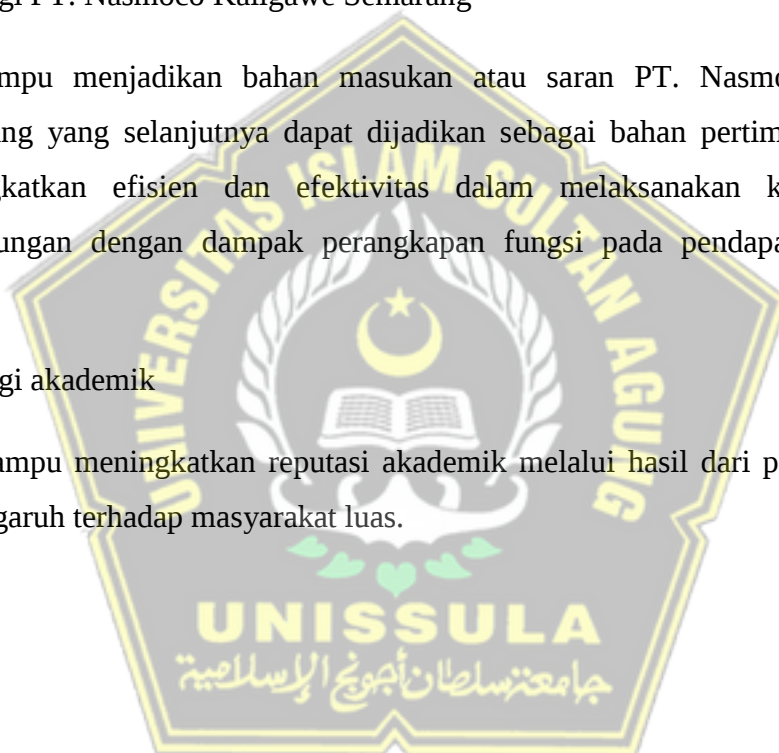
Hasil penelitian ini menambah wawasan bagi penelitian tentang masalah yang terjadi di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yang berhubungan dengan dampak perangkapan fungsi pada pendapatan atas jasa servis.

2) Bagi PT. Nasmoco Kaligawe Semarang

Mampu menjadikan bahan masukan atau saran PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efisien dan efektivitas dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan dampak perangkapan fungsi pada pendapatan atas jasa servis.

3) Bagi akademik

Mampu meningkatkan reputasi akademik melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pendapatan

Menurut Harnanto (2019:102) menuliskan bahwa pendapatan adalah “kenaikan atau bertambahnya aset dan penurunan atau berkurangnya liabilitas perusahaan yang merupakan akibat dari aktivitas operasi atau pengadaan barang dan jasa kepada masyarakat atau konsumen pada khususnya.

Menurut Sochib (2018:47) pendapatan merupakan aliran masuk aktiva yang timbul dari penyerahan barang/jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama periode tertentu. Bagi perusahaan, pendapatan yang diperoleh atas operasi pokok akan menambah nilai aset perusahaan yang pada dasarnya juga akan menambah modal perusahaan. Namun untuk kepentingan akuntansi, penambahan modal sebagai akibat penyerahan barang atau jasa kepada pihak lain dicatat tersendiri dengan akun pendapatan.

Dilihat dari berbagai definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah jumlah masukan yang didapat atas jasa yang diberikan oleh perusahaan yang bisa meliputi penjualan produk dan atau jasa kepada pelanggan yang diperoleh dalam suatu aktivitas operasi suatu perusahaan untuk meningkatkan nilai aset serta menurunkan liabilitas yang timbul dalam penyerahan barang atau jasa.

2.2 Jenis-jenis Pendapatan

- 1) **Pendapatan Bersih** adalah hasil yang didapat oleh perusahaan sesudah dikurangi pajak langsung.
- 2) **Pendapatan Diterima di Muka**, belum diakui (dicatat sebagai utang) pada saat penerimaannya. Dan baru akan diakui sebagai pendapatan jika perusahaan telah menyelesaikan kewajibannya berupa pengiriman barang atau penyerahan jasa kepada pihak yang bersangkutan pada waktu yang akan datang. Ini dapat diakui secara bertahap sesuai dengan penyelesaian kewajiban oleh perusahaan.

- 3) **Pendapatan Lain-Lain**, adalah yang berasal dari sumber-sumber di luar kegiatan utama perusahaan, tidak termasuk dalam pendapatan yang berasal dari operasi, misalnya bunga, sewa, dividen, dan laba penjualan aktiva tetap.
- 4) **Pendapatan Permanen**, adalah penghasilan rata-rata yang diharapkan dalam perusahaan selama perusahaan tersebut berdiri.
- 5) **Pendapatan Uang**, adalah penghilasan rumah tangga konsumsi atau rumah tangga produksi dalam bentuk suatu kesatuan moneter.
- 6) **Pendapatan Usaha**, adalah yang berasal dari kegiatan utama perusahaan.
- 7) **Pendapatan yang Masih Harus Diterima**, adalah jenis penghasilan yang masih harus diterima adalah yang sudah dihasilkan (*earned*) walaupun piutang yang bersangkutan belum jatuh tempo (belum saatnya ditagih).

2.3 Sumber Pendapatan

Pendapatan (Revenue) suatu perusahaan selain memperoleh pendapatan yang berasal dari kegiatan utama juga memperoleh pendapatan yang berasal dari kegiatan transaksi lainnya, maka pendapatan dapat dibedakan dalam dua kelompok yaitu Pendapatan Operasional (Operating Revenue) dan Pendapatan Non Operasional (Non Operating Revenue).

1. Pendapatan Operasional (Operating Revenue) merupakan hasil yang didapat langsung dari kegiatan operasional suatu perusahaan sebagai hasil usaha pokok yang dilakukan oleh perusahaan. Pendapatan operasional merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar perusahaan yang akan menjadi keuntungan.
2. Pendapatan Non operasional (Non Operating Revenue) merupakan pendapatan yang diterima oleh perusahaan yang tidak ada hubungannya dengan usaha pokok yang dilakukan perusahaan dalam kegiatannya.

2.4 Pengertian Jasa

Menurut Anumillah dan Abdullah (2016) jasa merupakan seluruh tindakan atau kinerja yang diberikan atau ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain yang pada intinya tidak berwujud. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut jasa merupakan aktivitas, manfaat, proses atau kinerja yang ditawarkan untuk dijual

oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun di mana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Menurut Kotler dan Keller (2016:422). Jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Mudrick dalam Manullang (2016:3) Jasa adalah itangible (misalnya hiburan, kenyamanan, kesenangan dan kesehatan) dan perishable (jasa tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan tindakan atau kinerja yang diberikan atau ditawarkan oleh suatu perusahaan maupun organisasi.

2.5 Pengendalian Internal

Pengendalian internal sangat diperlukan suatu perusahaan karena untuk menjamin keberlangsungan operasional perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya perangkapan fungsi, maka perlu adanya pengendalian internal yang harus diterapkan perusahaan. Menurut PP No. 8 Tahun 2006 dalam Adelin (2013:6) pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh manajemen yang diciptakan untuk efektivitas, efisiensi, ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan keandalan penyajian laporan keuangan. Dengan adanya perangkapan fungsi maka dari itu suatu perusahaan memerlukan pengendalian internal untuk menjamin keberlangsungan operasional perusahaan

Menurut Mulyadi (2013:163) mengatakan bahwa pengendalian internal adalah struktur organisasi, metode, dan ukuran yang telah dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan suatu perusahaan yang tugasnya meliputi, mengecek ketepatan laporan keuangan, mendorong efisiensi operasional, dan mendorong karyawan untuk mematuhi kebijakan manajemen yang ada.

Sedangkan menurut Hery (2016:159) pengendalian internal merupakan kesatuan perangkat kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk melindungi aset

atau kekayaan perusahaan dari penyalahgunaan, menjamin informasi akuntansi yang akurat, serta untuk memastikan bahwa semua peraturan dan undang-undang dan kebijakan manajemen telah dipatuhi oleh seluruh karyawan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal adalah suatu kebijakan perusahaan yang harus ditaati seluruh karyawan untuk menghindari resiko kesalahan dan penyalahgunaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati, mempelajari, meneliti, mengkaji, beberapa literatur berupa buku-bukuan, artikel, situs web, dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan topik penelitian sehingga akan didapatkan teori yang diharapkan mampu menunjang data untuk dilakukan pengolahan lebih lanjut di dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan metodologi deskriptif. Metodologi deskriptif merupakan teknik untuk menganalisis keadaan saat ini dari populasi, item, situasi, sistem, teori, atau kategori kejadian tertentu (Nazir, 2014:43).

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat magang penulis yaitu di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang, dengan fokus pada topik analisis perangkapan fungsi yang ada pada pendapatan atas jasa servis. PT. Nasmoco Kaligawe Semarang menjadi tempat penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis digunakan untuk mendapatkan hasil data yang relevan, akurat dan terpercaya. Berikut Teknik yang digunakan oleh penulis antara lain :

1) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih (narasumber dan pewawancara). Teknik tersebut sangat dibutuhkan oleh penulis maka dari itu penulis mewawancarai atau menginterview guna mendapatkan data atau informasi secara langsung dari pihak yang berkaitan dengan penulisan Prosedur Penerimaan Kas atas Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan kegiatan mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian, informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia,

internet dan sumber lain. Peranan studi kepustakaan sebelum penelitian sangat penting sebab dengan melakukan kegiatan ini antara masalah, penelitian-penelitian yang relevan dan teori akan menjadi lebih jelas. Selain itu penelitian akan lebih ditunjang baik oleh teori-teori yang sudah ada maupun oleh bukti nyata, yaitu hasil-hasil penelitian, kesimpulan dan saran.

Studi pustaka yang dilakukan dalam penelitian Prosedur Penerimaan Kas atas Jasa Servis PT. Nasmoco Kaligawe Semarang, dilakukan dengan mencari informasi dan refrensi dalam bentuk *text book*, internet, maupun sumber lainnya.

3) Metode pengamatan atau *Observasi*

Metode pengamatan atau Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung bukan hanya melihat tetapi mencatat kejadian-kejadian yang ada. Tujuannya supaya penulis dapat memperoleh gambaran mengenai kejadian yang ada. Metode pengamatan yang dilakukan dengan mengamati secara langsung dampak dengan adanya perangkapan fungsi pada pendapatan atas jasa servis.

4) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari catatan penting suatu organisasi/lembaga yang terkait. Dokumentasi penelitian dilakukan dengan pengambilan gambar oleh peneliti yang digunakan untuk memperkuat penelitian yang dilakukan. Dokumen biasanya berbentuk seperti tulisan, gambar dan juga suatu karya dari seseorang. Contoh dokumentasi berupa gambar yaitu foto, sketsa, dan lain sebagainya.

3.4 Sumber Data

1) Data primer

Menurut Sugiyono (2018: 456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini antara lain:

- a. Catatan hasil wawancara
- b. Hasil observasi lapangan
- c. Data-data mengenai informan

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban pertanyaan atas wawancara yang dilakukan penulis, mencatat hasil dari observasi

lapangan dan data-data yang didapat mengenai informan yang dilakukan penulis dengan *Service Advisor* dan *Finance* PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

2) Data sekunder

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder adalah data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yang diantaranya terdiri dari data-data:

- a. Sejarah dan gambaran umum PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.
- b. Struktur organisasi PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.
- c. Visi, misi dan tujuan PT. Nasmoco Kaligawe Semarang



BAB IV

HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah PT. Nasmoco Kaligawe

PT. Nasmoco adalah perusahaan dagang dan jasa yang merupakan anak perusahaan PT. New Ratna Motor yang berdiri tanggal 1 Mei 1996. PT. New Ratna Motor sendiri didirikan pada tanggal 15 April 1961 yang waktu itu menggunakan nama PT. Ratna Dwi Motor oleh Bapak Agustinus Hardjo Budi, pimpinan sekaligus pemilik perusahaan. Perusahaan ini bergerak dalam bidang pemasaran kendaraan bermotor merk Toyota. Pada tahun 1970, kendaraan Toyota di Indonesia untuk ke tiga kelainya berpindah dari PT. Gaya Motor ke PT. Astra International Inc Toyota. Riwayat usaha PT. Ratna Dewi Motor melaju dengan datangnya tuan Z. Kagona sebagai representatif Toyota Motor Thailand Co Ltd.

Dorongan diberikan kepada PT. Ratna Dewi Motor untuk melakukan investasi yang lebih besar, mengingat akan bertambah besarnya pemasaran kendaraan Toyota di Indonesia. Atas usul tuan Kagona tersebut, maka pada tahun 1971 perusahaan membeli dan menempati ruang pameran dan bengkel. Saat itu pula dilakukannya pergantian nama PT. Ratna Dewi Motor menjadi PT. New Ratna Motor. Pada tanggal 30 Agustus 1971, PT. New Ratna Motor ditunjuk sebagai dealer resmi Toyota (Authorized Toyota Main Dealer) Jawa Tengah. Dengan bantuan PT. Toyota Astra Motor, maka PT. New Ratna Motor semakin berkembang. Sebab itu, PT. New Ratna Motor berkeinginan untuk mendirikan perwakilan di berbagai kota di Jawa Tengah dan DIY. Pada tahun 1974, PT. New Ratna Motor mulai mengembangkan usahanya dengan mendirikan beberapa dealer di Jawa Tengah dan DIY.

Alasan pembukaan cabang di Jalan Raya Kaligawe Semarang adalah karena tidak ada kemungkinan lagi untuk mengadakan perluasan ruang pameran dan bengkel. Oleh karena itu, direncanakan pendirian show room (ruang pameran) dan work show (bengkel) baru unit II di Jalan Kaligawe Semarang. PT. Nasmoco didirikan oleh Bapak alm. Ah Budi pada tanggal 20 Agustus 1977. Pada tanggal yang sama Bapak Hardianto (Walikota Dati II Semarang) juga meresmikan show room dan

work shop baru sesuai dengan Akta Notaris No. 38 Tahun 1977 dan disahkan melalui Lembaran Negara RI No.I.1066800/508, atas dasar Akta Notaris dan Lembaran Negara RI tersebut maka PT. Nasmoco Kaligawe berstatus perusahaan atau badan hukum berbentuk PT (Persero Terbatas). Perusahaan ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, bermula dari penjualan peralatan dan perlengkapan mobil berkembang menjadi dealer kendaraan Toyota dengan berbagai pelayanan jasa lainnya seperti sales, service, part, dan body and painting repair. Lokasi perusahaan PT Nasmoco Kaligawe Semarang berada di Jalan Kaligawe Km 5 Semarang 50112, Telepon 025-680100, fax. 024-6580200. Dengan luas area dealer 11.250m², luas bangunan untuk Geeneral Repair 1.300m², Body Repair 3.700m², dan untuk Gedung atau Kantor 900m².

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi pelaku bisnis dibidang otomotif yang profesional, berkualitas, dan sebagai pemimpin pasar di era global.

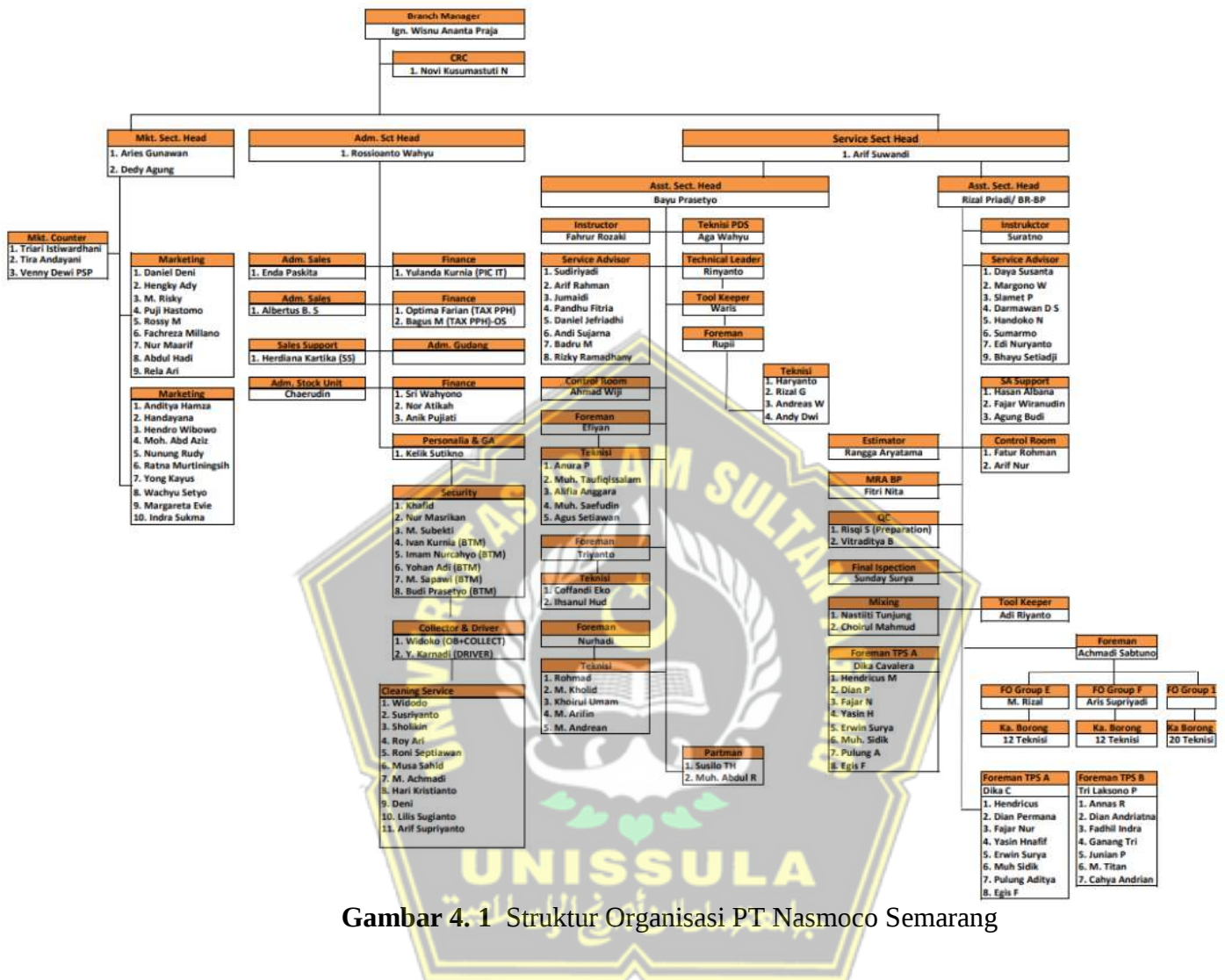
b. Misi

Meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan yang optimal bagi pemenang saham. Kemudian berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Fungsi

Stuktur organisasi PT Nasmoco dapat dilihat pada gambar berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PT. NASMOCO KALIGAWA SEMARANG



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Nasmoco Semarang

Berdasarkan posisi jabatan yang tertera pada gambar di atas, berbagai tugas masing-masing bagian seperti berikut :

1. *Branch Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan.
- b. Menetapkan kebijaksanaan dan strategi perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- c. Melaporkan segala aktivitas ke *Head Office*
- d. Bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional perusahaan.

2. *CRC (Coordination Relation Customer)*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Membuat laporan, analisa dan *improvement CSI dealer* bulanan
- b. *Complain Handling*
- c. Meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan
- d. Sebagai fasilitator, coordinator, motivator yang baik dan bisa diterima baik oleh rekan kerja atau customer

3. *Finance and Insurance (F&I)*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi kepada sales mengenai surat konfirmasi persetujuan dari pihak *leasing* sehubungan dengan permohonan pembiayaan dari calon pelanggan.
- b. Mempersiapkan surat tanda tangan kontrak antara pemohon, kepala cabang dan pihak *leasing* setelah unit kendaraan yang dipesan tersedia.
- c. Membuat tagihan *leasing*.

4. *Admin Section Head*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengamankan, mengelola, memelihara, menjaga keutuhan seluruh asset perusahaan berupa harta fisik dan keuangan.

- b. Mengkoordinasi atas seluruh proses administrasi dan keuangan di dealer sesuai dengan SOP. Mengontrol dan mengamankan finansial aset (Cash, AR dan stock, aset lain).
- c. Memonitor AR dan memastikan penagihan piutang perusahaan sehingga tidak terjadi *overdue*.

5. *Cashier*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan administrasi penerimaan kas/ setara kas.
- b. Menerima kas dan membuat bukti penerimaan kas disertai dengan dokumen pendukung.
- c. Menerima dan mencatat Cek/BG serta menyerahkan ke finance.
- d. Melakukan pencatatan penerimaan kas berdasarkan bukti penerimaan kas diprogram komputer.
- e. Membuat laporan kas harian, kas opname, kas bon semarang,

6. *Accounting*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan proses pembukuan dan membuat laporan-laporannya serta melakukan penyimpanan berkas/dokumen administrasi.
- b. Memeriksa kebenaran posting transaksi dari bagian-bagian terkait.
- c. Menyusun laporan keuangan (neraca, laba rugi, dan perubahan modal).
- d. Menyusun rincian laporan keuangan: hutang, piutang, aset, biaya, penyusutan, persediaan, penjualan, dll.

7. *Finance*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan administrasi keuangan mulai dari transaksi penerimaan atas tagihan, pembayaran atas pembelian sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Menerima invoice penjualan kredit dari *AR Control* setelah mengkonfirmasi adanya pembayaran, kemudian menginput pada sistem.

- c. Membuat bukti Bank masuk berdasarkan informasi mutasi dari Bank dengan dilengkapi oleh dokumen pendukung.

8. *Instructor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pelatihan bengkel.
- b. Membuat jadwal rencana pelatihan, serta data man power bengkel.
- c. Membantu problem teknik yang terjadi di bengkel.
- d. Membuat, mengevaluasi, dan improvisasi SOP yang berlaku di bengkel.
- e. Mengevaluasi kinerja foreman dan technician setiap bulan.

9. *Foreman*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir pekerjaan teknis
- b. Monitor dan mengarahkan pekerjaan teknis
- c. Memastikan teknis bekerja sesuai SOP
- d. Melakukan *final check* sesuai SOP *final check*
- e. Bertanggung jawab atas hasil pekerjaan teknis
- f. Berperan aktif dalam pelaksanaan Job progress Control Board sesuai SOP
- g. Menjalankan program perusahaan yaitu NHS (Nasmoco Home Service) dan NEA (Nasmoco Emergency Assitance)

10. *Service Advisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan customer yang datang dan keluar bengkel serta menjaga kepuasan dan kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat WO dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan.

- c. Menyerahkan WO ke bagian Admin Service dan Part untuk dibuatkan invoice yang berisi nominal biaya jasa, part dan sublet baik dengan pembayaran tunai maupun kredit.

4.2 Hasil Pengamatan

Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan peneliti di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan kegiatannya baik dari unit fungsional SDM, Pemasaran maupun Operasional. Namun, fokus yang akan peneliti teliti adalah Analisis Perangkapan Fungsi dari Service Advisor dan Foreman pada Pendapatan atas Jasa Servis. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Service Advisor untuk mengkonfirmasi terkait pendapatan, beliau menyatakan bahwa “untuk pendapatan yang paling utama di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yaitu Pendapatan atas jasa servis. Pelanggan dapat melakukan booking service terlebih dahulu karena PT. Nasmoco Kaligawe memiliki program NHS dan NEA yang dilakukan oleh Foreman.” dan untuk prosedurnya sendiri beliau menjelaskan “Jika prosedur pendapatan atas jasa servis melalui booking online tersebut berawal dari pelanggan yang menyampaikan keluhan kendaraanya melalui Whatshap ataupun telepon khusus service booking, Service advisor membuat service order yang akan diserahkan ke foreman untuk melakukan pengambilan unit kendaraan yang menggunakan jasa NHS atau NEA, jika kendaraan sudah sampai di bengkel maka foreman menyerahkan service order kepada teknisi lalu teknisi melakukan perbaikan kendaraan sesuai dengan service order, serta admin service mencetak service invoice untuk diserahkan ke service advisor dan service advisor mengantarkan kendaraan yang sudah servis ke pelanggan dengan menjelaskan besarnya biaya servis, pelanggan melakukan pembayaran secara tunai maupun non tunai jika pembayaran non tunai, maka servicxe advisor berhak meminta bukti pembayaran ke pelanggan untuk diserahkan ke kasir, bagian akuntansi menjurnal serta membuat pembukuan dengan hasil jurnal dari pendapatan atas jasa service”

Dari penjelasan yang peneliti dapat dari salah satu service advisor. Dapat disimpulkan bahwa adanya perangkapan fungsi yang dilakukan oleh Service advisor merangkap sebagai foreman. Dimana untuk kegiatan NHS dan NEA itu dilakukan oleh foreman yang sudah sesuai dengan tugas dan wewenangnya tetapi ada beberapa service advisor melakukan kegiatan tersebut. Sehingga saat jam operasional bangku service advisor kosong dan pelanggan non booking menunggu waktu pelayanan yang cukup lama untuk mengantri. Walaupun pada saat proses menunggu untuk mendapatkan pelayanan, pelanggan dapat menikmati fasilitas yang sudah disediakan oleh PT. Nasmoco Kaligawe seperti tempat bermain anak, kantin, tempat pembuatan kopi dan teh yang siap seduh serta tersedianya cemilan yang siap saji. Dari waktu pelayanan yang lama, pelanggan akan merasa tidak nyaman dan kemungkinan akan melakukan servis di bengkel lain dikemudian harinya atau saat itu juga dikarenakan harus menunggu beberapa waktu. Maka dari itu perangkapan fungsi sangat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, dan kenyamanan pelanggan, serta kualitas PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pelayanan Pelanggan

PT Nasmoco Kaligawe Semarang umumnya, dalam memberikan pelayanan kepada customer selalu berpegang pada prinsip “*Toyota Quality Service (TQS)*” dimana dalam pelayanan harus memberikan yang terbaik sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Sedangkan proses pelayanannya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Servis atau pelayanan yang dikerjakan oleh PT Nasmoco Kaligawe Semarang antara lain :

- a. Regular Service, meliputi :
 - 1) Engine Tune Up (ETU)
 - 2) Regular Checking (kelipatan 5.000 km, 10.000 km, 20.000 km dan 40.000 km)
 - 3) Troubel Shooting

4) Lubbing

5) Washing

b. General Service, meliputi :

1) Overhaul Gasoline Engine

2) Overhaul Diesel Engine

3) Overhaul Power Train

4) FWA (Spooring & Balancing)

5) Chassis (Steering, Suspension, & Brake system)

6) Body Repair & Painting

4.3.2 Pendapatan Perusahaan

PT Nasmoco Kaligawe Semarang adalah sebuah perseroan terbatas yang bergerak dalam bidang penjualan mobil merek Toyota, spare part Toyota dan servis kendaraan Toyota. Perusahaan ini bertindak sebagai sub dealer dari PT New Ratna Motor. Adapun pendapatan perusahaan yang dilaksanakan oleh PT. Nasmoco Kaligawe Semarang adalah sebagai berikut :

1. Sales (Penjualan)

Sales adalah penjualan mobil merk Toyota kepada para konsumen wilayah Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, khususnya wilayahnya semarang dan sekitarnya. Tetapi tidak kemungkinan luar kota juga.

2. Sparepart (Toyota Genuine Part)

Part adalah penjualan sparepart yang genuine pada kendaraan merk Toyota, yaitu Toyota Genuine Part.

3. After Sales (Service)

Servis adalah memberikan pelayanan kepada konsumen yang memiliki kendaraan merk Toyota, sehingga memberikan kenyamanan dan jaminan mutu dalam perawatan dan perbaikan kendaraan konsumen.

Dalam menjalankan usahanya, selain menjual spare part TOYOTA langsung kepada customer, perusahaan juga menjual spare part melalui bengkel pada saat customer melakukan service mobil.

4.3.3 Analisis Prosedur Servis

Pelayanan servis dan reparasi terhadap kendaraan pelanggan merupakan hal yang sangat penting agar pelanggan puas untuk menentukan jalannya roda perekonomian perusahaan dalam rangka menciptakan pelanggan. Disini juga dijelaskan secara terperinci mengenai langkah-langkah penanganan kendaraan pelanggan dari mulai kendaraan masuk hingga kendaraan tersebut keluar. Adapun pengaturan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pendaftaran

Pelanggan datang ke bengkel disambut oleh *Service Advisor* (SA). Pelanggan kemudian menyampaikan keluhan-keluhan yang terjadi pada kendaraan dengan terlebih dahulu memperlihatkan STNK mobil yang akan diservis.

2. Pengecekan

Setelah pelanggan mendaftar, kemudian dilanjutkan pengecekan mobil oleh SA. Kendaraan diperiksa kelengkapannya dan kemudian SA membuatkan WO (*Work Order*) bagi teknisi dan pelanggan mendapat WO mengenai pekerjaan yang akan dilakukan oleh teknisi.

3. Diagnosa

SA mendengarkan keluhan dari pelanggan dan kemudian menganalisis untuk menentukan kerusakan yang terjadi pada kendaraan. Hasil diagnosa tersebut dimasukan ke dalam WO dalam bentuk perintah kerja dan kemudian diserahkan kepada *leader group* untuk proses pengerjaannya.

4. Pengerjaan

Leader group menyampaikan perintah kerja kepada teknisi sesuai dengan perintah pada WO. Jika ada hal-hal yang harus diperbaiki tetapi belum tercantum dalam WO, maka teknisi harus menginformasikan kepada foreman, kemudian foreman melaporkan kepada SA untuk kemudian meminta konfirmasi kepada customer.

Dalam penggantian suku cadang juga harus dikonfirmasi kepada customer dan dicantumkan pada WO oleh bagian parts.

5. Quality Control

Untuk menjamin kualitas pekerjaan maka perlu diadakan cek ulang hasil pekerjaan oleh bagian servis plus. Apabila perlu tambahan pekerjaan yang berskala ringan pada kendaraan, maka penambahan-penambahan tersebut adalah tugas bagian servis plus.

6. Pembayaran

Untuk pembayaran, pelanggan diminta untuk menunjukkan surat penerimaan dan pengambilan di kasir. Seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi termasuk penggantian suku cadang dibebankan biayanya kepada pelanggan. Setelah selesai melakukan pembayaran dan kwitansi untuk pengambilan kendaraan.

7. Penyerahan Kendaraan

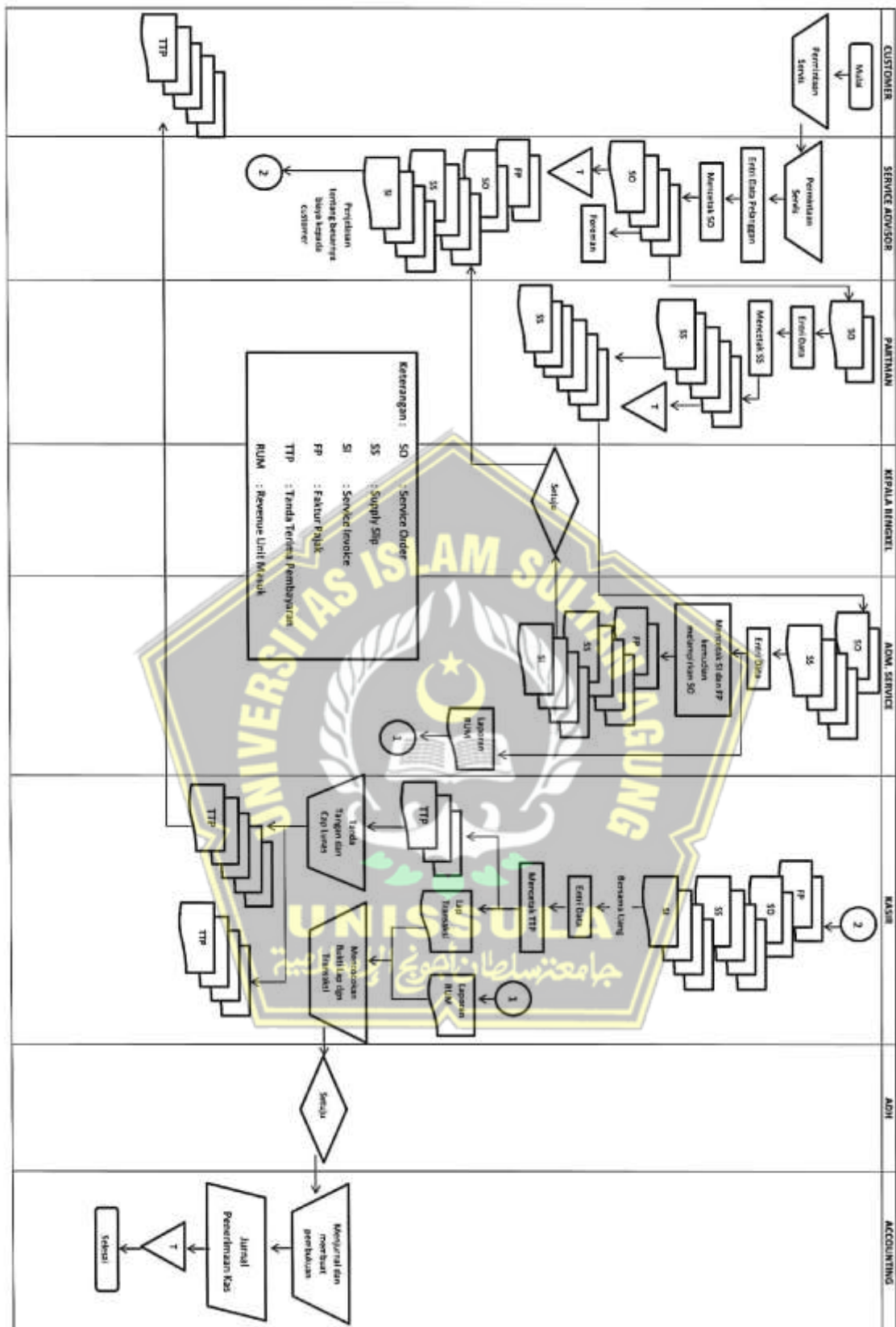
Dengan menunjukkan surat bukti pembayaran (kwitansi) dan surat pengambilan kendaraan kepada SA, pelanggan dapat mengambil kendaraannya di tempat parkir kendaraan selesai servis didampingi oleh SA. Pelanggan juga diberi surat izin keluar yang akan diberikan kepada security agar diizinkan keluar meninggalkan lokasi bengkel.

4.3.4 Analisis Prosedur Pendapatan atas Jasa Servis

- a. *Service Advisor* menerima permintaan servis dari pelanggan lalu menginput data pelanggan dan mencetak *Service Order* rangkap 4.
- b. *Foreman* menerima *Service Order* tersebut untuk diserahkan ke teknisi sesuai dengan bidang keahliannya.
- c. Teknisi melakukan pekerjaan servis berdasarkan *service order* warna hijau. Apabila dirasa perlu melakukan tambahan pekerjaan yang belum tercantum dalam *service order*, teknisi segera melapor ke *foreman* untuk kemudian disampaikan ke *service advisor*. Pekerjaan tambahan tersebut dapat dilakukan apabila telah mendapat persetujuan dari pelanggan. Saat kendaraan telah selesai diperbaiki, *service order*

hijau disatukan kembali dengan service order putih untuk diserahkan ke bagian administrasi servis (*billing*).

- d. *Partman* mengiapkan *spareparts* yang dibutuhkan untuk servis berdasarkan *service order* warna merah lalu menginput data *spareparts* yang dipakai.
- e. *Admin Service* menerima *service order* lembar pertama berwarna putih dan lembar ke empat warna merah lalu mencetak *service invoice*, *supply slip*, dan *sublet*. Kemudian *service invoice* lembar pertama dijadikan satu dengan *supply slip*, *sublet* (jika ada), dan *service order* lembar pertama. *Service invoice* lembar keempat dan *supply slip* lembar ketiga dijadikan satu, yang kemudian dijadikan sebagai bukti pembayaran di bagian kasir. Sedangkan *service invoice* lembar kedua dan ketiga serta *supply slip* lembar kedua dan lembar keempat dijadikan sebagai arsip. Setelah itu *service invoice* yang telah dipisahkan dan diserahkan ke bagian penyerahan untuk diserahkan kepada pelanggan. Setiap sore hari, Administrasi servis mencetak laporan revenue unit.
- f. Bagian penyerahan (*service advisor*) menyerahkan *service invoice* serta menjelaskan tentang besarnya biaya untuk *service* lalu mengarahkan pelanggan untuk membayar ke kasir.
- g. Pelanggan membawa *service invoice* ke kasir untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, menggunakan card, ataupun via transfer. Setelah itu, kasir membuat tanda terima pembayaran serta menandatangani dan membubuhkan stempel lunas pada *service invoice* asli dan *service order* kuning.
- h. Kasir memberikan tanda tangan dan cap lunas serta mencocokkan laporan dengan bukti transaksi.
- i. Kasir meminta persetujuan kepada Kepala administrasi.
- j. Bagian akuntansi menjurnal, mencatat dan membuat pembukuan dengan hasil jurnal penerimaan kas atau pendapatan yang kemudian akan diarsipkan.



Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Pendapatan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

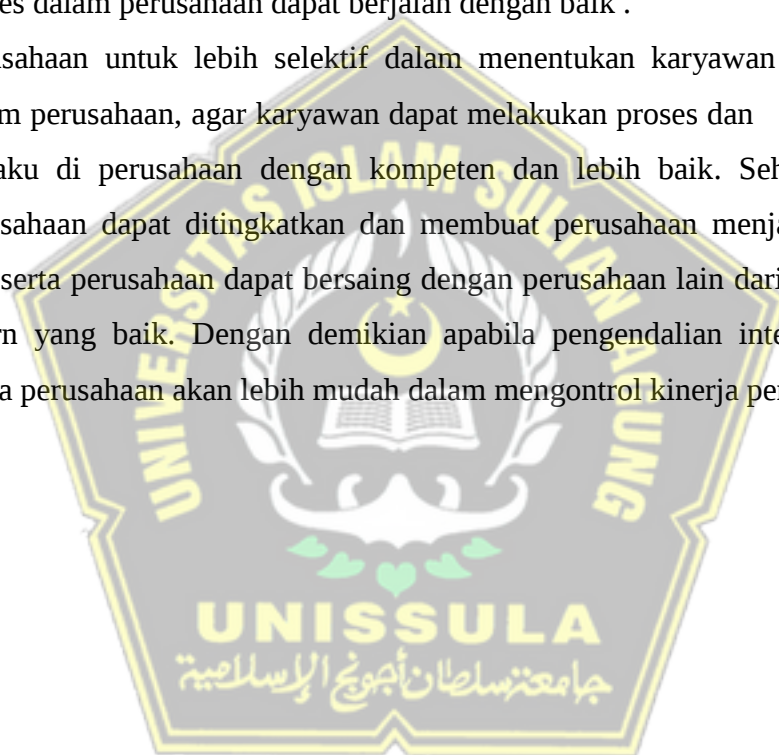
PT. Nasmoco Kaligawe Semarang merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya tidak hanya fokus pada penjualan unit mobil, melainkan juga pada layanan purna jual yang meliputi jasa perbaikan kendaraan (*service*) dan penyediaan suku cadang (*Spare part*). Selama melaksanakan magang di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang dapat memahami dan menganalisis Dampak perangkapan fungsi dari *Service Advisor* dan *Foreman* pada Pendapatan atas Jasa Servis. Dokumen yang digunakan meliputi *service invoice*, *service order*, *suplly slip*, serta faktur pajak.

Pendapatan atas Jasa Servis di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang sudah sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Pendapatan atas Jasa Servis sudah terkomputerisasi serta penggunaan dokumen yang sudah memadai dalam melaksanakan transaksi. Namun, terkait Pendapatan atas Jasa Servis kurang efektif dikarenakan adanya perangkapan fungsi bagian SA (*Service Advisor*) dan *Foreman*. Dimana saat jam operasional SA melakukan kegiatan NHS atau NEA yaitu pengambilan atau pengantaran kendaraan pelanggan servis yang seharusnya dilakukan oleh *Foreman*, sehingga mengakibatkan pelanggan harus nmenunggu beberapa waktu untuk mendapatkan pelayanan servis sehingga merasa tidak nyaman dan untuk kemudian harinya tidak akan servis lagi di PT. Nasmoco Kaligawe. Hal tersebut dapat menghambat pendapatan perusahaan atas jasa servis yang ada di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang. Sedangkan pendapatan tersebut memiliki peran penting di dalam operasi suatu perusahaan, karena pendapatan akan mempengaruhi tingkat laba yang diharapkan dan akan menjamin keberlangsungan hidup suatu perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang dijelaskan oleh penulis, saran yang dapat diberikan penulis untuk PT. Nasmoco Kaligawe Semarang yaitu :

1. Memberikan evaluasi lebih dalam mengenai dampak dari perangkapan fungsi pada pendapatan atas jasa servis yang dimana pendapatan tersebut akan memberikan pengaruh dalam keberlangsungan hidup perusahaan.
2. Sebaiknya perusahaan menambahkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan pada bagian masing-masing sehingga tidak terjadi perangkapan fungsi maupun perangkapan bagian. Dengan demikian tingkat kecurangan dapat di tekan dan proses dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik .
3. Perusahaan untuk lebih selektif dalam menentukan karyawan yang bekerja dalam perusahaan, agar karyawan dapat melakukan proses dan prosedur yang berlaku di perusahaan dengan kompeten dan lebih baik. Sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dan membuat perusahaan menjadi lebih baik lagi serta perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain dari pengendalian intern yang baik. Dengan demikian apabila pengendalian intern yang baik maka perusahaan akan lebih mudah dalam mengontrol kinerja perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- "Perangkapan Fungsi". (2018). maranatha.edu:
http://repository.maranatha.edu/7950/7/0851201_Conclusion.pdf
- "Perangkapan Fungsi". (2018). repository.maranatha.edu:
http://repository.maranatha.edu/7950/7/0851201_Conclusion.pdf
- (Wijaya&Irawan), A. d. (2018). repository.bsi.ac.id:
<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/214994/File-12---BAB-2-Landasan-Teori.pdf>
- (Wijaya&Irawan), M. d. (2018). repository.unimar-amni.ac.id:
<http://repository.unimar-amni.ac.id/3277/2/BAB%20II.pdf>
- Abdullah, A. d. (2016). semanticscholar.
<https://www.semanticscholar.org/author/A.-Anumillah/1394211297>
- Keller, K. d. (2016). 422. eprints.kwikkiangie.ac.id:
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/959/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf>
- Mengenal Lebih Dekat Tentang Pendapatan Perusahaan.* (2017). i Jurnal.id:
<https://www.jurnal.id/id/blog/2017-mengenal-lebih-dekat-tentang-pendapatan-perusahaan/>
- Pengendalian Internal.* (2016). gramedia.com:
<https://www.gramedia.com/literasi/pengendalian-internal/>
- Pengertian Pendapatan.* (t.thn.). Diambil kembali dari repository.stei.ac.id:
<http://repository.stei.ac.id/6383/3/bab%202.pdf>
- Prasetyo, O. D. (2017). Diambil kembali dari eprints.mercubuana-yogya.ac.id.
- Putri, H. (2014). Diambil kembali dari <https://repository.usm.ac.id>:
<http://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2016/B.131.16.0073/B.131.16.0073-07-BAB-IV-20200218055523.pdf>
- Saputri, A. (2018). "Perangkapan Fungsi". repository.maranatha.edu:
http://repository.maranatha.edu/7950/7/0851201_Conclusion.pdf

- Sasmito, A. (2016). adoc.pub/pelayanan-servis-berkala-dan perbaikan-servis-general-repair: <https://adoc.pub/pelayanan-servis-berkala-dan-servis-perbaikan-general-repair.html>
- Sintya, D. (2016). <https://docplayer.info/194375034-Bab-ii-gambaran-umum-pt-nasmoco-kaligawe-dan-responden-penelitian-sejarah-dan-perkembangan-pt-nasmoco-kaligawe.html>
- Sugiono. (2018). 456. repository.stei.ac.id: <http://repository.stei.ac.id/1270/4/BAB%20III.pdf>
- Sugiyono. (2016). dqlab.id/pengertian-data-sekunder: <https://dqlab.id/memahami-pengertian-data-sekunder-dari-karakteristik-yang-dimiliki>
- Tjiptono, F. (2014 : 7). *Online Public Access Catalog*. Perpustakaan Nasional RI: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1176974>
- Widiyaningrum, E. (2016). eprints.undip.ac.id: http://eprints.undip.ac.id/62315/2/BAB_II.pdf

