

BAB II

BAHAN RUJUKAN

2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi

Setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta memiliki tujuan yang sama, yaitu menghasilkan laba semaksimal mungkin. Salah satu cara untuk memperoleh laba yang tinggi adalah dengan menekan biaya-biaya pengeluaran dan memperbesar pemasukan melalui hasil penjualan. Disamping itu perusahaan juga mampu mengefektifkan dan mengefisienkan kegiatan-kegiatan yang ada dalam perusahaan.

Sistem informasi akuntansi yang menghasilkan informasi yang andal ditujukan untuk membantu manajemen dalam mengkoordinir dan mengelola perusahaan serta menghindari adanya kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi sehingga merugikan perusahaan.

Akuntansi pada dasarnya merupakan sistem informasi. Hal yang membedakan akuntansi sebagai sistem dengan sistem informasi lainnya di perusahaan adalah sistem informasi akuntansi hanya berkaitan dengan fungsi akuntansi dalam mengolah data tentang aktivitas organisasi perusahaan yang memiliki nilai ekonomi. (Azhar Susanto, 2004:8)

Bagi suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data keuangan yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai. Semua informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus juga mendukung peningkatan produktivitas, efisiensi dan pengendalian yang merupakan hal penting dalam menghadapi persaingan. (Azhar Susanto, 2004:8)

Sistem informasi akuntansi harus menghasilkan informasi akuntansi yang menjangkau sistem informasi akuntansi keuangan dan sistem informasi akuntansi manajemen. Sebuah sistem informasi akuntansi merupakan sebuah aktivitas pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan aktivitas utama secara lebih efisien dan efektif. Dan dari sistem informasi akuntansi ini, perusahaan

dapat menambah nilai bagi sebuah perusahaan atau organisasi. (Krismiaji, 2002:13)

Upaya untuk mengetahui kebutuhan informasi bagi pihak luar maupun dalam perusahaan, disusun suatu sistem informasi akuntansi. Sistem ini direncanakan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak luar maupun perusahaan dapat diproses dengan cara manual atau diproses dengan menggunakan mesin.

2.1.1 Pengertian Sistem

Sistem pada dasarnya merupakan sekelompok unsur yang erat hubungannya satu sama lain, yang berfungsi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem diciptakan untuk menangani suatu yang berulang kali terjadi secara rutin.

Menurut **George H Bodnar dan William S Hopwood** (2003:1) yaitu :

“ Sistem adalah kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu ”,

Sedangkan menurut **Mulyadi** (2001:5) yaitu :

“ Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan perusahaan “.

Pada dasarnya sistem terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu :

1. Input (masukan), merupakan komponen penggerak atau pemberi tenaga kerja dimana sistem itu dioperasikan.
2. Proses
3. Output (keluaran), merupakan hasil dari operasi

2.1.2 Pengertian Akuntansi

Pengertian akuntansi menurut **Carl.S. Warren, James.M. Reeve, dan Phillip.E. Fess** (2005:11) yaitu :

“ Akuntansi adalah sistem informasi yang memberikan laporan kepada pihak berkepentingan mengenai kegiatan ekonomi dan kondisi perusahaan “.

Definisi akuntansi menurut **George H Bodnar** (2003:1) adalah :

“ Akuntansi adalah suatu sistem informasi, mengidentifikasi, mengumpulkan dan mengkomunikasikan informasi ekonomik mengenai suatu badan usaha kepada beragam orang “.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa akuntansi merupakan suatu proses pencatatan, pengelompokan, pengikhtisaran dalam laporan transaksi keuangan dan menitikberatkan pada suatu aktivitas yang memberikan informasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan, baik untuk mengambil keputusan maupun bagi para pemegang saham serta pihak ekstern lainnya.

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting bagi manajemen didalam memperoleh informasi akuntansi yang tepat dan dapat dipercaya. Terdapat banyak pengertian sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut **Krismiaji** adalah ;

“ Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis “.
(2002:4)

Menurut **George H Bodnar** pengertian sistem informasi akuntansi adalah:

” Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi “. (2003:1)

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut IAI adalah :

“ Sistem informasi akuntansi atau Sistem akuntansi terdiri dari metode-metode yang diciptakan untuk mengidentifikasi, menghimpun, menganalisis, mengelompokan, mencatat, dan melaporkan transaksi satuan usaha dan untuk menyelenggarakan pertanggungjawaban aktiva dan kewajiban yang bersangkutan dengan transaksi tersebut “.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan alat untuk membantu manajemen memperoleh informasi dalam

pengelolaan perusahaan, diantaranya untuk keperluan dan pelaporan kepada pihak yang berkepentingan dan bagi yang membutuhkan informasi seperti pihak intern dan ekstern.

2.1.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi untuk suatu perusahaan akan berbeda dengan perusahaan yang lain bahkan dalam perusahaan itu sendiri. Sistem informasi akuntansi harus dikembangkan dengan kemungkinan meluasnya perusahaan ataupun bertambahnya pegawai.

Menurut **La Midjan dan Azhar Susanto** (2001:37) sistem informasi akuntansi memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan informasi
Yaitu informasi yang tepat guna, terpercaya, dan tepat waktu. Dengan kata lain sistem akuntansi harus cepat dan tepat dapat memberikan informasi akuntansi yang diperlukan secara lengkap.
2. Untuk meningkatkan sistem pengendalian intern
Yaitu sistem pengendalian intern yang diperlukan agar dapat mengamankan kekayaan perusahaan. Ini berarti sistem akuntansi yang disusun harus mengandung kegiatan sistem pengendalian intern.
3. Untuk dapat menekan biaya-biaya tata usaha
Yaitu biaya-biaya yang digunakan dalam tata usaha untuk menyusun sistem akuntansi harus seefisien mungkin.

Ketiga tujuan sistem akuntansi tersebut saling terkait. Peningkatan informasi yang diperlukan pada sistem pengendalian intern baik kualitas maupun kuantitas tidak dapat dilaksanakan apabila tanpa pertimbangan kenaikan biaya dan pada akhirnya dipilih jalan tengah yaitu biaya yang tidak begitu besar tetapi sistem pengendalian intern yang diperlukan cukup bisa diperhatikan.

Sedangkan menurut **Mulyadi**, ada empat tujuan umum pengembangan sistem akuntansi yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.

2. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian, maupun struktur informasinya.
3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan.
4. Untuk mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi bertujuan untuk memperbaiki kualitas, meningkatkan informasi yang tepat, serta meningkatkan pengendalian intern perusahaan, sehingga data akuntansi dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya untuk pengambilan keputusan. Dan juga dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan keseimbangan antara manfaat dengan biaya.

2.1.5 Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi

Adapun unsur-unsur sistem akuntansi menurut **Mulyadi** (2001:3) adalah formulir-formulir, catatan-catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar, buku pembantu serta laporan. Berikut ini diuraikan lebih lanjut pengertian masing-masing unsur sistem akuntansi tersebut adalah sebagai berikut :

➤ **Formulir**

Merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering juga disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) diatas secarik kertas. Formulir sering disebut dengan istilah media, karena formulir merupakan media untuk mencatat peristiwa yang terjadi dalam organisasi kedalam catatan dengan formulir ini, data yang bersangkutan dengan transaksi direkam pertama kalinya sebagai dasar pencatatan dalam catatan.

Contoh : faktur penjualan, bukti kas keluar, dan cek.

➤ Catatan

a. Jurnal

Merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, meringkas data keuangan dan data yang lainnya. Dalam jurnal ini data keuangan untuk pertama kalinya diklasifikasikan menurut penggolongan yang sesuai dengan informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan. Dalam jurnal ini pula terdapat kegiatan peringkasan data, yang hasil peringkasannya (berupa jumlah rupiah) transaksi tertentu kemudian diposting ke rekening yang bersangkutan dalam buku besar.

Contoh : penerimaan kas, jurnal pembelian, jurnal penjualan, dan jurnal umum.

b. Buku Besar

Buku besar (General Ledger) terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening dalam buku besar ini disediakan sesuai dengan unsur-unsur informasi yang akan disajikan dalam laporan keuangan. Rekening buku besar ini disatu pihak dapat dipandang sebagai wadah untuk menggolongkan data keuangan, sedangkan dipihak lain dapat dipandang pula sebagai sumber informasi keuangan untuk penyajian laporan keuangan.

c. Buku Pembantu (Subsidiary Ledger)

Buku ini terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu disebut sebagai catatan akhir juga karena setelah data akuntansi keuangan dicatat dalam buku besar tersebut. Proses akuntansi selanjutnya adalah penyajian laporan keuangan.

➤ Laporan

Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan yang dapat berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan saldo laba, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umur piutang, daftar utang yang akan dibayar, daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya, laporan berisi informasi yang merupakan keluaran sistem informasi akuntansi. Laporan dapat berbentuk hasil cetak komputer dan tayangannya pada layar monitor komputer.

Menurut **Wilkinson** (1993:417), laporan yang efektif harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

a. Relevan

Laporan harus membantu manajer dalam memenuhi tanggung jawab utamanya dalam perencanaan, pengarahan, pengendalian operasi serta penggunaan sumber daya yang berkaitan dengan hal tersebut.

b. Padat

Laporan harus menghilangkan semua rincian yang tidak perlu dan tidak relevan.

c. Diskriminasi yang Memadai

Meskipun laporan harus padat, tetapi tidak boleh menyembunyikan rincian yang diperlukan. Sebaliknya laporan harus mengadakan diskriminasi secara memadai untuk memungkinkan perbandingan yang berarti.

d. Lingkup yang Tepat

Laporan harus mencakup lingkungan yang berkaitan dengan tanggung jawab yang akan menerima laporan itu. Para manajer dengan bidang tanggung jawab yang lebih luas membutuhkan laporan dari lingkup yang lebih luas daripada manajer dengan bidang tanggung jawab yang lebih sempit.

e. Dapat Dipahami

Suatu laporan harus menyajikan informasi dalam format yang jelas dan siap pakai.

f. Tepat Waktu

Suatu laporan harus diterbitkan secara tepat waktu untuk memungkinkan manajer melakukan tindakan yang efektif.

g. Andal

Suatu laporan sudah tentu harus memenuhi standar kecermatan atau ketepatan yang tinggi.

h. Konsisten dengan Laporan-laporan yang lain

Jika suatu laporan ingin dicocokkan dengan sistem laporan, informasinya harus konsisten dengan informasi yang disajikan dalam seluruh laporan yang berkaitan dengannya.

Dokumentasi yang baik mengandung arti bahwa catatan-catatan harus dipelihara oleh semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Karenanya, seluruh catatan yang memungkinkan dilakukan rujukan silang dari satu bidang tanggung jawab ke bidang tanggung jawab yang lain.

2.1.6 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Komponen – komponen sistem informasi akuntansi menurut **Azhar Susanto** (2008 : 72) adalah sebagai berikut :

1. *Hardware*

Hardware terbagi kedalam beberapa bagian seperti bagian input, bagian pengolahan atau prosesor dan memori, bagian output dan bagian komunikasi. Bagian – bagian dari *hardware* tersebut satu sama lain harus berhubungan dan bekerja sama secara harmonis membentuk hardware sistem informasi akuntansi. *Hardware* yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi harus juga sesuai dengan kebutuhan sistem informasi akuntansi yang diterapkan dan kemampuan keuangan perusahaan.

Spesifikasi *hardware* mana yang dipilih untuk sistem informasi akuntansi yang diterapkan harus disesuaikan dengan kemampuan

keuangan, situasi, kondisi dan kebutuhan manajemen perusahaan, serta sumberdaya manusia yang tersedia di perusahaan tersebut yang akan menjalankan sistem informasi akuntansi tersebut. Sehingga nantinya penggunaan komputer dalam sistem informasi akuntansi benar – benar efektif.

2. *Software*

Software terbagi dua kelompok besar yaitu *software* sistem dan *software* aplikasi. *Software* sistem terbagi lagi kedalam beberapa kelompok yaitu sistem operasi, interpreter dan kompiler. sedangkan *software* aplikasi terbagi kedalam beberapa jenis *software* tergantung pada aplikasi yang digunakan. Dalam memilih *software* apa yang akan digunakan akan lebih baik memilih dulu sistem operasi apa yang akan digunakan sesuai dengan aplikasi yang akan di operasikan, karena kemampuan sistem operasi sangat banyak sedangkan pengetahuan pemakai sistem sangat terbatas maka pemikiran yang wajar bila menggunakan *software* sistem operasi yang banyak digunakan perusahaan umumnya.

3. *Brainware*

Brainware adalah orang yang memiliki, membangun, menjalankan sistem informasi akuntansi. *Brainware* dapat dikelompokan sebagai berikut:

- a. Manajer
- b. Analisis Sistem
- c. Ahli Komunikasi
- d. Administrator database
- e. Programmer
- f. Operator
- g. Pustakawan

4. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian aktivitas yang menghubungkan aktivitas satu dengan aktivitas lainnya. Prosedur bila dapat diprogram berubah menjadi *software* misalnya prosedur posting dan jurnal kalau sudah pasti dapat diprogram secara otomatis sehingga pemakai komputer tidak perlu lagi

melakukan penjurnalan dan posting. Prosedur seringkali digunakan sebagai alat kontrol satu transaksi oleh transaksi lainnya yang terjadi dibagian yang sama atau dengan bagian lain dan disebut dengan *internal ceck*.

Prosedur merupakan pedoman yang harus di ikuti dan dibentuk atas dasar kesepakatan dengan penetapan dan pengesahan dilakukan oleh manajemen yang berwenang. Kesalahan prosedur berarti melanggar peraturan perusahaan.

5. *Database*

Database dalam arti luas merupakan data – data yang ada diperusahaan sedangkan dalam arti sempit *database* merupakan data – data yang ada dalam komputer.

6. Jaringan komunikasi

Jaringan komunikasi (network) atau disebut juga jaringan komunikasi data. Pada dasarnya merupakan penggunaan media elektronik atau sinar untuk memindahkan data dari satu lokasi atau beberapa lokasi lain.

Komponen – komponen yang digunakan dalam jaringan komunikasi data satu sama lain harus berintegrasi secara harmonis atau bersinergi membentuk jaringan komunikasi data dalam sistem informasi akuntansi.

2.2 Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai

Sistem akuntansi penjualan termasuk sistem akuntansi penting yang harus didesain di dalam perusahaan, hal ini disebabkan oleh karena penjualan, baik penjualan secara kredit maupun penjualan secara tunai merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan. Sistem akuntansi penjualan harus dapat menghasilkan informasi yang mutakhir mengenai pasar, harga calon pembeli, cara distribusi, syarat penyerahan, dan syarat pembayaran. (La Midzan dan Azhar Susanto, 2001:169)

2.2.1 Pengertian Penjualan Tunai

Penjualan merupakan aktivitas yang penting dalam suatu perusahaan, kegagalan dalam aktivitas penjualan akan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kontinuitas operasi perusahaan, oleh karena itu penjualan merupakan sumber pendapatan yang paling utama bagi perusahaan.

Salah satu transaksi penjualan adalah dengan cara tunai atau cash maupun cek tunai yang bersifat liquid sehingga dapat langsung digunakan untuk membiayai perusahaan. Pengertian penjualan menurut **Azhar Susanto** (2001:170):

“ Penjualan secara tunai yaitu penjualan yang bersifat cash and carry pada umumnya terjadi secara kontan. Dapat pula terjadi pembayaran selama satu bulan juga dianggap kontan “.

2.2.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai

Sistem informasi akuntansi penjualan termasuk sistem informasi penting yang harus didesain didalam perusahaan, hal ini disebabkan oleh karena penjualan baik penjualan secara kredit maupun penjualan secara tunai merupakan sumber pendapatan perusahaan. Sistem informasi penjualan akan menghasilkan suatu informasi mengenai pasar, harga, calon pembeli, cara distribusi, syarat penyerahan dan syarat pembayaran.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan adalah sistem informasi akuntansi yang terdiri dari metode dan catatan yang diciptakan untuk mengidentifikasi, menghimpun, menganalisis, mengelompokkan, mencatat, melaporkan transaksi penjualan dan untuk menyelenggarakan pertanggung jawaban aktiva dan kewajiban yang bersangkutan dengan transaksi penjualan. Contohnya, dalam sebuah perusahaan perlu dibuatnya pencatatan akan adanya transaksi yang terjadi, sehingga perusahaan tersebut dapat mengidentifikasinya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehingga tidak terdapat manipulasi yang mungkin dilakukan dengan sengaja oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

2.2.3 Bagian Yang Terkait

Bagian-bagian yang terkait dalam penjualan tunai menurut Mulyadi (2001:204) adalah :

“ Dalam penjualan melibatkan beberapa fungsi dalam setiap bagian yang saling berhubungan. Seperti bagian penjualan, bagian kas, bagian gudang, bagian pengiriman dan bagian akuntansi “.

Adapun fungsi lebih rinci dari penjualan tunai adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Penjualan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

2. Fungsi Kas

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai penerima kas dari pembeli.

3. Fungsi Pengiriman

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang atau jasa yang telah dibayar harganya kepada pembeli.

4. Bagian Penagihan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menagih piutang kepada pelanggan atas barang ataupun jasa yang telah dipesan.

5. Fungsi Akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diungkapkan dengan terlibatnya kelima bagian penjualan tunai tersebut akan saling berhubungan dan berinteraksi serta akan melakukan pengawasan secara terus menerus atau masing-masing kegiatan yang mereka lakukan secara independen dan terpisah.

2.2.4 Prosedur Sistem Informasi akuntansi Penjualan

Sistem informasi akuntansi penjualan tunai menurut Mulyadi (2001:6) mengandung enam prosedur yaitu :

1. Prosedur Order Penjualan

Dalam prosedur ini fungsi penjualan mencatat dari pembeli dan membuat faktur penjualan baik tunai maupun kredit untuk memungkinkan pembeli melakukan pembayaran harga barang ke fungsi kas dan untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman menyiapkan barang yang akan diserahkan kepada pembeli.

2. Prosedur Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini fungsi kas menerima pembayaran kepada pembeli untuk memungkinkan pembeli tersebut melakukan pengambilan barang yang diberinya dari fungsi kredit.

3. Prosedur Penyerahan Barang

Dalam prosedur ini fungsi pengiriman menyerahkan barang kepada pembeli.

4. Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai

Dalam prosedur ini fungsi akuntansi melakukan pencatatan transaksi penjualan tunai dalam jurnal penjualan dan jurnal penerimaan kas.

5. Prosedur Penyetoran Kas Ke Bank

Struktur pengendalian intern terhadap kas mengharuskan penyetoran dengan segera kas ke bank. Semua kas yang diterima pada suatu hari dalam prosedur ini fungsi kas menyetorkan kas yang diterima dari penjualan tunai ke bank dalam jumlah penuh.

6. Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas

Dalam prosedur ini, fungsi akuntansi mencatat penerimaan kas dalam jurnal penerimaan kas berdasarkan bukti setoran bank yang diterima dari bank melalui fungsi kas.

2.2.4.1 Prosedur Order Penjualan

Maju mundurnya suatu perusahaan banyak dipengaruhi oleh tidaknya perusahaan itu menjual produk yang dipasarkannya. Oleh karena itu kegiatan penjualan merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Sehingga bagian penjualan sering disebut sebagai ujung tombak bagi suatu

perusahaan dalam mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Kegiatan penjualan akan diawali dengan adanya order atau pesanan dari pihak pembeli yang diterima oleh bagian order penjualan. Order pembelian yang disampaikan pihak pembeli tersebut, oleh pihak penjual disebut dengan istilah order penjualan. Kegiatan penjualan perusahaan dapat dilakukan secara tunai maupun secara kredit. Transaksi penjualan tunai akan mengakibatkan adanya penyerahan barang dagangan kepada pembeli dan menimbulkan adanya penerimaan kas dari pembeli. Transaksi penjualan kredit akan mengakibatkan adanya penyerahan barang dagangan kepada pembeli dan menimbulkan adanya piutang kepada pembeli. Bagian order penjualan merupakan bagian yang pertama menangani order dari pembeli baik secara tunai maupun secara kredit. Karena itu perlu penanganan yang sebaik mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pembeli dan akan menjadi pelanggan tetap perusahaan.

Prosedur order penjualan/Sales :

1. Menerima order dari pelanggan. Order dari pelanggan dapat melalui Fax, Surat order pembelian, atau datang secara langsung yang kemudian dicatat dalam order form.
2. Memverifikasi order pelanggan yang mencakup data pelanggan secara lengkap termasuk alamat, penyerahan barang yang diinginkan customer, quantity dan merawat validasi data tersebut melalui workstation yang ada pada bagian penerimaan order untuk mengecek pemenuhan order, meliputi nama produk, nomor surat pesanan/pemesan, harga, tanggal penyerahan barang, dan lain-lain.
3. Mencatat order pelanggan ke sistem komputer dan menerbitkan dokumen order penjualan. Dokumen ini selanjutnya berfungsi sebagai surat permintaan pengadaan barang (stock request). Bila barang yang dipesan tidak tersedia/persediaan digudang tidak mencukupi, maka akan direkam sebagai back order (order yang belum terpenuhi).
4. Membawa dokumen order penjualan ke bagian otorita kredit untuk mendapat persetujuan penjualan kredit apabila customer tidak dapat langsung membayarnya.

5. Mengadakan contact dengan pelanggan mengenai pemenuhan order.

Order dari pembeli yang masuk ke perusahaan akan ditangani lebih lanjut oleh bagian penjualan. Untuk penjualan eceran, pembeli akan datang sendiri ke perusahaan (toko) dengan kegiatan memilih barang, membayar di kassa, dan membawa barang sendiri dengan dilayani oleh pramuniaga. Berbeda dengan penjualan partai besar (grosiran), biasanya pembeli tidak datang ke perusahaan, tetapi cukup mengirimkan Surat Order Pembelian. Surat order pembelian dibuat oleh pembeli berdasarkan Surat Penawaran Harga yang telah disampaikan oleh pihak penjual terlebih dahulu. Jika yang diterima berupa Surat Order Pembelian, maka bagian order penjualan sebelum memproses lebih lanjut, perlu meneliti surat order tersebut.

2.2.4.2 Prosedur Penerimaan Kas

Prosedur penerimaan kas di dalam perusahaan perlu dirancang sedemikian rupa, sehingga kemungkinan tidak tercatat ataupun tidak diterima kas menjadi lebih kecil kemungkinannya. Dalam merancang prosedut penerimaan kas perlu memperhatikan prinsip-prinsip penerimaan kas yang dapat digunakan sebagai pedoman, antara lain :

1. Setiap penerimaan kas harus segera dicatat
2. Penerimaan kas harus dicatat ke bank setiap hari
3. Petugas penerimaan kas tidak merangkap sebagai pelaksana pembukuan penerimaan kas
4. Fungsi penerimaan kas dan fungsi pengeluaran kas terpisah
5. Laporan penerimaan kas dibuat secara periodik
6. Petugas penerimaan kas harus memeriksa setiap barang yang digunakan sebagai alat transaksi pembayaran

Prosedur penerimaan kas dalam perusahaan pada umumnya berasal dari penjualan tunai dan dari penerimaan pembayaran piutang dari para debitur. Prosedur penerimaan kas yang ditetapkan oleh suatu perusahaan sangat tergantung kepada besar kecilnya perusahaan serta struktur organisasi perusahaan itu sendiri. Penjualan tunai bisa dilakukan dengan pembeli datang ke perusahaan

melakukan pemilihan barang atau produk yang dibeli, melakukan pembayaran dengan uang tunai ke kassa dan menerima barang yang dibeli.

Adapun prosedur penerimaan kas menurut **Krismiaji** (2002:279) yaitu :

- a. Bagian penjualan menerima permintaan penjualan dari konsumen. Setelah terjadi kesepakatan transaksi, bagian ini menerima kas kemudian membuat tiket atau nota penjualan sebanyak 2 lembar dan didistribusikan sebagai berikut :
 - Lembar ke 1 diserahkan ke pelanggan
 - Lembar ke 2 diserahkan ke bagian audit
 - Kas diserahkan ke kasir
- b. Setelah menerima kas dari petugas penjualan, kasir mencatat penerimaan ini ke dalam jurnal penerimaan kas
- c. Kemudian kasir membuat bukti setor bank sebanyak 2 lembar, dan menyetorkan kas tersebut ke bank
- d. Secara periodik, kasir menyerahkan jurnal penerimaan kas ke bagian buku besar untuk diproses
- e. Bagian buku besar menerima rekapitulasi jurnal penerimaan kas dari kasir, kemudian melakukan proses posting dari jurnal tersebut ke rekening-rekening buku besar yang bersangkutan

Bagian-bagian yang terkait dalam penerimaan kas dari penjualan tunai, yaitu : bagian order penjualan, bagian kas, bagian gudang, bagian pengiriman, dan bagian akuntansi.

2.2.4.3 Prosedur Penyerahan Barang

Menurut **George H. Bodnar** (2006:299), prosedur penyerahan barang diawali dengan penyiapan dokumen pengiriman yang disebut *delivery*. Dokumen *delivery* dibuat untuk mengatur pengiriman barang ke pelanggan. Semua informasi yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan mengirimkan barang kepada pelanggan ada di dalam *delivery*. *Delivery* biasanya disiapkan di lokasi produksi atau distribusi. Pesanan penjualan berisi banyak informasi yang diperlukan dalam suatu *delivery*.

Dokumen delivery diproses untuk menyiapkan jadwal (daftar kerja) pengiriman. Jadwal didasarkan pada tanggal pengiriman yang diminta oleh pelanggan. Barang yang dikeluarkan dari persediaan untuk pengiriman memerlukan dokumen pengambilan pesanan, pengepakan pesanan, dan posting pengiriman. Pengambilan pesanan mencakup proses memilih barang dari pabrik atau gudang sesuai dengan pesanan. Pengepakan barang mencakup menyiapkan barang sampai ke kendaraan angkutan yang membawa sampai dengan ke pelanggan. Beberapa produk siap untuk diambil dan langsung dikirimkan, tetapi beberapa yang lain perlu dirakit atau membutuhkan alat khusus selama pengambilan dan pengepakan.

Beberapa dokumen disiapkan selama aktivitas pengiriman. Daftar pengambilan disiapkan sebagai petunjuk aktivitas pengambilan. Daftar pengepakan disiapkan untuk setiap pengiriman dan tembusannya diikutkan dalam pengiriman. Bill of lading disiapkan sebagai dokumen untuk pengangkutan barang ke kendaraan angkutan sampai ke pelanggan. Personel pengiriman akan memposting goods issue notice ketika barang sudah dikirimkan. Posting ini akan mempengaruhi (update) dokumen delivery yang relevan.

Adapun Prosedur penyerahan barang menurut **Krismiaji** (2002:290), yaitu:

Bagian gudang bertanggung jawab untuk memenuhi order pelanggan dengan mengeluarkan barang dari gudang sesuai dengan instruksi yang tercantum dalam tiket pengambilan barang (picking ticket). Bagian pengiriman bertanggung jawab untuk melakukan pengiriman barang ke pelanggan.

• *Informasi Yang Diperlukan Dalam Pengiriman Barang*

Salah satu keputusan pokok yang dibuat dalam aktivitas ini adalah pemilihan metode pengiriman. Umumnya perusahaan melakukan pengiriman barang kepada pelanggan dengan menggunakan alat angkut (truk) milik perusahaan sendiri. Namun dalam perkembangannya, banyak perusahaan yang melakukan *outsourcing* yaitu menggunakan jasa perusahaan pengangkutan untuk mengirimkan barang kepada pembeli, dengan tujuan mengurangi biaya dan agar perusahaan lebih berkonsentrasi pada aktivitas pokok perusahaan (membuat

barang). Pemilihan perusahaan pengiriman barang memerlukan analisis yang cermat dan hati-hati. Untuk itu, perlu dilakukan pengumpulan dan pemeliharaan informasi tentang kinerja perusahaan pengangkutan (persentase ketetapan waktu pengiriman, klaim kerusakan barang, dan lain-lain) dan mengintegrasikan informasi tersebut ke dalam sistem informasi. Apapun metode pengiriman yang digunakan, bagian pengiriman membutuhkan informasi yang akurat tentang jenis barang apa yang akan dikirim dan kemana barang tersebut akan dikirimkan. Informasi ini disampaikan melalui dokumen yang diterima dari bagian order penjualan dan bagian gudang.

2.2.4.4 Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai

Prosedur pencatatan penjualan tunai dilakukan setelah memeriksa keabsahan Surat Order Pembelian, selanjutnya menyiapkan dokumen penjualan dan mendistribusikannya kepada bagian-bagian yang terkait. Hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum melakukan pencatatan penjualan tunai, yaitu :

- a. Keabsahan Surat Order Pembelian dengan melihat Nama, Logo, Cap Perusahaan dalam surat tersebut.
- b. Mencatat Surat Order yang masuk dalam buku daftar pelanggan yang sangat diperlukan untuk penjualan kredit.
- c. Memperhatikan rencana pembayaran pelanggan, tunai atau kredit. Hal ini diperlukan untuk membuat bukti transaksi. Jika tunai akan dibuatkan Faktur penjualan tunai, tetapi jika kredit akan dibuatkan Surat order pengiriman atau Faktur penjualan kredit tergantung prosedur yang dipakai.
- d. Memeriksa nama barang, spesifikasi barang, jumlah dan harga barang untuk mempersiapkan barang, apakah tersedia dalam jumlah yang cukup atau tidak.
- e. Tanggal barang tersebut diperlukan oleh pembeli. Hal ini menentukan kapan barang tersebut harus dikirimkan oleh bagian pengiriman.
- f. Syarat penyerahan barang yang diinginkan oleh pembeli. Apakah barang diserahkan ditempat penjual atau ditempat pembeli.

- g. Rute pengiriman yang dikehendaki oleh pembeli jika barang harus diserahkan ditempat pembeli.
- h. Apakah syarat pembayaran yang tercantum dalam Surat order pembelian telah sesuai dengan syarat pemabayaran yang diberikan oleh perusahaan pada saat menyampaikan surat penawaran harga.

• *Pencatatan Penjualan Tunai Eceran*

Dalam penjualan tunai secara eceran, order penjualan ditangani oleh bagian order penjualan (paramuniaga). Dokumen yang dibuat adalah Faktur penjualan tunai atau Nota tunai sebanyak 3 lembar dengan distribusi sebagai berikut :

- a. Lembar 1, diserahkan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran ke kassa
- b. Lembar 2, diserahkan kepada pembungkus barang
- c. Lembar 3, darsip bagian order penjualan menurut nomor atau faktur

• *Pencatatan Penjualan Tunai Grosiran*

Order penjualan akan membuat faktur penjualan tunai sebanyak 3 lembar dan mendistribusikannya sebagai berikut :

- a. Lembar 1, diserahkan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran ke kassa
- b. Lembar 2, diserahkan kepada bagian gudang untuk menyiapkan barang yang tercantum dalam faktur dan kemudian menyerahkan ke bagian pengiriman
- c. Lembar 3, diarsip bagian order penjualan menurut nomor dan faktur

Fungsi akuntansi melakukan pencatatan transaksi penjualan tunai tersebut dalam jurnal penjualan dan penerimaan kas. Jurnal penjualannya yaitu :

Dr : Penjualan

Cr : Kas

2.2.4.5 Prosedur Penyetoran Kas Ke Bank

Prosedur penyetoran kas ke bank menurut **Krismiaji** (2002:308), yaitu :

Pemisahan fungsi adalah prosedur yang paling efektif untuk mengurangi resiko kehilangan kas. Petugas yang mempunyai akses fisik terhadap kas tidak boleh dibebani tanggung jawab untuk pencatatan maupun otorisasi transaksi termasuk penerimaan kas. Umumnya penanganan uang atau cek dalam sebuah organisasi harus diminimumkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyimpan sebagian besar uang dalam rekening bank, dan menyisakan sejumlah tertentu dalam bentuk dana kas kecil untuk pengeluaran-pengeluaran rutin yang nilainya kecil.

Seluruh penerimaan kas dari pelanggan harus disetorkan secara utuh ke bank setiap hari. Cara seperti ini mengurangi jumlah kas dan cek yang berada di kassa sehingga akan mengurangi risiko tercuri. Penyetoran seluruh penerimaan kas secara utuh dan tidak menggunakan sebagian penerimaan tersebut untuk membayar berbagai pengeluaran memudahkan rekonsiliasi laporan bank dengan catatan penjualan, piutang dagang, dan penerimaan kas.

Bagian yang membuat rekonsiliasi laporan bank harus independen dari berbagai aktivitas yang terkait dengan penanganan dan pencatatan penerimaan kas. Pemisahan tugas semacam ini memudahkan pengecekan independen terhadap kassa dan mencegah manipulasi (pengubahan) laporan bank sehingga dapat mencegah pencurian kas.

Karena sifatnya yang sangat mudah untuk dipindah tangankan dan tidak dapat dibuktikan pemiliknnya, maka kas mudah digelapkan. Oleh karena itu diperlukan pengawasan yang ketat terhadap kas. Langkah preventif untuk mencegah penggelapan terhadap kas yaitu dengan pengendalian intern terhadap kas. Sistem pengendalian intern terhadap kas yaitu dilakukan dengan memisahkan fungsi-fungsi penerimaan, pencatatan dan penyimpanan. Bentuk-bentuk prosedur pengendalian intern kas, antara lain :

1. Pemisahan yang jelas fungsi-fungsi dalam penerimaan kas, setiap penerimaan kas harus segera dicatat dan disetor ke bank.
2. Pemisahan fungsi antara pengurusan kas dengan fungsi pencatatan kas.

3. Pengawasan yang ketat terhadap fungsi penerimaan dan pencatatan kas.
4. Dibuat laporan kas setiap hari.

Bank akan mencatat setiap perubahan dari saldo kas yang disetorkan oleh bagian yang terkait.

2.2.4.6 Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas

Penerimaan kas perusahaan berasal dari dua sumber utama, yaitu penerimaan dari penjualan tunai dan penerimaan kas dari piutang atau dari penjualan secara kredit.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem penerimaan kas dari penjualan tunai adalah :

1. Jurnal penjualan
2. Jurnal penerimaan kas
3. Jurnal umum
4. Kartu persediaan
5. Kartu gudang

Bagian yang terlibat dalam kegiatan penerimaan kas ini adalah kassa, yaitu bagian yang berada dibawah bagian keuangan, yang bertugas menangani penerimaan kas dan penyetorannya ke bank dan bagian piutang dagang, yaitu bagian yang berada dibawah bagian akuntansi dan bertugas untuk mencatat pelunasan piutang dari pelanggan. Pemisahan semacam ini cukup efektif memisahkan fungsi penjagaan dan pencatatan, sehingga mengurangi risiko pencurian kas.

Fungsi akuntansi akan mencatat penerimaan kas dalam jurnal penerimaan kas berdasarkan bukti setoran bank. Bank membuat bukti penerimaan kas rangkap dua sebagai tanda terima kemudian didistribusikan sebagai berikut :

- Lembar yang asli dikirim ke bagian akuntansi untuk dicatat dalam buku kas
- Lembar ke dua tembusan sebagai arsip bagian kas dan bank

Bagian akuntansi akan menerima daftar penerimaan kas dan bukti kas masuk, kemudian memasukan data penerimaan kas ke komputer dan mengarsipkan kedua dokumen tersebut urut tanggal. Dan mencatatnya dalam jurnal penerimaan kas.

• *Informasi Yang Diperlukan Dalam Pencatatan Penerimaan Kas Menurut Krismiaji (2002:300), yaitu :*

Karena kas dapat dicuri dengan mudah, maka kas tersebut perlu memperoleh perlindungan yang memadai. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah tidak memberikan wewenang bagi bagian piutang dagang atau penagihan untuk memiliki akses fisik terhadap kas atau cek. Meskipun demikian, penerimaan kas harus dicatat secara akurat, dan rekening pelanggan harus dikredit secara tepat jika ada pelunasan. Untuk melaksanakan hal ini, fungsi piutang dagang harus mengidentifikasi sumber-sumber penerimaan kas, dan faktur yang berhubungan untuk dikreditkan ke rekening piutang yang bersangkutan. Alternatif solusi untuk menghindari kesalahan adalah dengan melakukan penugasan bagian penerima surat untuk membuat daftar rincian nama pelanggan dan nilai pelunasan masing-masing, atau mengcopy bukti kas masuk dan mengirimkan informasi tersebut ke bagian piutang dagang.

2.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penjualan Tunai

Untuk mencapai penjualan yang optimal seperti yang diharapkan tidak mudah, meskipun telah dikeluarkan biaya promosi yang cukup besar. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor tertentu yang juga mempengaruhi penjualan.

Secara umum faktor-faktor tersebut adalah :

1. Analisis pasar
2. Penelitian dan Pengembangan
Penelitian dan pengembangan produk yang menyangkut mutu barang yang dijual.
3. Promosi
Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan promosi yang tepat dan sesuai.
4. Komunikasi Regulasi

Dengan melaksanakan kegiatan penjualan, perusahaan harus selalu mengikuti peraturan pemerintah yang berlaku, seperti peraturan penjualan tunai, peraturan penanaman modal, dan peraturan perpajakan.

5. Sistem Packaging

Terutama bagi industri-industri yang membutuhkan kemasan yang lebih baik untuk produk yang dihasilkan.

6. Sistem Pengiriman

Sistem pengiriman harus baik, kondisi barang harus tetap utuh dan yang terpenting adalah pengiriman yang tepat waktu sesuai dengan kesepakatan.

7. Pengendalian dan Evaluasi

Perusahaan secara rutin harus melakukan evaluasi untuk melihat kembali apakah pelaksanaan kegiatan penjualan telah sesuai dengan rencana sebagai tolak ukur pengendalian dimasa yang akan datang.

2.3 Konsep Jasa

Menurut **Philip Kotler** (1996:75), pengertian jasa adalah :

“ Jasa merupakan aktivitas maupun manfaat apapun yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun “.

Jasa tidak menghasilkan kepemilikan apapun seperti produk, karena jasa sifatnya tidak terlihat, tetapi berupa pemberian bantuan dalam pemuasan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan dengan atau tanpa imbalan tertentu sebagai timbal baliknya.

Menurut **Christopher H. Lovelock** (1998:115), definisi jasa adalah :

” Jasa lebih merupakan penampilan kinerja dibanding sebagai suatu benda, dan karena jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud maka jasa hanyalah dirasakan dan dialami bukan dimiliki. Pelanggan diharapkan dapat terlibat secara aktif dalam proses penciptaan pelayanan, delivery, dan pemakaian jasa tersebut “.

2.3.1 Penjualan Jasa

Menurut **Adrian Payne**, penjualan jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Menurut **Christian Gronross**, penjualan jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangibel yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi atau barang dan atau sistem penyediaan jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya.

2.3.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Jasa

Secara sederhana sistem akuntansi penjualan jasa dapat didefinisikan sebagai gabungan dari formulir-formulir, catatan, prosedur-prosedur, dan alat-alat yang digunakan untuk mengolah data dalam suatu badan usaha yang memberikan pelayanan jasa atau menjual aktivitas intangibel tanpa ada pemindahan kepemilikan dengan tujuan untuk menghasilkan informasi-informasi keuangan yang diperlukan oleh pihak yang berkepentingan.

2.3.3 Jasa Sebagai Suatu Sistem

Bisnis jasa dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengadaan jasa, dimana input diproses, elemen-elemen dari jasa produk diciptakan sehingga menghasilkan jasa yang kemudian ditransfer kepada pengguna jasa. Menurut **Christopher H. Loverlock** (1998:120), suatu usaha jasa adalah suatu sistem yang terdiri dari :

1. Service Operation Sistem

Komponen yang terdapat dalam sistem operasi jasa dapat dipisahkan antara komponen sumber daya manusia dan komponen fisik. Kedua unsur ini harus berjalan dengan baik, sebab adanya ketidakberesan pada kedua komponen ini dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan.

2. Service Delivery Sistem

Penyerahan jasa berhubungan dengan dimana, bilamana, dan bagaimana jasa tersebut diserahkan kepada pelanggan. Sistem ini tidak hanya meliputi unsur-unsur sistem operasi pelayanan jasa yang nyata yaitu dukungan fisik dan personal, tetapi juga termasuk hal-hal yang disajikan kepada pelanggan yang lain. Secara tradisional interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggannya termasuk hal yang sangat erat, tetapi karena alasan efisiensi operasional maupun kenyamanan konsumen masyarakat yang mencari jasa tidak memerlukan kehadirannya secara fisik mendapati kenyataan bahwa hubungan langsung mereka dengan perusahaan pelayanan jasa itu ternyata berkurang. Penyerahan jasa secara elektronik sering kali membawa kenyamanan yang lebih besar daripada hubungan langsung.

3. Service Marketing sistem

Elemen lain yang merupakan bagian dari sistem jasa adalah sistem pemasaran jasa yang berfungsi memberikan kontribusi terhadap pandangan pelanggan akan perubahan jasa. Elemen pemasaran ini berhubungan langsung dengan sistem pengiriman jasa.

2.3.4 Kualitas Jasa

Menurut **Parasuraman** (2002:36), ada lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya, kemudahan menghubungi perusahaan dan ketepatan janji mengenai waktu pengiriman tiba.

2. Daya Tangkap (Responsevennes)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Misalnya, kecepatan menyelesaikan pekerjaan, dan penanganan yang tepat pada saat pertama datang.

3. Jaminan (Assurance)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Misalnya, keramahan dan kesopanan dari Customer Service dan pengetahuan Customer service dalam menangani berbagai masalah dalam pengiriman.

4. Perhatian (Emphaty)

Yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Misalnya, perhatian dari Customer Service terhadap keluhan dari pelanggan dan memberi penjelasan kepada pelanggan dengan baik.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Yaitu penampilan fasilitas fisik peralatan, personil dan materi komunikasi. Misalnya, lokasi perusahaan dan perlengkapan yang dimiliki oleh perusahaan.

2.3.5 Mempertahankan Kualitas Jasa

Beberapa cara perbaikan untuk memperhatikan kualitas jasa, yaitu :

1. Memberikan dukungan dan dorongan bagi karyawan yang berada di garis depan berupa otorisasi tanggung jawab dan rangsangan untuk pengendalian, peduli dan berorientasi kepada kebutuhan konsumen.
2. Mengembangkan moto “ Terobsesi Kepada Konsumen “, yaitu selalu memberikan kepuasan kepada kebutuhan konsumen terutama konsumen yang sudah terbukti kesetiiaannya.
3. Melakukan komitmen terhadap kualitas, yaitu terhadap reformasi pelayanan dan bukan hanya keuangan dan bukan mengembangkan standar kualitas pelayanan.
4. Memantau performasi pelayanan baik terhadap pelayanan perusahaan itu sendiri maupun pesaingnya. Metode yang digunakan dapat berupa belanja perbandingan, survey pelanggan, kertas saran dan keluhan.
5. Selalu mengkomunikasikan kepedulian terhadap kualitas pelayanan kepada para karyawan dan menyediakan performasi umpan balik.

6. Perusahaan harus memuaskan karyawannya seperti memuaskan para pelanggannya misalnya menciptakan lingkungan yang memberi dukungan kepada karyawan melebihi pelayanan terhadap performansi pelayanan yang baik dan memonitor kepuasan kerja. Hubungan yang baik antara para karyawan akan memberikan dukungan yang positif terhadap hubungan dengan pelanggan.

2..3.6 Karakteristik Jasa

Menurut **Tjiptono Darmajdi** (2005:208), jasa memiliki empat karakteristik yang membedakan dengan produk fisik. Adapun karakteristik jasa tersebut adalah :

1. Tidak Berwujud (Intangible)

Jasa merupakan produk yang tidak nyata sehingga tidak bisa dilihat, dirasakan, didengar atau dikecap sebelum jasa itu dibeli. Oleh karena itu, tugas pemberi jasa disini adalah mengelola keterangan atau informasi untuk mewujudkan produk yang tidak berwujud, atau berusaha memvisualisasikan produk yang ditawarkan.

Misalnya, seseorang yang menjalani pengencangan kulit wajah tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli jasa itu.

2. Tak Terpisahkan (Inseparability)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjualan dan kemudian baru dikonsumsi. Ada interaksi penyedia-klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa baik klien dan penyedia jasa mempengaruhi hasil jasa. Misalnya, konsumen akan tidak puas apabila suatu konser dari band kesukaannya gagal ditampilkan karena sakit dan digantikan dengan band yang lain.

3. Bervariasi (Variability)

Bidang jasa pada sesungguhnya sangat berubah-ubah. Hal ini disebabkan karena jasa sangat tergantung kepada siapa yang menyajikan, dan dimana disajikan. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah

pengendalian kualitas. Pertama adalah investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik. Perusahaan penerbangan, perbankan, dan perhotelan menghabiskan banyak dana untuk melatih karyawannya dalam menyediakan jasa. Kedua adalah menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Hal ini dibantu dengan menyiapkan suatu cetakan biro jasa yang menggambarkan proses dan peristiwa jasa dalam sebuah bagan arus, dengan tujuan untuk mengenali titik-titik kemungkinan kegagalan pemberian jasa. Ketiga adalah memantau kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan belanja perbandingan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.

4. Mudah Lenyap (Perishability)

Jasa tak dapat disimpan dan mudah hilang, juga permintaan jasa dapat berubah-ubah menurut musim dan waktu. Oleh karena itu, jasa menimbulkan tantangan dalam bidang perencanaan, penetapan harga dan promosi pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa tersebut.

Misalnya, perusahaan transportasi umum harus lebih memiliki banyak kendaraan karena permintaan pada jam sibuk, bahkan jika permintaannya cukup merata sepanjang hari.