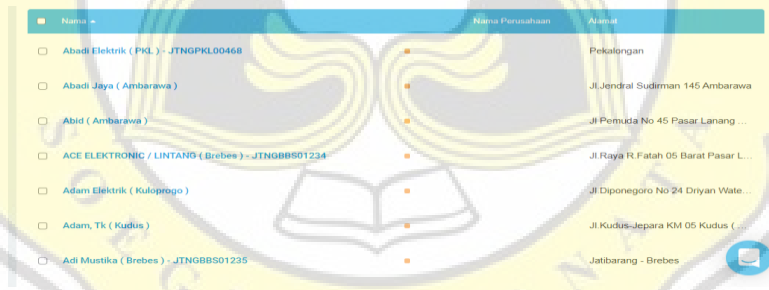


BAB IV

HASIL ANALISA PENELITIAN

4.1 ANALISA KARAKTERISTIK KONSUMEN

Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang berada di Kota Semarang mengawali usaha dengan bantuan sales yang terus berkembang semakin besar sehingga berdiri toko yang melayani kebutuhan listrik konsumen baik itu melalui datang langsung ke toko maupun melalui toko online yang tersebar di *e-commerce*. Sampai sekarang memiliki 533 konsumen yang terdiri dari dalam dan luar Kota Semarang. Data tersebut diambil dari hasil tangkapan layar sistem yang digunakan di Prima Jaya yang menyimpan data lengkap seluruh konsumen yang pernah melakukan transaksi berulang-ulang kali dengan Prima Jaya.



Nama	Nama Perusahaan	Alamat
<input type="checkbox"/> Abadi Elektrik (PKL) - JTNGPKL00468		Pekalongan
<input type="checkbox"/> Abadi Jaya (Ambarawa)		Jl. Jendral Sudirman 145 Ambarawa
<input type="checkbox"/> Abid (Ambarawa)		Jl Pemuda No 45 Pasar Lanang ...
<input type="checkbox"/> ACE ELEKTRONIK / LINTANG (Brebes) - JTNGBB8501234		Jl Raya R. Fatah 05 Barat Pasar L...
<input type="checkbox"/> Adam Elektrik (Kuloprogo)		Jl Diponegoro No 24 Driyan Wate...
<input type="checkbox"/> Adam, Tk (Kudus)		Jl Kudus-Jepara KM 05 Kudus (...)
<input type="checkbox"/> Adi Mustika (Brebes) - JTNGBB8501235		Jatibarang - Brebes

Menampilkan 1 - 25 dari 533 Kontak

Gambar 4.1 Tangkapan Layar Total Keseluruhan Konsumen

(Sumber : account.mekari.com/primajaya)

Kontak konsumen yang tersimpan merupakan konsumen yang melakukan transaksi dengan Prima Jaya secara rutin dan dengan kurun waktu yang sering sehingga menjadi konsumen langganan Prima Jaya. Jumlah 533 kontak konsumen tersebut terbagi menjadi 3 kriteria konsumen yang adalah sebagai konsumen *direct*, *online* dan *credit selling*. Konsumen *direct selling* merupakan konsumen yang datang langsung ke toko untuk melakukan pembelian secara tunai.

Konsumen *online selling* adalah konsumen yang melakukan pembelian melalui toko online milik Prima Jaya baik itu melalui *marketplace* atau *website*. Sedangkan untuk konsumen *credit selling* merupakan konsumen yang melakukan transaksi melalui perantara sales dengan menggunakan tempo pembayaran. Dengan demikian berikut merupakan 3 karakteristik konsumen yang dimiliki Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang :

4.1.1 Karakteristik Konsumen Yang Melakukan *Direct Selling* Di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

Distributor Toko Listrik Prima Jaya memiliki karakteristik konsumen yang melakukan *direct selling* atau penjualan langsung yang dilakukan di toko adalah konsumen yang bekerja di sebuah perusahaan diminta oleh perusahaan untuk melakukan pengadaan barang atau sebagai bagian *purchasing* perusahaan tersebut yang melakukan pembelian alat-alat listrik. Untuk konsumen yang melakukan transaksi secara tunai kepada Prima Jaya dikelompokkan menjadi satu nama konsumen yaitu *Default Customer Jurnal Touch*.

PRIMA JAYA
MARKETING2 [Chat] [Clock] [Bell] [Buat demo](#)

<input type="checkbox"/>	Tanggal	Nomor	Pelanggan	Tgl Jatuh Tempo	Status	Sisa Tagihan (dalam IDR)	Total (dalam IDR)	Tags
<input type="checkbox"/>	12-11-2021	Sales Invoice #25741 <small>Device Name: samsung SM-A225F - Transaction No: 10762</small>	Default Customer - Jurnal Touch	12-11-2021	Paid	Rp. 0,00	Rp. 20.000,00	
<input type="checkbox"/>	12-11-2021	Sales Invoice #25740 <small>Device Name: samsung SM-A225F - Transaction No: 10761</small>	Default Customer - Jurnal Touch	12-11-2021	Paid	Rp. 0,00	Rp. 190.000,00	
<input type="checkbox"/>	12-11-2021	Sales Invoice #25738 <small>Device Name: samsung SM-A225F - Transaction No: 10760</small>	Default Customer - Jurnal Touch	12-11-2021	Paid	Rp. 0,00	Rp. 3.924.000,00	
<input type="checkbox"/>	12-11-2021	Sales Invoice #25736 <small>Device Name: samsung SM-A225F - Transaction No: 10759</small>	Default Customer - Jurnal Touch	12-11-2021	Paid	Rp. 0,00	Rp. 188.000,00	
<input type="checkbox"/>	12-11-2021	Sales Invoice #25732 <small>Device Name: samsung SM-A225F - Transaction No: 10758</small>	Default Customer - Jurnal Touch	12-11-2021	Paid	Rp. 0,00	Rp. 22.000,00	

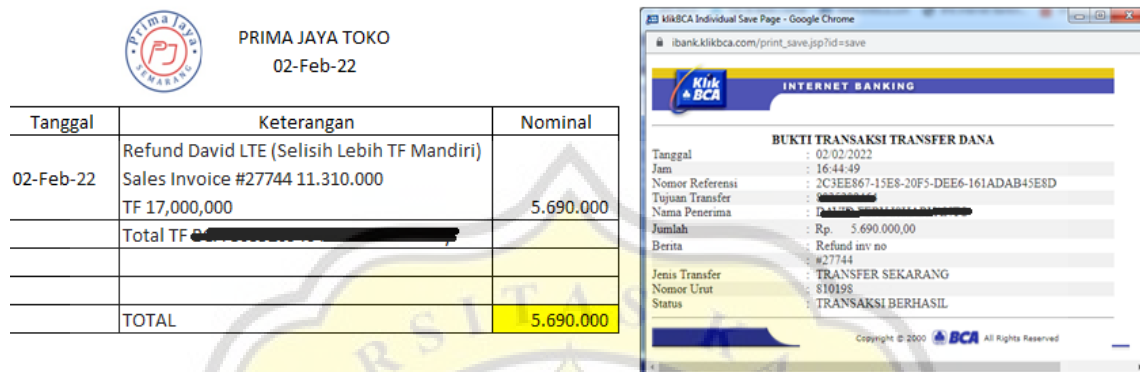
Gambar 4.2 Transaksi Konsumen *Direct Selling*

(Sumber : account.mekari.com/primajaya)

Konsumen yang pernah melakukan transaksi pembelian tunai akan dikelompokkan menjadi satu nama *Default Customer Jurnal Touch* karena transaksi ini digunakan menggunakan aplikasi *jurnal touch* yang diakses melalui *handphone* kantor yang digunakan oleh kasir. Menggunakan aplikasi *jurnal touch* untuk transaksi akan memunculkan sebuah informasi yang bertuliskan *Device Name: Samsung SM-A225F* yang mengartikan bahwa menggunakan *handphone* tipe *Samsung SM-A225F* untuk mengakses *jurnal touch* yang digunakan oleh kasir untuk membuat faktur penjualan konsumen *direct selling* yang datang langsung ke toko.

Banyak konsumen langganan yang melakukan pembelian di Prima Jaya secara tunai karena memperoleh diskon atau potongan yang tidak tertera dalam nota seperti contoh yang tertera pada gambar diatas merupakan penjualan dari aplikasi *jurnal touch* tanpa adanya diskon penjualan, sehingga konsumen akan memberikan dana yang diberikan dari perusahaan tempat mereka bekerja sebagai pembayaran sesuai dengan faktur yang tercetak dari *jurnal touch*. Apabila terdapat konsumen yang ingin membuat harga jual sendiri maka admin akan menuliskan nominal yang diinginkan, sehingga

terdapat *refund* untuk konsumen akibat dari tidak tertulisnya besaran jumlah belanja konsumen dengan nominal yang sesungguhnya. Berikut adalah contoh transaksi *refund* untuk konsumen *direct selling* :



Gambar 4.3 Bukti Transfer Pengeluaran Bank Untuk Pengembalian Dana Konsumen *Direct Selling* Karena Lebih Transfer

(Sumber : Dokumen Perusahaan)

Besarnya nominal yang diberikan merupakan selisih dari transaksi penjualan tunai dari yang ditransfer oleh perusahaan tempat konsumen tersebut bekerja dan jumlah faktur yang sesungguhnya, sehingga memunculkan *refund*. Yang mana pada *refund* tersebut dikembalikan ke rekening pribadi konsumen tersebut.

Peneliti menganalisis tiga data yang menunjukkan jumlah nominal diskon yang diberikan secara tunai kepada konsumen di tahun 2019 - 2021, dapat dilihat pada tabel 4.1 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Penerimaan Komisi Secara Tunai Tahun 2019 - 2021

Tahun	Total Penerimaan Diskon Secara Tunai	Total Penjualan Tunai	% Penerimaan Diskon Secara Tunai
2019	Rp826.423.820,00	Rp5.203.481.013,00	15,88%
2020	Rp333.992.000,00	Rp2.096.025.498,00	15,93%
2021	Rp621.854.500,00	Rp3.814.903.488,00	16,30%

Tabel tersebut menunjukkan jumlah diskon penjualan berupa penerimaan uang tunai yang oleh pihak *accounting* dicatat sebagai biaya komisi yang diberikan secara tunai. Berikut merupakan sedikit rincian penerimaan uang tunai diberikan untuk konsumen yang melakukan transaksi dengan didasarkan pada nomor faktur :



RINCIAN DISKON TUNAI
PENJUALAN KASIR
PRIMA JAYA

Nama Akun / Tanggal	Transaksi	Keterangan	Debit	Kredit	Saldo
(6-60002) Komisi & Fee					
05/06/2020	Saldo Awal				19.009.000,00
06/06/2020	Expense	Diskon Penjualan Nota No 10602	1.750.500,00	0,00	20.759.500,00
13/06/2020	Expense	Diskon Untuk Penjualan No 13981	1.100.500,00	0,00	21.860.000,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 14113	2.416.000,00	0,00	24.276.000,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 14091	563.000,00	0,00	24.839.000,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 14201	914.000,00	0,00	25.753.000,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 14177	3.464.200,00	0,00	29.217.200,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 14176	1.122.700,00	0,00	30.339.900,00
19/06/2020	Expense	potongan penjualan nota 10873	2.567.000,00	0,00	32.906.900,00

Gambar 4.4 Tangkapan Layar Pencatatan Diskon Penjualan

(Sumber : account.mekari.com/primajaya)

Dengan jumlah penjualan tunai yang terjadi pada tahun 2019 - 2021, yakni:

a) Tahun 2019

Tahun 2019 merupakan tahun yang memiliki jumlah nominal tertinggi untuk penerimaan komisi secara tunai yang diberikan oleh kasir kepada konsumen. Dalam satu tahun total perusahaan mengeluarkan uang tunai untuk komisi yang diberikan kepada konsumen sebesar Rp.826.423.820. Nominal tersebut adalah nominal potongan penjualan tunai yang tidak masuk ke dalam faktur penjualan. Seluruh konsumen tersebut melakukan transaksi penjualan dengan jumlah keseluruhan Rp.5.203.481.013 memiliki persentase sebesar 15,88%.

b) Tahun 2020

Tahun 2020 merupakan tahun dimana perusahaan harus tetap berjuang mempertahankan eksistensinya karena dampak dari Covid-19. Meskipun mengalami penurunan akibat Pandemi Covid-19, total penjualan pada tahun 2020 adalah Rp.2.096.025.498, yang menurun jauh dari tahun sebelumnya, namun tidak mengurangi minat konsumen untuk berbelanja bagi perusahaan tempat mereka bekerja. Sehingga dalam satu tahun total perusahaan mengeluarkan uang tunai untuk komisi yang diberikan kepada konsumen sebesar Rp.333.992.000. Nominal tersebut adalah nominal potongan penjualan tunai yang tidak masuk ke dalam faktur penjualan. Penerimaan komisi yang diberikan secara tunai kepada konsumen pada tahun 2020 memiliki persentase 15,93%. Jika kita membandingkan dari tahun sebelumnya persentase penerimaan uang tunai di tahun 2020 mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kenaikan jumlah konsumen yang meminta komisi uang tunai.

c) Tahun 2021

Pada tahun 2021 total perusahaan mengeluarkan uang tunai untuk konsumen yang meminta diskon tanpa masuk ke dalam nota adalah Rp.621.854.500. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya komisi yang diberikan naik lebih banyak 2 kali lipat. Menurut wawancara bersama konsumen yang melakukan penjualan secara tunai, mengatakan bahwa “ya sekarang kita butuh kan banyak mbak, apalagi saya punya anak banyak, jadi saya harus pintar-pintar untuk cari uang” ini menjadi gambaran bahwa pada tahun 2021 adalah tahun dimana sudah berlaku *new normal* untuk segala

aktivitas sehingga perusahaan terus bergerak untuk tetap bertahan melanjutkan kehidupan di tengah Pandemi Covid-19. Dengan segala kebijakan yang ada di perusahaan tempat mereka bekerja, mereka juga berusaha mencari pendapatan dari segala hal, sehingga hal ini menyebabkan tingginya persentase penerimaan uang tunai yaitu 16,30%. Jika dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya tahun 2021 memiliki persentase tertinggi untuk jumlah penerimaan komisi tunai, dengan jumlah penjualan tunai Rp.3.814.903.488. Jumlah penjualan yang tidak lebih tinggi dari tahun 2019 namun memiliki persentase penerimaan komisi tunai paling tinggi dari 2 tahun sebelumnya. Ini membuktikan bahwa pelanggan juga berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan di tengah sulitnya kehidupan pada saat Pandemi Covid-19 dengan melakukan segala cara termasuk menerima komisi tunai dari tidak tertulisnya besaran potongan penjualan di faktur penjualan yang mereka berikan kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

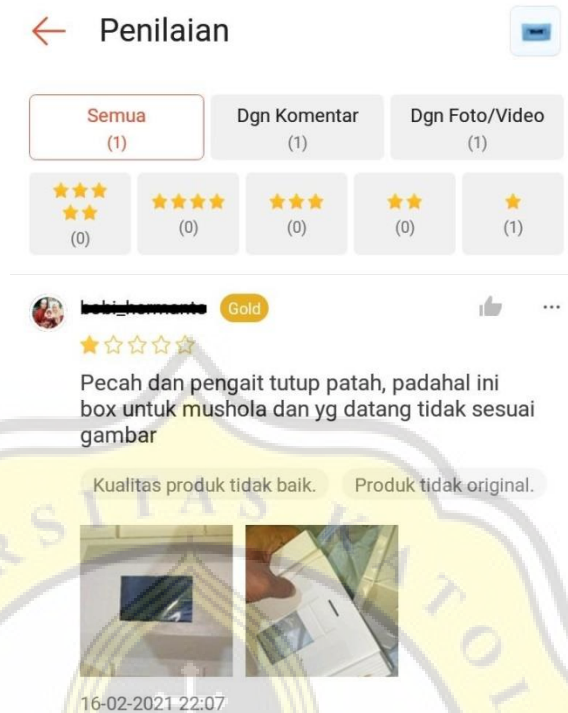
4.1.2 Karakteristik Konsumen Yang Melakukan *Online Selling* Di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

Semakin berkembangnya usaha di Prima Jaya yang didukung dengan segala teknologi yang tersedia maka toko online milik Prima Jaya yang tersebar di seluruh *marketplace* dan *website* semakin berkembang serta dikenal oleh berbagai macam konsumen yang ingin berbelanja melalui toko online Prima Jaya untuk kebutuhan alat listrik mereka. Menurut wawancara bersama admin *online selling* yang mengatakan bahwa, “Toko online ada itu sejak saya masuk, jadi sampai sekarang sudah 3 tahun juga.” Telah memiliki pertumbuhan yang pesat, sebagai salah satu toko online terlaris di Kota Semarang yang menjual kebutuhan alat listrik. Hal tersebut dapat terlihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 4.5 Tangkapan Layar Halaman Toko Online Pada Shopee
(Sumber : shopee.co.id/primajayashop_official)**

Memiliki total pengikut yang berjumlah 777 pengikut menjadi sebuah kemungkinan bahwa pengikut tersebut pernah melakukan transaksi bersama Prima Jaya melalui toko online. Dari jumlah pengikut tersebut seluruh konsumen yang berbelanja di Prima Jaya memberikan ulasan melalui penilaian yang diberikan. Sehingga toko online milik Prima Jaya yang salah satunya berada di *marketplace shopee* memperoleh penilaian 4.8 dari total 5 bintang yang dijadikan sebagai penilaian toko. Penilaian tersebut atas seluruh pelayanan dan barang yang diberikan Prima Jaya untuk konsumen toko online. Prima Jaya tidak dapat menjadi toko bintang 5 karena ada konsumen yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. berikut merupakan gambar penilaian konsumen dari *shopee* yang memberikan penilaian buruk :



Gambar 4.6 Tangkapan Layar Salah Satu Penilaian Buruk Konsumen Toko Online Pada Shopee

(Sumber : shopee.co.id/primajayashop_official)

Terlihat bahwa konsumen merasa kecewa dengan barang yang diterima, dimana konsumen menerima barang dalam keadaan pecah dan patah. Selain daripada itu juga barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh toko. Sehingga konsumen memberikan penilaian bintang 1 untuk toko online milik Prima Jaya.

Dilihat berdasarkan wawancara terdapat konsumen *online selling* yang melakukan pembelian di Prima Jaya adalah sebagai *end user* yang konsumen tersebut merupakan konsumen yang memiliki tujuan untuk menggunakan sendiri bukan untuk dijual kembali. Konsumen toko online tersebut telah selesai melakukan transaksi dengan Prima Jaya melalui website milik Prima Jaya. Hal ini terlihat dari wawancara dengan salah satu konsumen toko online yang menyatakan bahwa, "Saya menggunakan website". Adapun

hasil wawancara dengan konsumen toko online yang melakukan transaksi melalui *marketplace* atau website adalah sebagai berikut :

1. Konsumen *Marketplace*

Pihak konsumen *marketplace* mengatakan bahwa memang berbelanja di toko online Prima Jaya melalui *shopee* digunakan untuk pribadi, namun barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang diharapkan. Barang yang diterima tidak dalam keadaan baik, sehingga ini menjadi penyebab memberikan ulasan buruk untuk toko online. Konsumen telah melakukan konfirmasi kepada pihak toko melalui media *chat* yang disediakan oleh pihak *marketplace* dengan maksud untuk memperoleh penggantian barang dari pihak toko. Namun admin toko online tidak menghiraukan hal tersebut, sehingga hal tersebut menjadi permasalahan bagi pembeli. Ketika pembeli tidak mendapatkan respon yang baik dari penjual maka dengan sangat kecewa pembeli memberikan penilaian yang buruk kepada toko. Pembeli memberikan nilai buruk dengan tujuan supaya toko mendapatkan citra buruk dan pembeli lain juga dapat mendapatkan informasi bahwa toko prima jaya memiliki kualitas barang dan pelayanan yang buruk. Sehingga calon pembeli akan mengurungkan keinginannya untuk berbelanja di prima jaya. Keuntungan lain bagi pembeli saat berbelanja melalui *marketplace* adalah ketika toko memberikan kupon untuk belanja bagi konsumen yang ingin berbelanja. Kupon belanja untuk toko online yang ada di *marketplace shopee* adalah sebagai berikut :



Gambar 4.7 Tangkapan Layar Kupon Belanja Toko Online Pada *Marketplace Shopee*

(Sumber : shopee.co.id/primajayashop_official)

Kupon belanja tersebut dapat digunakan untuk berbelanja pada toko online Prima Jaya di *Shopee* dengan ketentuan yang sudah ditentukan yaitu minimal belanja 50 ribu. Hal ini akan menjadi penyemangat bagi konsumen untuk terus menggunakan kupon tersebut ketika berbelanja kebutuhan alat listrik di Prima Jaya. Adanya kupon untuk konsumen toko online akan meningkatkan minat konsumen untuk berbelanja. Hasil wawancara yang mendalam dengan admin toko online, hal - hal yang merugikan toko ini merupakan kesalahan dari admin yang tidak melakukan pengecekan terlebih dahulu barang yang ingin dikirim dan juga lalai dalam mengatur gambar serta informasi terkait dengan produk yang tertera di toko *marketplace*. Dapat dilihat pada gambar

berikut yang menunjukkan bahwa kesalahan yang terjadi pada ukuran dimensi menjadi beban dari perusahaan :

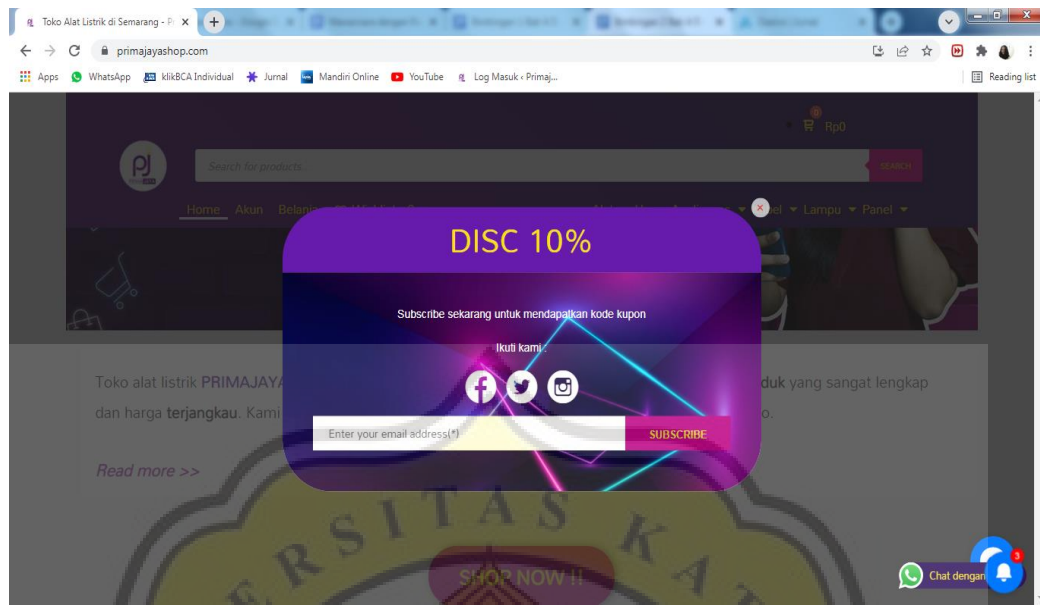
Akun Biaya	Deskripsi	Jumlah (dalam IDR)
biaya ekspedisi	Biaya Ongkir kesalahan karena dimensi Orderan From Shopee No Pesanan 201021VS6HN3CJ	780.000,00
SubTotal		Rp. 780.000,00
Sudah Dibayar		Rp. 780.000,00

Gambar 4.8 Tangkapan Layar Beban Ekspedisi Yang ditanggung Perusahaan
(Sumber : account.mekari.com/primajaya)

Tidak bisa pihak admin melarang konsumen untuk berbelanja ketika terjadi salah dalam mengatur dimensi produk. Kesalahan menampilkan dimensi produk di halaman toko online tidak menjadi kesalahan konsumen yang berbelanja, karena konsumen memanfaatkan kesempatan ini untuk mendapatkan barang yang diinginkan dengan harga pengiriman yang jauh lebih murah sehingga pihak ekspedisi akan menghitung berat paket sesuai dengan berat produk yang sebenarnya. Dengan demikian selisih biaya ekspedisi akan mengurangi saldo pada akun shopee dan ini menjadi beban yang ditanggung oleh perusahaan.

2. Konsumen Website

Konsumen toko online yang berbelanja di prima jaya melalui website milik prima jaya adalah konsumen yang berbelanja langganan di prima jaya dengan lokasi yang jauh sehingga tidak memungkinkan untuk berbelanja di prima jaya secara langsung datang ke toko. Melalui website pembeli dapat memilih barang yang dibutuhkan dengan mendapatkan diskon 10% melalui kupon atau voucher yang dibagikan. Berikut adalah voucher yang didapatkan ketika berbelanja melalui *website* milik Prima Jaya :



Gambar 4.9 Tangkapan Layar Kupon Belanja Toko Online Pada Website

(Sumber: primajayashop.com/)

Kupon atau voucher dapat digunakan untuk berbelanja di *website* ketika *subscribe* akun *website* dengan login melalui email dan dengan otomatis voucher akan otomatis terkirim ke email pribadi pembeli. Ketika voucher tidak masuk ke email maka pembeli dapat bertanya kepada admin untuk meminta kode voucher yang digunakan untuk berbelanja dengan segera admin akan memberitahu pelanggan tanpa ada syarat apapun. Sehingga seringkali pembeli mengabaikan syarat dan ketentuan yang diberikan di website, lebih memilih bertanya kepada admin yang dengan mudah dan cepat akan memberi tahu kode voucher potongan 10%. Hal ini sering dilakukan oleh konsumen luar kota yang berbelanja di prima jaya dengan menggunakan diskon 10%. Hal ini terlihat dari wawancara dengan konsumen toko online yang menyatakan bahwa. “habis itu dikasih bonus voucher belanja diskon 10% buat belanja ke website, eh malah sama mbak nya admin saya dikasi voucher terus, jadi emang jadi langganan sampai sekarang.” Menurut keterangan dari konsumen yang berbelanja melalui website, prima jaya dapat memberikan kupon voucher yang digunakan untuk

berbelanja sehingga ini sebagai kesempatan bagi konsumen ketika berbelanja. Tanpa syarat dan ketentuan konsumen dengan sangat mudah menerima voucher potongan belanja 10%, sehingga menjadi langganan bagi konsumen tersebut untuk berbelanja di Prima Jaya melalui *website*.

4.1.3 Karakteristik Konsumen Yang Melakukan *Credit Selling* Di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

Konsumen yang melakukan transaksi *credit* adalah toko retail yang ada di dalam dan luar kota Semarang. Sebagian besar konsumen tersebut akan menjual kembali barang yang dibeli dari prima jaya. Untuk membantu proses distribusi barang maka konsumen menghubungi sales yang akan menerima pesanan dari konsumen. Pesanan yang sudah dipesan melalui sales selanjutnya akan dikirim sesuai dengan jadwal keliling sales. Ketika mengirim pesanan toko sales membawa juga faktur kredit untuk konsumen toko.

Seluruh konsumen yang melakukan transaksi kredit oleh sales diberikan tenggang masa atau masa jatuh tempo 30 hari setelah pengiriman. Ketika ada toko yang membayar lebih dari tanggal jatuh tempo hal tersebut maka pembayaran toko tersebut menjadi tanggung jawab sales seluruhnya.

Menurut wawancara bersama salah satu konsumen yang melakukan transaksi kredit, berkata bahwa, “Bayarnya saya nunggu sales kesini, ya tergantung salesnya.”. Sehingga ini menjadi alasan bagi konsumen untuk membayar melebihi tanggal jatuh tempo. Dengan demikian konsumen toko mengabaikan pembayarannya. Berikut adalah data umur piutang dari seluruh konsumen kredit :

Tabel 4.2

Persentase Umur Piutang Tahun 2021

Umur Piutang	Nominal	% Piutang
1-30 Hari	Rp463.781.873,02	39,18%
31 - 60 Hari	Rp428.982.832,16	36,24%
61 - 90 Hari	Rp163.295.617,32	13,80%
> 90 Hari	Rp127.613.916,60	10,78%
Total Piutang	Rp1.183.674.239,10	100,00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang memiliki piutang dengan umur 1-30 hari hanya 39,18% dari seluruh piutang yang dimiliki oleh prima jaya. Piutang dengan umur 1-30 hari adalah piutang yang belum lewat tanggal jatuh temponya. Untuk sisanya adalah piutang yang sudah *overdue* atau sudah melebihi tanggal jatuh tempo yang ditetapkan pada faktur. Piutang yang berumur 31-60 hari berjumlah Rp428.982.832,16 ini merupakan piutang yang belum jauh dari tanggal jatuh tempo, untuk piutang yang memiliki umur 60-90 hari dengan jumlah Rp163.295.617,32 adalah piutang yang sudah cukup jauh tidak melakukan pembayaran.

Sedangkan piutang yang berumur lebih dari 90 hari yang berjumlah Rp127.613.916,60 adalah piutang yang sudah sangat jauh melebihi tanggal jatuh tempo. Jika dibandingkan piutang yang sudah lebih dari 30 hari dengan jumlah Rp719.892.366,08 memiliki persentase 60,82% jauh sangat tinggi melebihi jumlah piutang yang belum jatuh tempo. Jumlah piutang lewat jatuh tempo yang sangat tinggi ini seharusnya menjadi sebuah kewaspadaan tersendiri untuk memastikan kepada toko retail terkait dengan kemampuan dari konsumen membayar piutang tersebut.

Menurut wawancara bersama salah satu pelanggan toko retail, konsumen memiliki jumlah piutang yang tinggi namun sales masih memberikan barang tanpa toko tersebut melakukan pembayaran atas tagihan yang sudah jatuh tempo. Hal ini dinyatakan

oleh konsumen kredit yang berkata bahwa, “kalo lewat prima jaya itu salesnya gampang, saya minta barang dikirim cepat, kadang saya minta bayar mundur juga ga masalah sama salesnya”. Tentu bagi toko ini bukan menjadi kewajiban toko untuk membayar barang tersebut dengan cepat atau sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tertera di faktur. Berikut adalah gambar yang masih tersimpan di catatan sistem Prima Jaya atas tagihan yang sudah jatuh tempo, yaitu :

Tanggal	Nomor	Pelanggan	Tgl Jatuh Tempo	Status	Sisa Tagihan (dalam IDR)	Total (dalam IDR)	Tags
19-10-2020	Sales Invoice #11841	[REDACTED] (KDS)	18-11-2020	Overdue	Rp. 2.892.750,00	Rp. 2.892.750,00	HERI
01-10-2020	Sales Invoice #11684	[REDACTED] (SMG)	31-10-2020	Overdue	Rp. 5.750.000,00	Rp. 15.750.000,00	ANTON
02-09-2020	Sales Invoice #11452	[REDACTED] (KDS)	17-10-2020	Overdue	Rp. 5.035.608,00	Rp. 5.035.608,00	HERI
02-09-2020	Sales Invoice #11449	[REDACTED] (KDS)	02-10-2020	Overdue	Rp. 4.995.100,00	Rp. 4.995.100,00	HERI
02-09-2020	Sales Invoice #11447	[REDACTED] (KDS)	17-10-2020	Overdue	Rp. 3.521.058,00	Rp. 4.924.800,00	HERI
09-05-2020	Sales Invoice #10764	[REDACTED] (KENDAL)	08-07-2020	Overdue	Rp. 2.449.448,00	Rp. 4.313.200,00	DAV

Gambar 4.10 Tangkapan Layar Transaksi Penjualan Kredit
(Sumber : account.mekari.com/primajaya)

Gambar diatas merupakan tagihan yang masih belum terbayar oleh toko yang tersebar di beberapa kota baik itu di dalam atau luar Kota Semarang. Pada sistem tercatat nama sales pada bagian tag yang merupakan menjadi penanggung jawab dari sisa tagihan yang ada pada toko tersebut.

4.2 FAKTOR – FAKTOR YANG Mendukung TINDAKAN KECURANGAN DARI AKTIVITAS *DIRECT*, *ONLINE* DAN *CREDIT SELLING*

4.2.1 Faktor Internal Yang Mendukung tindakan Kecurangan Dari Aktivitas *Direct*, *Online* Dan *Credit Selling*.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, dapat disimpulkan bahwa adanya faktor dari pihak internal yang dapat menimbulkan kecurangan untuk aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling* yang ada pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya adalah sebagai berikut :

a. Konsumen *direct selling* mendapat kebebasan untuk mengubah faktur dengan mendapatkan diskon berupa uang tunai yang diberikan oleh kasir.

Distributor Toko Listrik Prima Jaya memberikan kebebasan kepada kasir untuk mengubah faktur yang diberikan konsumen dengan tidak mencantumkan jumlah besaran diskon yang diberikan. Memberikan uang tunai dengan memotong kas dari penjualan hari tersebut tanpa memberikan tanda terima apapun untuk uang yang keluar tersebut sangat bertentangan dengan kebijakan untuk sebuah pengendalian internal yang ada pada perusahaan. Konsumen yang melakukan *direct selling* sangat paham bahwa meminta uang tunai atas potongan penjualan yang telah dilakukan kepada kasir sangatlah mudah. Hal tersebut menjadikan sebuah kebiasaan untuk konsumen yang biasa dilakukan ketika berbelanja dengan datang langsung ke Toko Prima Jaya. Hasilnya penerimaan uang penjualan yang diterima oleh ketika berkurang akan diakui karena adanya permintaan potongan penjualan. Konsumen tunai yang mengambil potongan penjualan dengan uang tunai merupakan konsumen lama yang telah melakukan orderan sangat sering dan tidak dalam jumlah yang kecil. Sehingga hal tersebut membuat kasir sangat sibuk karena hanya seorang diri untuk mengatasi penjualan dengan mengambil barang, membuat faktur, menerima pembayaran hingga memberikan potongan penjualan tunai kepada konsumen. Memberikan diskon tunai dilakukan oleh kasir kepada konsumen ini bertujuan agar

memiliki konsumen yang loyal dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga konsumen dapat bertahan berbelanja kebutuhan alat listrik pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya secara terus menerus.

b. Perusahaan menyerahkan seluruh aktivitas toko online Prima Jaya kepada seorang admin.

Pemilik Distributor Toko Listrik Prima Jaya memberikan seluruh aktivitas yang ada dalam toko online kepada seorang admin. Kebijakan ini membuat admin tidak fokus untuk melakukan tugasnya sebagai admin toko online, sehingga banyak terjadi kesalahan untuk toko online seperti salah pengiriman barang, salah menampilkan harga dan pelayanan kepada konsumen toko online yang tidak maksimal.

Seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pesanan konsumen toko online dilakukan sendiri oleh seorang admin yang memiliki peran ganda sebagai pekerja dan mahasiswa, sehingga hal ini menyebabkan terbengkalainya toko online yang seharusnya dapat dikelola dengan baik oleh admin. Dari kegiatan yang tidak dilakukan dengan baik ini akan membawa toko online tampaknya tidak profesional untuk melayani konsumen di dunia online baik itu dari konsumen *marketplace* maupun website.

Selain melayani pesanan yang ada di toko online admin juga memiliki tanggung jawab atas penyimpanan uang elektronik yang disimpan di dompet masing - masing toko online. Terkadang pengambilan dana menjadi kendala admin karena seluruh kegiatan dilakukan di *handphone* perusahaan yang mana digunakan untuk seluruh kegiatan operasional perusahaan.

Hal tersebut dilakukan untuk mengefisiensi kegiatan operasional yang terpusat di satu *handphone* namun menjadi sebuah kewaspadaan khusus karena terakses oleh seluruh karyawan yang menggunakan.

c. Perusahaan memberikan toleransi kepada konsumen kredit untuk mengambil barang dan melakukan pembayaran piutang dengan bebas.

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh konsumen kredit seluruhnya menjadi kebebasan dari masing - masing sales. Sehingga kebijakan yang dibuat oleh pemilik dengan memberikan batas waktu pelunasan piutang toko retail dalam jangka waktu

jatuh tempo 1 bulan sering diabaikan. Hal tersebut bertentangan dengan kebijakan yang diberikan oleh pemilik untuk setiap toko retail yang melakukan transaksi kredit. Konsumen toko retail sangat mengerti adanya kebijakan melihat dari faktur yang tercetak, namun konsumen meminta toleransi kepada sales untuk memberikan perpanjangan waktu pembayaran dan meminta untuk dikirimkan barang. Dengan segala usaha konsumen maka sales memberikan toleransi kepada konsumen kredit sesuai dengan permintaannya.

Hasilnya sales tidak menerima pembayaran dari konsumen atas nota piutang toko retail tersebut. Sehingga pergerakan dana untuk perusahaan menjadi sebuah kendala bagi perusahaan dalam menjalankan roda operasional. Nilai piutang yang sangat tinggi juga menjadi sebuah gambaran bahwa tidak ada kebijakan terkait dengan aktivitas konsumen toko retail yang melakukan *credit selling*.

4.2.2 Faktor Eksternal Yang Mendukung tindakan Kecurangan Dari Aktivitas Direct, Online Dan Credit Selling.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, dapat disimpulkan bahwa adanya faktor dari pihak eksternal yang dapat menimbulkan kecurangan untuk aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling* yang ada pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya adalah sebagai berikut :

a. Adanya permintaan dari konsumen *direct selling* untuk tidak menulis besarnya jumlah potongan penjualan.

Menurut data yang diperoleh dari wawancara bersama salah satu konsumen yang melakukan transaksi *direct selling* menyatakan bahwa mendapatkan uang tunai dari potongan penjualan yang tidak masuk nota dapat menjadi pendapatan tambahan bagi konsumen untuk menghadapi keadaan seperti sekarang ini. Sehingga menuntut lebih untuk perusahaan dapat memberikan potongan penjualan yang lebih besar. Dengan tidak mencantumkan besaran potongan penjualan di dalam faktur penjualan tentu konsumen meminta kepada pihak prima jaya untuk merahasiakan hal tersebut. Serta

menerbitkan faktur yang sesuai dengan permintaan konsumen merupakan permintaan yang sudah biasa dilakukan oleh konsumen yang berbelanja langsung di prima jaya dengan melakukan pembayaran tunai.

b. Kondisi konsumen *online selling* yang memanfaatkan setiap kesempatan dan menuntut pelayanan baik dari perusahaan.

Penjualan yang dilakukan melalui toko online mengharuskan perusahaan untuk memberikan pelayanan lebih kepada konsumen. Karena konsumen yang berbelanja melalui toko online memiliki harapan sesuai dengan apa yang ditampilkan di dalam toko online tersebut. Ketika perusahaan tidak dapat memberikan harapan sesuai yang diharapkan maka konsumen toko online akan memberikan penilaian buruk terhadap toko kita. Sama halnya dengan kesalahan dalam pengiriman barang, akan menjadikan toko memiliki penilaian buruk dari konsumen yang sudah selesai melakukan transaksi. Sebaliknya jika kesalahan perusahaan menampilkan harga yang jauh lebih murah maka konsumen toko online akan bergegas melakukan transaksi dan memberikan penilaian baik kepada toko. Namun selisih harga yang terjadi dapat menjadi sebuah peringatan untuk melakukan manipulasi.

c. Keadaan keuangan konsumen *credit selling* yang menghambat pembayaran dan meminta pengiriman barang terus menerus.

Konsumen toko retail di Distributor Toko Listrik Prima Jaya merupakan konsumen yang melakukan bisnis dengan menjual kembali barang yang dibeli dari prima jaya. Oleh karena itu konsumen mengalami kemacetan pembayaran piutang yang disebabkan oleh perputaran dana yang dilakukan oleh konsumen toko retail. Menurut wawancara bersama salah satu pemilik toko retail menyatakan bahwa dana yang digunakan lebih baik digunakan untuk pembayaran yang lebih penting. Sehingga pembayaran untuk prima jaya dirasa dapat dilakukan pembayaran mundur dari tanggal yang seharusnya. Dengan tidak melakukan pembayaran piutang konsumen toko retail juga meminta kepada sales untuk dikirim barang. Hal ini dilakukan karena terdapat permintaan permintaan lebih untuk barang tersebut. Sehingga konsumen kredit meminta kepada sales untuk mengirim barang yang diminta dan menunda pembayaran piutang yang sudah jatuh tempo.

4.3 SUDUT PANDANG TENTANG KEBIJAKAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya belum memiliki Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang tertulis dan jelas untuk seluruh karyawan. Namun, peneliti dapat menggali informasi terkait dengan pendapat dari sudut pandang pihak internal perusahaan guna meminimalisir adanya kecurangan yang terjadi untuk aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling*. Berikut merupakan penemuan-penemuan permasalahan yang terjadi pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya :

Tabel 4.3

Kegiatan Penyelenggaraan Pengendalian Internal Distributor Toko Listrik Prima Jaya

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
A	Lingkungan Pengendalian	Faktor pada lingkungan pengendalian memiliki tingkat kelemahan 10% karena pada indikator ini memiliki beberapa ruang lingkup yang menjadi pendukung seseorang untuk melakukan kecurangan. Sehingga pada indikator ini ada atau tidaknya kecurangan juga di dukung dari masing-masing kepribadian dan latar belakang tiap individu.			
	Integritas dan nilai etika	Adanya perilaku jujur dan tidak jujur	Tidak ada tindakan jujur untuk	Wawancara Admin <i>Direct</i>	Pengendalian internal

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
		dari setiap perilaku karyawan	aktivitas <i>direct selling</i> karena diskon yang diperoleh dalam bentuk uang tunai oleh konsumen tidak ditampilkan di dalam faktur. Namun uang tunai diterima oleh konsumen	<i>Selling</i> No.10	LEMAH. Apabila diskon tidak ditampilkan di dalam faktur, kasir perlu memberikan tanda terima uang tunai yang diberikan serta membubuhkan tanda tangan konsumen dengan mencatat jumlah nominal dan nomor faktur
		Adanya perilaku karyawan adil dan tidak adil untuk memperlakukan seluruh konsumen	Hanya konsumen langganan lama yang berbelanja langsung ke toko memperoleh potongan penjualan tanpa adanya minimum pembelian. Dan apabila terdapat	Wawancara Admin <i>Direct Selling</i> No.10. Bukti tangkapan layar pencatatan diskon penjualan yang mencatat	Pengendalian internal LEMAH. Apabila terhadap konsumen baru perusahaan dapat tidak memberikan potongan penjualan yang

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			konsumen baru maka perusahaan tidak akan memberi tahu bahwa perusahaan dapat memberikan potongan penjualan tidak masuk ke dalam faktur.	tidak semua faktur penjualan memperoleh potongan penjualan yang diberikan secara tunai.	diberikan dalam bentuk uang tunai, maka untuk konsumen yang lain juga demikian. Supaya tidak terjadi kesenjangan pelayanan ketika berbelanja langsung.
			Jika mengikuti langkah-langkah saat <i>login marketplace</i> maka konsumen <i>online selling</i> akan memperoleh voucher belanja untuk berbelanja di <i>marketplace</i> . Namun admin memberikan voucher belanja kepada beberapa	Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.19	Pengendalian internal LEMAH. Sebaiknya seluruh konsumen <i>online selling</i> dibiarkan untuk mengikuti langkah-langkah <i>login</i> dengan <i>men-subscribe</i> sehingga memperoleh voucher belanja

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			konsumen <i>marketplace</i> yang dianggap langganan tanpa mengikuti langkah-langkah saat <i>login</i> .		tanpa diberitahukan oleh admin.
	Komitmen untuk berkompeten	Adanya syarat atau kualifikasi penerimaan karyawan	Rendahnya syarat penerimaan karyawan sehingga tidak memberikan kualifikasi yang tepat	Wawancara Manager No.5	Pengendalian internal LEMAH. Dibutuhkan syarat penerimaan karyawan yang tepat sehingga sesuai dengan posisi yang dibutuhkan berdasarkan kualifikasi yang dimiliki.
	Struktur organisasi	Adanya struktur organisasi jelas untuk setiap fungsi dan tugas dalam	Struktur organisasi tidak tertulis hanya tergambar menurut pandangan pemilik	Wawancara Manager No.11	Pengendalian internal LEMAH. Struktur

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
		perusahaan			organisasi perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian.
	Wewenang dan tanggung jawab	Adanya tanggung jawab untuk setiap karyawan	Kasir memberikan faktur kepada konsumen dengan nominal yang tidak seharusnya dibayarkan oleh konsumen <i>direct selling</i> , sehingga oleh pihak kasir harus mengembalikan dana atau <i>refund</i> kepada konsumen sesuai dengan selisih faktur yang dibuat.	Wawancara Admin <i>Direct Selling</i> No.19	Pengendalian internal LEMAH. Ketika mengembalikan dana kepada konsumen perlu dibuatkan tanda terima penerimaan uang untuk konsumen <i>direct selling</i> dengan memberikan alasan pengembalian dana dan

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
					membubuhkan tanda tangan penerima <i>refund</i> tersebut yang kemudian diketahui oleh kasir dan pihak finance yang mengeluarkan dana. Sehingga perusahaan memiliki dokumen pendukung atas transaksi pengembalian dana konsumen <i>direct selling</i> .
			Kesalahan pengiriman barang untuk aktivitas dari toko online tidak menjadi tanggung jawab admin <i>online selling</i> ,	Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.29, Gambar Tangkapan Layar Beban Ekspedisi	Pengendalian internal LEMAH . Perlu ketelitian untuk menampilkan informasi dalam toko online,

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			orang gudang atau siapapun. Sehingga selisih kerugian akibat kesalahan pengiriman akan menjadi beban perusahaan	Yang ditanggung Perusahaan	disarankan untuk secara berkala mengecek seluruh informasi harga, berat dan detail foto produk dari toko online.
			Berdasarkan aturan dari pemilik tagihan piutang dari retail yang tidak tertagih adalah menjadi tanggung jawab sales, namun pada kenyataannya sales tidak tegas kepada toko serta memberikan kesempatan kepada toko retail untuk mengambil barang lagi	Wawancara Konsumen Bapak D No.9	Pengendalian internal LEMAH. Dibutuhkan sikap tegas sales untuk toko retail supaya dengan teratur toko retail dapat melakukan pembayaran.
	Kebijakan dan	Adanya kebijakan	Perusahaan tidak	Wawancara	Pengendalian

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
	SDM	terkait aktivitas <i>direct, online</i> dan <i>credit selling</i>	memiliki kebijakan tertulis untuk seluruh aktivitas <i>direct selling</i> terlebih untuk kasir ketika membuat nota, menerima pembayaran serta memberikan potongan penjualan tunai kepada konsumen. Karena seluruh aturan dibuat secara yang disampaikan oleh pemilik.	Admin <i>Direct Selling</i> No.32	internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas <i>direct selling</i> perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian.
			Seluruh aktivitas yang terjadi di toko online dilakukan oleh admin melakukan seluruh kegiatan mulai dari menerima pesanan, mencetak resi,	Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.14	Pengendalian internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas <i>online selling</i> perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			melakukan pengemasan hingga membalas <i>chat</i> dan memberikan tanggapan kepada konsumen toko online		seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian
			Toko Retail sepenuhnya menjadi bagian sales, sehingga sales dapat memberikan besarnya limit piutang dan memberikan barang sesuai perjanjian dengan toko. Sehingga tanggung jawab yang berikan digunakan oleh sales dengan seenaknya tanpa	Wawancara Manager No.22	Pengendalian internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas <i>credit selling</i> perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			memperhatikan kemampuan toko dan berapa besar nominal piutang yang dimiliki toko		
B	Penentuan Risiko	Pada aktivitas <i>direct</i> , <i>online</i> dan <i>credit selling</i> risiko terbesar adalah untuk aktivitas <i>credit selling</i> dimana piutang tak tertagih dapat terjadi dengan nominal cukup besar, sehingga pada indikator ini perusahaan memiliki persentase kelemahan 20%			
		Ada atau tidaknya permasalahan dan perkiraan kemungkinan yang terjadi	Adanya masalah apabila diskon tidak masuk ke dalam faktur penjualan dan diketahui oleh perusahaan konsumen akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan	Wawancara Konsumen Bapak A No.12	Pengendalian internal LEMAH. Alangkah lebih baiknya apabila perusahaan memiliki arsip yang baik untuk menyimpan bukti tanda terima yang menginformasikan konsumen atas nama tersebut menerima uang tunai atas

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
					potongan penjualan untuk nomor faktur tertentu dengan bukti tanda tangan konsumen. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika terjadi hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.
			Keteledoran dan ketidaktepatan yang disebabkan oleh seorang admin penjualan dalam mempersiapkan pesanan mengirimkan pesanan hingga penerimaan dana dari pesanan	Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.29-30	Pengendalian internal LEMAH . Perlu ketelitian untuk menampilkan informasi dalam toko online, disarankan untuk secara berkala mengecek seluruh informasi

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			tersebut akan merugikan perusahaan		harga, berat dan detail foto produk dari toko online.
			Piutang tak tertagih untuk toko retail dari aktivitas <i>credit selling</i> serta ketidaktegasan dari sales untuk menagih serta terus-menerus memberikan barang kepada toko sesuai permintaan toko akan membuat kerugian bagi perusahaan	Wawancara Konsumen Bapak D No.9	Pengendalian internal LEMAH. Pada aktivitas ini dibutuhkan sikap tegas sales untuk toko retail supaya dengan teratur toko retail dapat melakukan pembayaran.
C	Aktivitas Pengendalian	Lemahnya aktivitas pengendalian pada perusahaan dengan persentase kelemahan 30% akan memberikan dampak untuk kegiatan operasional pada aktivitas <i>direct, online</i> dan <i>credit selling</i> yang mana tidak dimilikinya kebijakan pengendalian internal sehingga tidak terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab yang baik.			
	Otorisasi yang tepat untuk seluruh	Terdapat kebijakan yang harus dipatuhi	Kebijakan perusahaan yang	Wawancara Manager	Pengendalian internal

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
	transaksi yang ditimbulkan dari aktivitas <i>direct, online</i> dan <i>credit selling</i>	dan dilakukan oleh seluruh karyawan	disampaikan oleh pemilik untuk karyawan bagian <i>direct selling</i> memberikan kepada konsumen potongan penjualan tunai dengan batas 5-10% dari total transaksi dengan tidak memberikan nota manual yang bukan dari aplikasi <i>jurnal touch</i> . Tetapi pada prakteknya karyawan bagian <i>direct selling</i> yang adalah seorang kasir memberikan nota manual bertuliskan tangan dengan diskon sesuai permintaan	No.22	LEMAH. Perusahaan dengan tegas harus memberikan aturan kepada kasir terkait pemberian diskon yang diberikan kepada konsumen. Apabila kasir tidak melakukan aturan tersebut maka perusahaan dapat memberikan sanksi kepada kasir untuk mengganti selisih perhitungan diskon yang diberikan.

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			konsumen		
			<p>Kebijakan untuk aktivitas <i>credit selling</i> dalam memberikan batasan limit piutang seharusnya diketahui pemilik dan disetujui juga oleh pemilik. Namun selama ini dilakukan hanya atas persetujuan dari sales. Sehingga sepenuhnya menjadi otoritas sales untuk toko yang melakukan aktivitas <i>credit selling</i></p>	Wawancara Manager No.22	<p>Pengendalian internal LEMAH. Apabila dalam hal ini sales tidak menjalankan fungsinya serta menyepelekan tanggung jawabnya maka dengan tegas perusahaan harus memberikan sanksi dengan mengganti pembayaran tagihan toko retail yang memiliki <i>overlimit.</i></p>
	Pelaksanaan tugas	Terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas	Perusahaan menetapkan aktivitas <i>online</i>	Wawancara Manager No.7	<p>Pengendalian internal LEMAH. Perlu</p>

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			<p><i>selling</i> untuk pengemasan dan pengiriman dilakukan oleh orang gudang atas faktur pesanan dari toko online yang diterima oleh admin toko online. Serta penarikan dana dilakukan oleh finance. Namun pada kenyataannya seluruh aktivitas toko online dilakukan oleh seorang admin saja.</p>		<p>diterapkan kepada seluruh karyawan untuk melakukan <i>job desk</i> nya masing-masing, apabila terdapat karyawan yang tidak melakukan tugas dan fungsinya maka perusahaan berhak memberikan sanksi sesuai dengan tingkat kelalaian yang dilakukan karyawan tersebut.</p>
			<p>Pada aktivitas <i>credit selling</i> pengiriman barang dilakukan oleh <i>driver</i> saat <i>dropping</i> barang</p>	<p>Wawancara sales bagian timur No.25</p>	<p>Pengendalian internal LEMAH. Pada aktivitas <i>credit selling</i> perusahaan harus</p>

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			pesanan toko retail, namun pada kenyataan yang terjadi pengiriman dilakukan oleh sales yang mana dilakukan sekaligus dalam perjalanan dinas		dengan tegas membatasi kegiatan sales yang tidak seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Apabila secara terus menerus sales tetap melakukan <i>dropping</i> barang maka perusahaan wajib curiga dan menelusuri dengan audit lapangan. Sehingga dapat diketahui apa yang terjadi.
D	Informasi dan Komunikasi	Pada indikator ini kurangnya informasi dan komunikasi dapat menyebabkan terhambat dan kacanya sebuah operasional perusahaan dengan persentase kemungkinan yang bisa terjadi adalah 10% .			

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
		Informasi lengkap dan mudah dipahami, yang relevan dan dapat dipercaya sehingga dapat diuji kebenarannya.	Kurangnya informasi yang jelas dan relevan untuk konsumen yang datang langsung ke toko terkait dengan besarnya persentase potongan penjualan membuat konsumen meminta lebih besar jumlah uang tunai yang diberikan. Ini berbeda dengan prosedur yang terjadi yaitu hanya maksimal 10% dari jumlah keseluruhan belanja yang	Wawancara Manager No.22	Pengendalian internal LEMAH. Kasir harus menginformasikan kepada seluruh konsumen <i>direct selling</i> yang datang untuk potongan penjualan yang diterapkan. Sehingga seluruh konsumen menerima informasi yang sama dan jelas untuk transaksi <i>direct selling</i> .

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			dilakukan konsumen.		
		Komunikasi yang baik antar karyawan dan mitra kerja dalam sebuah aktivitas operasional perusahaan	Tidak ada informasi untuk saling mengkoordinasi antara admin toko online dan tim gudang membuat seluruh kegiatan toko online dilakukan sendiri oleh admin. Sehingga admin memiliki pekerjaan yang <i>overload</i> dan menyebabkan banyak kekeliruan yang terjadi di toko online	Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.30	Pengendalian internal LEMAH. Dibutuhkan koordinasi yang baik dalam sebuah tim terlebih untuk admin toko online dan gudang untuk mengurangi kesalahan yang terjadi dari aktivitas <i>direct selling</i> .
			Tidak adanya informasi terkait dengan batasan piutang oleh	Wawancara Konsumen Bapak D No.5	Pengendalian internal LEMAH. Secara berkala

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			konsumen, maka dengan semauanya sendiri konsumen meminta kepada sales untuk terus mengirim barang dan menunda pembayaran tagihan.		dibutuhkan audit lapangan untuk mengkroscek dan mengkonfirmasi piutang yang dimiliki oleh toko retail.
E	Pengawasan	Pada indikator ini perusahaan memiliki persentase kemungkinan 30% untuk karyawan melakukan kecurangan karena lemahnya seluruh pengawasan pengendalian internal untuk aktivitas <i>direct</i> , <i>online</i> dan <i>credit selling</i> . Sehingga ini membuat karyawan bekerja dengan kebiasaan yang buruk tanpa sanksi dan tanggung jawab yang penuh untuk setiap tugas dan tanggung jawabnya ketika melakukan pekerjaan.			
		Ada atau tidaknya evaluasi untuk kinerja seluruh karyawan dalam perusahaan	Perusahaan tidak meminta kepada admin <i>direct selling</i> untuk bertanggung jawab atas diskon yang diberikan secara tunai diambil dari setoran kasir pada	Wawancara Admin <i>Direct Selling</i> No.20-21	Pengendalian internal LEMAH . Hal ini tidak menciptakan sebuah kebiasaan untuk kasir memiliki tanggung jawab

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			<p>penjualan hari tersebut yang diberikan kepada konsumen. Sehingga kasir langsung memotong setoran hari tersebut tanpa menyertai dokumen pendukung penerimaan uang tunai atas diskon penjualan yang diberikan kepada konsumen.</p>		<p>atas uang tunai yang dipegang dan menunjukkan kebenaran dari penjualan pada hari tersebut sebagai pihak yang memegang uang penjualan dan memberikan diskon dalam bentuk uang tunai.</p>
			<p>Perusahaan tidak memberikan sanksi kepada admin toko online atas kesalahan harga yang ditampilkan dan kesalahan pengiriman barang kepada konsumen</p>	<p>Wawancara Admin <i>Online Selling</i> No.29</p>	<p>Pengendalian internal LEMAH. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh karyawan perlu dilakukan evaluasi secara berkala dan</p>

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			toko online		pengambilan keputusan apakah ini menjadi tanggung jawab karyawan atau perusahaan. Sehingga ini akan menciptakan kinerja baik bagi karyawan untuk menghindari kesalahan dalam melakukan tugas apapun.
			Perusahaan tidak memberikan sanksi yang tegas kepada sales yang tidak bertanggung jawab atas kinerjanya kepada konsumen toko retail terkait piutang yang <i>over limit</i> namun masih tetap memenuhi	Wawancara Sales Area Dalam Kota No.20-22	Pengendalian internal LEMAH. Setiap kesalahan yang dilakukan karyawan perlu dilakukan evaluasi berkala dan pengambilan keputusan apakah ini menjadi

No	Lingkup	Indikator	Praktek	Bukti	Kesimpulan dan Saran
			Pada Perusahaan		
			permintaan pengiriman barang toko tersebut.		tanggung jawab karyawan atau perusahaan. Sehingga ini akan menciptakan kinerja baik bagi karyawan untuk menghindari kesalahan dalam melakukan tugas apapun.

Dari tabel tersebut dapat diketahui terdapat beberapa pendapat-pendapat yang terkait dengan kebijakan yang terjadi pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang dijelaskan dengan pendapat dibawah ini :

4.3.1 Pendapat tentang kebijakan pengendalian internal untuk aktivitas *direct selling*

Untuk meminimalisir terjadinya kecurangan untuk aktivitas *direct selling* menurut manager, disimpulkan sebagai berikut :

a. Menetapkan minimal pembelian untuk konsumen yang meminta potongan penjualan secara tunai

Manager Distributor Toko Listrik Prima Jaya mengatakan bahwa konsumen yang meminta uang tunai sebagai potongan penjualan yang tidak masuk ke dalam faktur harus memiliki minimal pembelian 1 juta. Konsumen wajib membayar lunas seluruh pembelian yang dilakukan terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan supaya menarik

minat konsumen untuk berbelanja di Distributor Toko Listrik dengan jumlah yang besar. Sehingga meningkatkan penjualan tunai yang terjadi.

b. Menetapkan besarnya potongan penjualan yang diberikan secara tunai kepada konsumen

Menurut manager besarnya potongan penjualan yang sudah disepakati adalah 10% dari total keseluruhan barang yang dibelanjakan oleh konsumen tunai. Apabila terdapat konsumen yang meminta lebih oleh kasir akan diberikan tambahan potongan penjualan tunai. Besarnya tambahan potongan penjualan antara 1%-5% dari total sehingga konsumen tunai dapat menerima lebih dari 10%. Pemberian tambahan potongan penjualan diberikan untuk konsumen yang sudah menjadi langganan Distributor Toko Listrik Prima Jaya sudah lama. Sehingga konsumen tersebut selalu berbelanja di tempat ini karena besarnya potongan penjualan yang diberikan secara tunai.

c. Distributor Toko Listrik Prima Jaya menilai konsumen yang melakukan transaksi pembelian secara tunai dan membagi dalam kategori (konsumen penerima potongan penjualan tunai dan bukan konsumen penerima potongan penjualan)

Memberikan potongan penjualan secara tunai kepada konsumen dengan tidak mencantumkan pada faktur penjualan merupakan hal yang sangat beresiko bagi perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya sendiri. Ini merupakan hal yang riskan dan penting untuk dirahasiakan, sehingga tidak semua konsumen yang berbelanja di Prima Jaya mendapatkan potongan penjualan dalam bentuk uang tunai. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga rahasia konsumen dengan perusahaan tempat mereka bekerja. Selain daripada itu hal itu dilakukan juga untuk menjalin sebuah relasi bisnis yang selalu terbentuk baik antara Distributor Toko Listrik Prima Jaya dengan konsumen.

4.3.2 Pendapat tentang kebijakan pengendalian internal untuk aktivitas *online selling*

Untuk meminimalisir terjadinya kecurangan untuk aktivitas *online selling* menurut manajer, disimpulkan sebagai berikut :

a. Penerimaan, pengemasan dan pengiriman barang pesanan toko online dilakukan oleh seorang admin toko online

Pesanan yang masuk melalui toko online diterima oleh admin yang menangani toko online, selanjutnya mencetak invoice, melakukan pengemasan serta melakukan pengiriman barang pesanan konsumen toko online. Sehingga hal tersebut membuat admin tidak cukup waktu untuk mempersiapkan dengan baik pesanan yang dilakukan di toko online.

b. Pengecekan harga barang dan dekorasi toko dilakukan oleh admin *online selling* ketika ada waktu luang.

Admin toko online yang juga mendekorasi toko dengan mengatur harga jual barang - barang yang dijual di toko online menyatakan bahwa, tidak cukup waktu untuk melakukan hal tersebut secara berkala. Sehingga pekerjaan untuk mengecek harga barang sering terlewat. Dengan demikian banyak harga yang tertera di toko online baik itu di *marketplace* atau *website* tidak sesuai.

Hal ini juga disebabkan harga barang yang sering mengalami kenaikan atau penurunan dalam waktu yang tidak bisa ditentukan membuat admin tidak dapat secara sigap mengganti harga barang yang terdapat di toko online. Selain daripada itu admin juga tidak dapat memperkirakan kapan waktu pembeli melakukan pembelian untuk barang yang mana.

c. Penarikan dana di toko online dilakukan oleh admin toko online menggunakan *handphone* operasional perusahaan.

Aplikasi masing-masing toko online terpasang di *handphone* perusahaan yang juga digunakan untuk operasional keseluruhan. Penarikan saldo penjualan toko online dilakukan oleh admin melalui *handphone* operasional perusahaan. Yang mana *handphone* tersebut dapat diakses oleh seluruh karyawan dengan sangat mudah.

Menurut manager, hal ini dilakukan supaya seluruh kegiatan operasional perusahaan menjadi terpusat. Sehingga admin online ketika melakukan penarikan dana harus menunggu bergantian dengan karyawan lain yang menggunakan untuk kepentingan lainnya.

4.3.3 Pendapat tentang kebijakan pengendalian internal untuk aktivitas *credit selling*

a. Penerimaan dana untuk piutang konsumen kredit terlambat karena seluruh pembayaran menunggu sales

Seluruh pembayaran yang dilakukan oleh toko retail yang melakukan transaksi kredit di Distributor Toko Prima Jaya diserahkan seluruhnya kepada sales. Toko retail memberikan pembayaran sesuai dengan kehadiran sales dengan tagihan yang dibawakan oleh sales. Seringkali sales menerima pembayaran dari toko retail berupa uang tunai, cek dan sedikit yang melakukan pembayaran melalui transfer bank. Apabila sales tidak datang ke toko retail tersebut tidak ada pembayaran yang dilakukan. Menurut konsumen yang melakukan transaksi kredit, hal ini dilakukan karena sudah menjadi sebuah kebiasaan dari awal toko retail tersebut melakukan pembelian kredit. Yang diketahui oleh konsumen kredit, seluruh kegiatan pembelian barang dengan tempo hanya bisa dilakukan melalui perantara sales. Karena sales yang memberikan barang, memberikan waktu tempo pembayaran hingga menerima pembayaran hutang konsumen. Sehingga memunculkan sebuah pengertian bahwa hanya sales yang dapat berurusan dengan toko retail untuk transaksi kredit.

b. Kondisi keuangan konsumen kredit yang tidak baik sehingga menghambat proses pembayaran piutang

Menurut data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak sales yang menyatakan bahwa ada kejadian kredit macet atau piutang yang tidak terbayarkan karena ada kejadian yang tidak diinginkan menimpa konsumen kredit, seperti, bencana alam karena kebakaran. Selain itu juga terdapat situasi yang tidak bisa diprediksi sebelumnya seperti Pandemi Covid-19 yang berdampak pada seluruh aspek

kehidupan manusia. Hal ini menjadikan toko retail tidak memiliki dana cadangan yang digunakan untuk membayar tagihan kepada *supplier*. Kondisi keuangan konsumen toko retail yang tidak baik ini menjadikan sales tidak dapat berbuat apa-apa selain membiarkan konsumen kredit ada dana untuk membayar piutang.

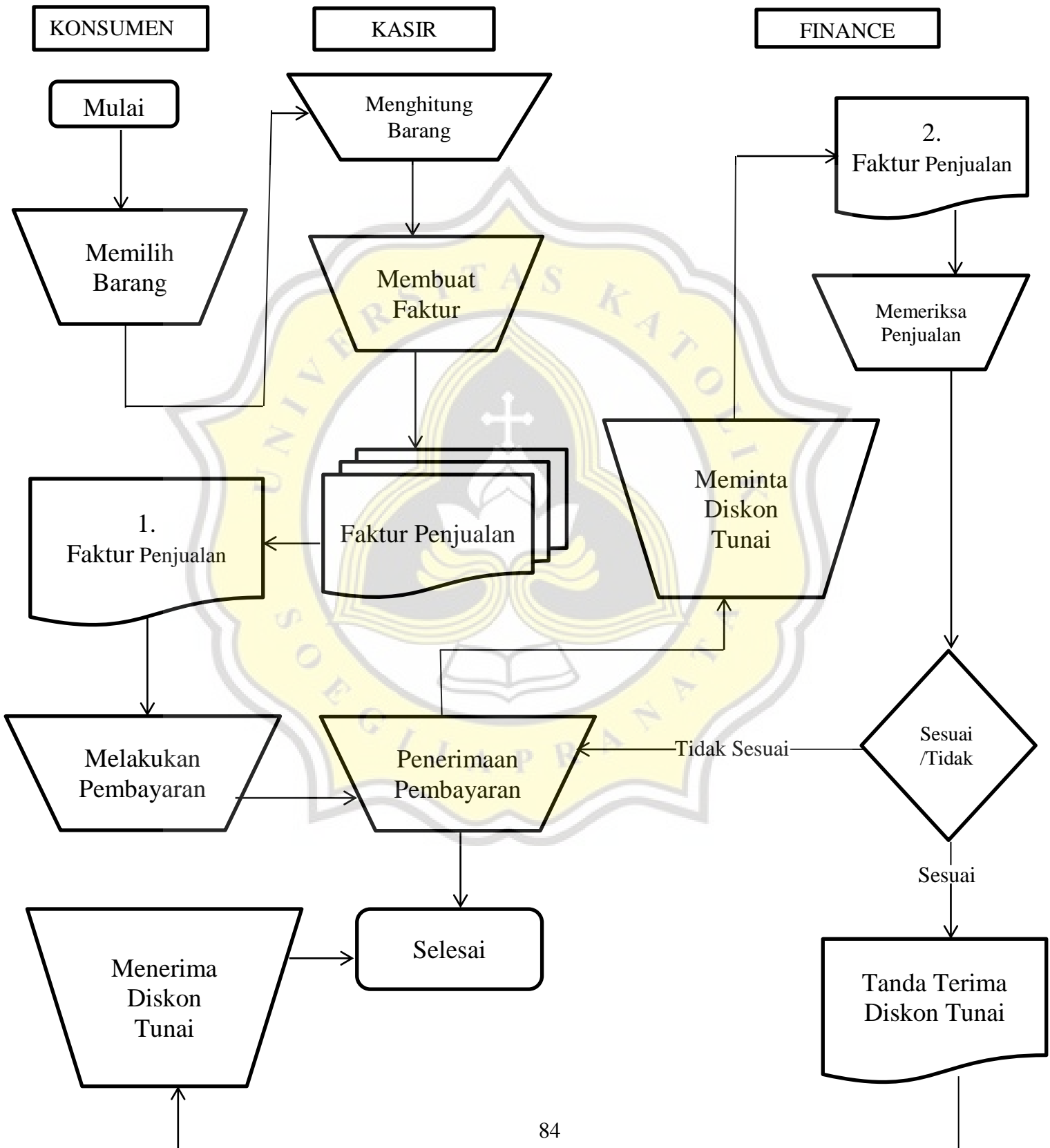
c. Tidak ada kontrol untuk pemberian barang kepada konsumen kredit sehingga menyebabkan timbunan barang berhenti di konsumen kredit

Sales yang berkeliling dengan menggunakan mobil box dilengkapi barang untuk diberikan kepada konsumen toko retail yang melakukan transaksi kredit. Menurut pernyataan dari sales, toko retail dapat menerima barang yang tidak dipesan dengan tujuan untuk memperbanyak stock di toko konsumen. Konsumen toko retail mendapat sebuah bujukan dari sales apabila barang tersebut tidak terjual maka toko dapat mengembalikan kepada sales. Hal tersebut tentu membuat konsumen dengan senang hati menerima barang titipan pemberian dari sales.

4.4 RUMUSAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) UNTUK AKTIVITAS *DIRECT*, *ONLINE* DAN *CREDIT SELLING*

Pada perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya saat ini belum memiliki SPI (Sistem Pengendalian Internal) ataupun tidak terdapat juga bagaimana standar operasional untuk prosedur kegiatan penjualan yang dilakukan melalui aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling*. Yang terjadi saat ini, perusahaan hanya memiliki sebuah kebijakan atau peraturan mengenai penjualan melalui *direct*, *online* dan *credit* yang tidak tertulis dan disampaikan dalam bentuk lisan oleh pemilik melalui manager. Maka dari hasil analisis dalam penelitian ini, penulis merumuskan dalam bentuk *flowchart* atau alur proses untuk kegiatan *direct*, *online* dan *credit selling* di Distributor Toko Listrik Prima Jaya. berupa standar operasional prosedur (SOP) secara tertulis :

Flowchart sistem *direct selling* Distributor Toko Listrik Prima Jaya



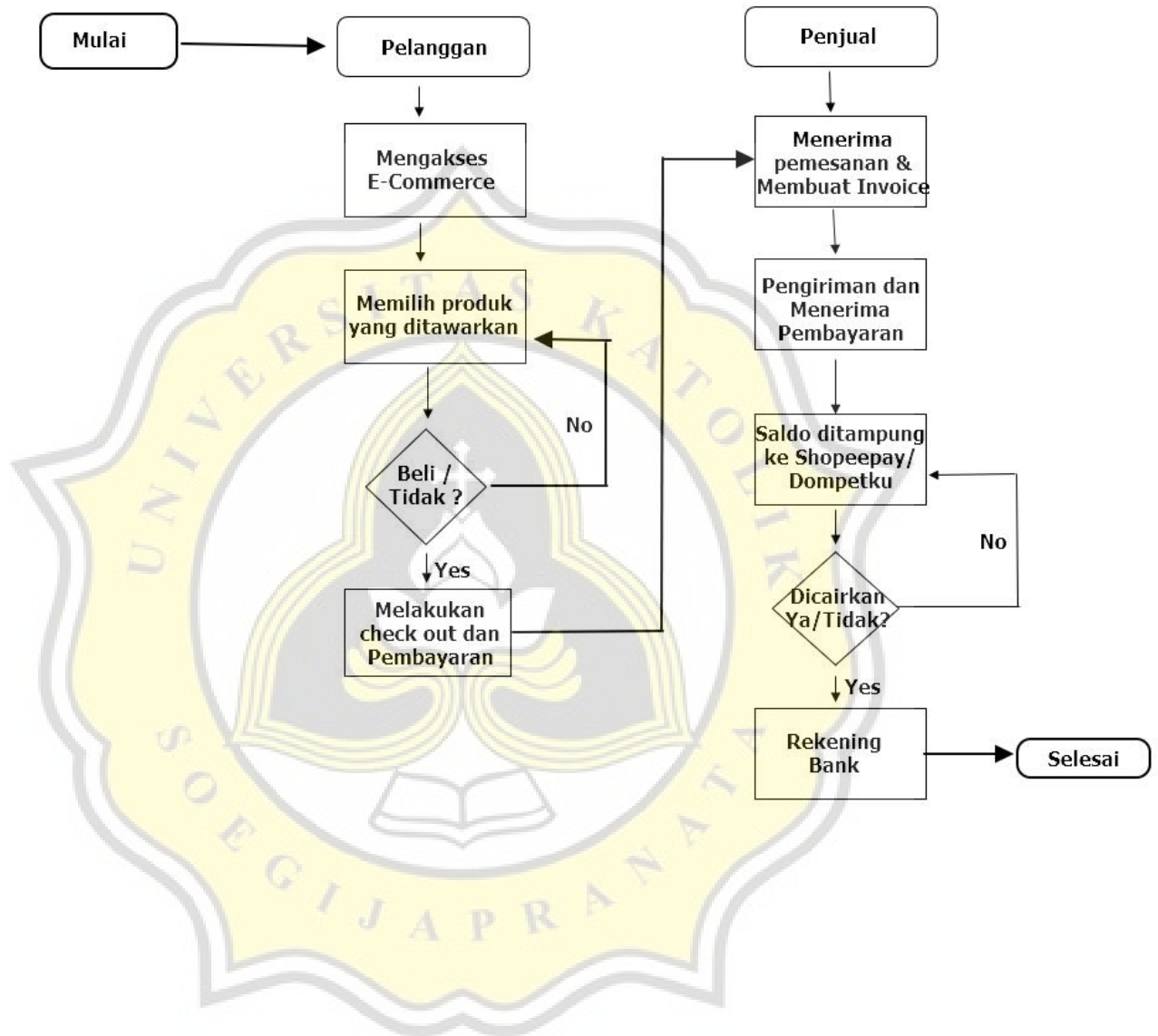
Keterangan :

1. Dimulai dengan konsumen datang ke toko prima jaya untuk memilih barang alat-alat listrik sesuai kebutuhannya.
2. Kasir menghitung besarnya jumlah pembelian konsumen secara langsung.
3. Kasir membuat faktur penjualan yang terdiri dari 3 lembar, lembar pertama warna putih berupa faktur penjualan asli untuk konsumen, dan 2 lembar sisanya disimpan oleh kasir terlebih dahulu.
4. Konsumen melakukan pembayaran dan diterima oleh kasir.
5. Ketika pelanggan tidak meminta diskon tunai maka transaksi selesai sampai di pembayaran diterima oleh kasir. Namun apabila konsumen meminta diskon tunai maka kasir memberikan faktur lembar kedua kepada finance.
6. Finance memeriksa faktur penjualan apakah konsumen tersebut layak atau memenuhi kriteria untuk menerima diskon tunai.
7. Apabila konsumen sesuai dan layak untuk menerima diskon tunai maka, finance akan memberikan tanda terima penerimaan diskon tunai beserta uang tunai kepada konsumen. Namun apabila tidak sesuai maka finance akan melakukan kroscek dengan kasir terkait pembayaran yang dilakukan konsumen bersama kasir.
8. Transaksi berakhir hingga konsumen menerima diskon tunai dari finance. Dan tanda terima penerimaan diskon tunai disimpan oleh finance sebagai arsip.

**SOP (Standar Operasional Prosedur) *Direct Selling* di Distributor
Toko Listrik Prima Jaya**

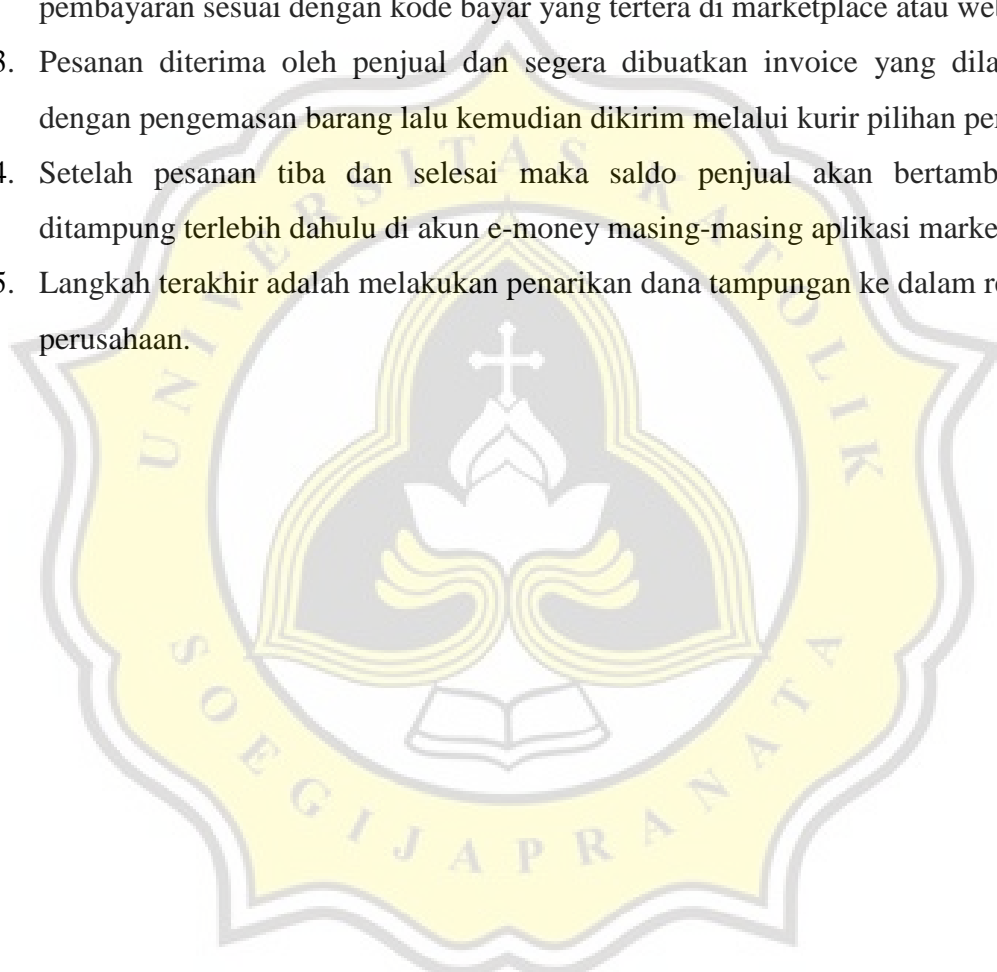
1. Bagian kasir melakukan verifikasi atas item-item barang yang dibeli oleh konsumen *direct selling*, kemudian membuat pengajuan permintaan uang tunai kepada finance untuk diskon penjualan yang diterima tunai oleh konsumen. Kriteria penerimaan diskon tunai harus ditentukan minimal besarnya belanja tunai dan persentase 10% dari jumlah faktur penjualan tunai.
2. Finance melakukan konfirmasi kepada konsumen dengan meminta tanda tangan konsumen yang dibubuhkan pada form tanda terima pengeluaran uang untuk diskon tunai yang diterima konsumen.
3. Finance mengeluarkan uang tunai sesuai tanda terima yang sudah ditandatangani konsumen sesuai dengan tanggal waktu konsumen tanda tangan.
4. Finance mencatat pengeluaran uang tersebut sebagai potongan penjualan dan menyimpan tanda terima yang sudah ditandatangani konsumen untuk arsip. Serta sebagai bukti otentik jika ada sesuatu hal yang terjadi dikemudian hari.

Flowchart sistem *online selling* Distributor Toko Listrik Prima Jaya



Keterangan :

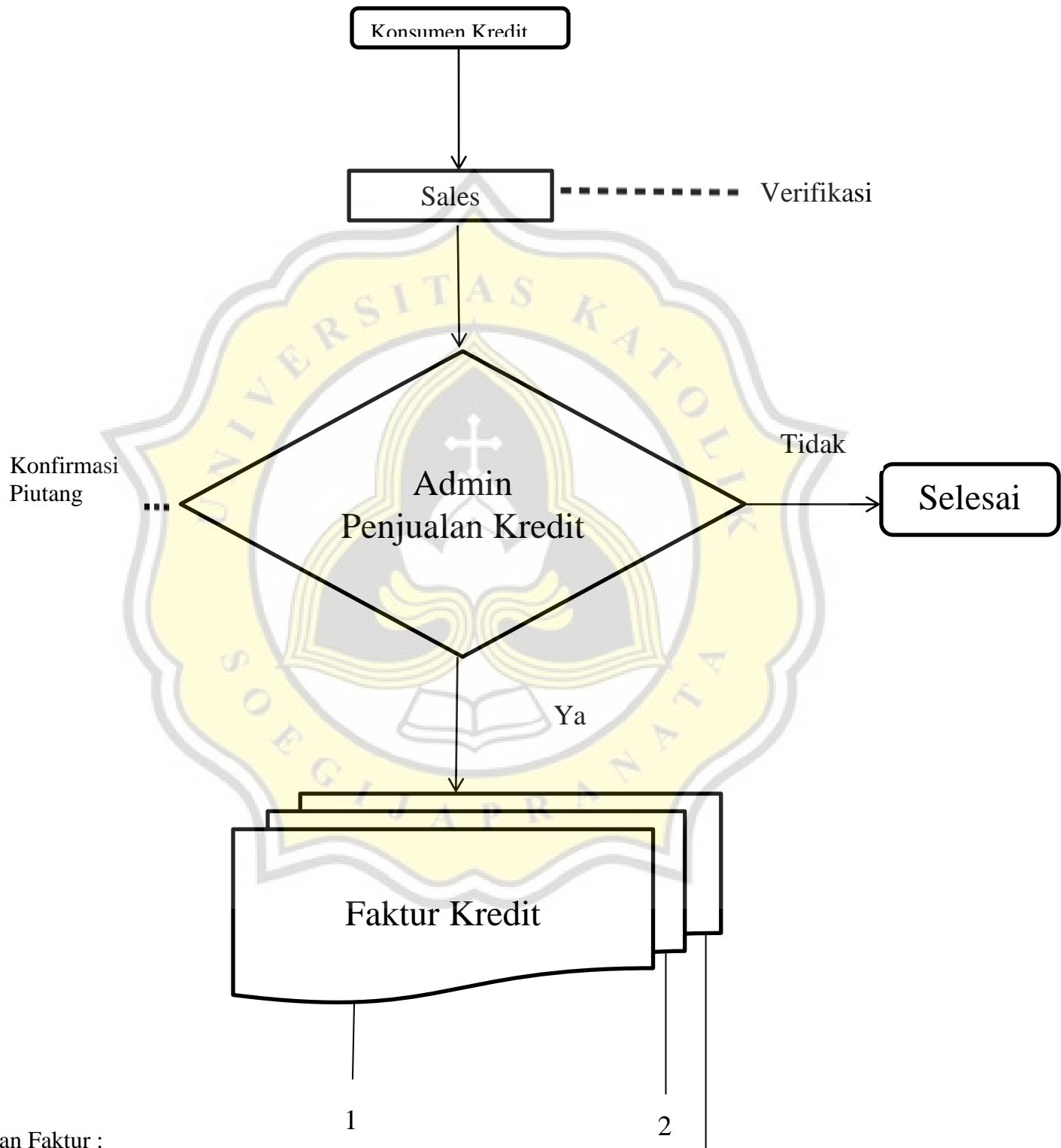
1. Konsumen memilih untuk berbelanja melalui toko online pilihan masing-masing melalui aplikasi marketplace atau website pilihannya. Melihat seluruh produk yang ditawarkan dengan harga yang sesuai dengan minat konsumen untuk membeli.
2. Konsumen melakukan pembelian dengan cara men-checkout dan menindaklanjuti pembayaran sesuai dengan kode bayar yang tertera di marketplace atau website.
3. Pesanan diterima oleh penjual dan segera dibuatkan invoice yang dilanjutkan dengan pengemasan barang lalu kemudian dikirim melalui kurir pilihan pembeli.
4. Setelah pesanan tiba dan selesai maka saldo penjual akan bertambah dan ditampung terlebih dahulu di akun e-money masing-masing aplikasi marketplace.
5. Langkah terakhir adalah melakukan penarikan dana tampungan ke dalam rekening perusahaan.



**SOP (Standar Operasional Prosedur) *Online Selling* di Distributor
Toko Listrik Prima Jaya**

1. Bagian admin toko online memastikan bahwa harga dan jumlah barang yang ditampilkan di toko online adalah sesuai dengan kenyataan yang ada, sehingga ini tidak merugikan pihak penjual maupun pembeli itu sendiri.
2. Melakukan pembuatan invoice dilakukan oleh admin toko online yang selanjutnya berkoordinasi dengan tim gudang untuk menyiapkan dan melakukan pengemasan barang pesanan pembeli. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan pengiriman barang kepada konsumen.
3. Penarikan dana hanya dilakukan oleh finance yang dilengkapi dengan memberikan kata sandi ganda untuk masing-masing saldo *e-money* yang tersedia di masing-masing *marketplace*. Serta secara berkala melakukan penggantian kata sandi untuk setiap *e-money* di *marketplace*. Ini dilakukan supaya melindungi data rahasia guna agar tidak terjadi kebocoran data yang sangat berbahaya, terkait dengan penyimpanan uang elektronik di saldo *e-money* masing-masing *marketplace*.

Flowchart sistem penjualan dan penerimaan pembayaran dari aktivitas credit selling Distributor Toko Listrik Prima Jaya

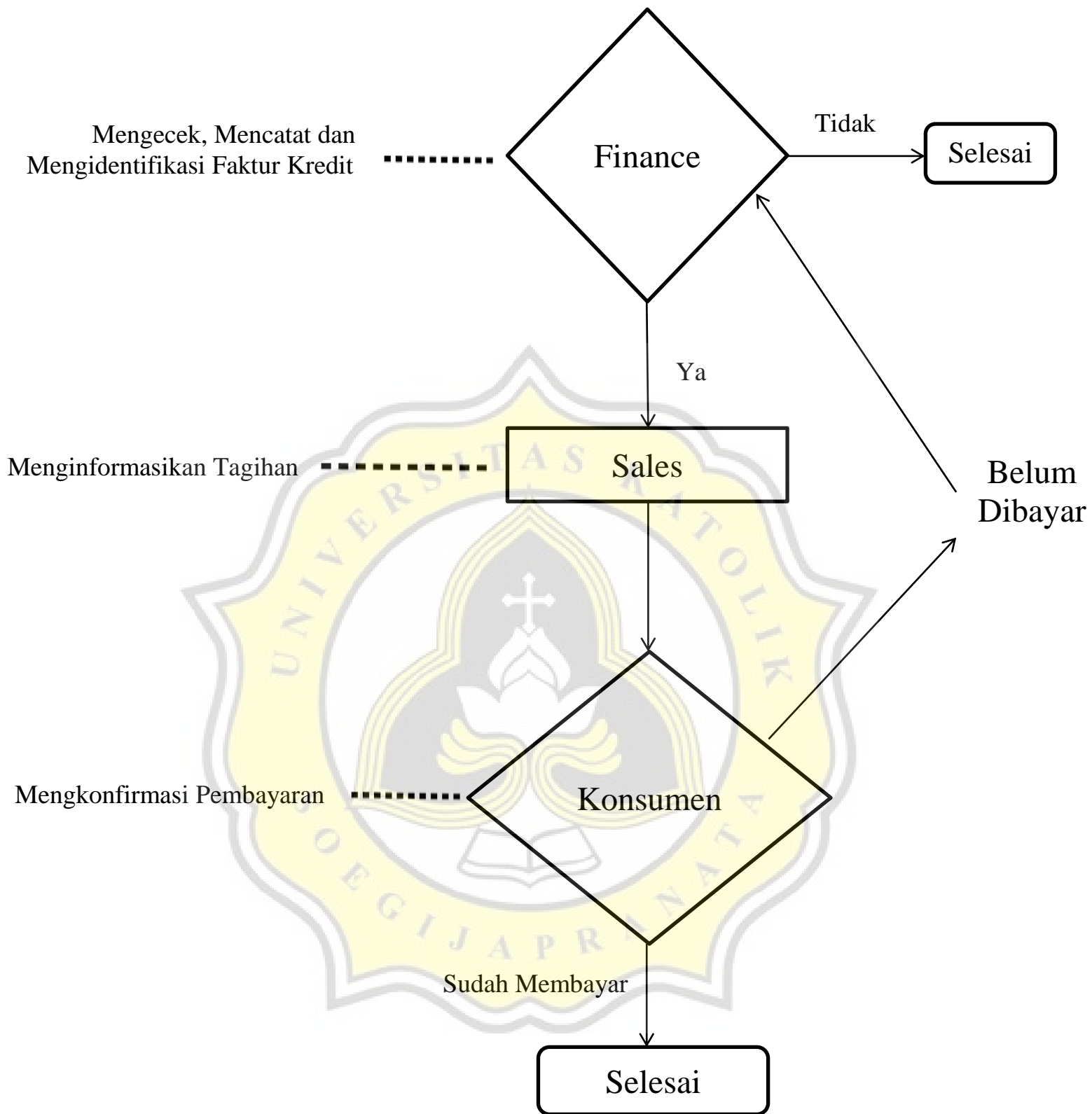


Keterangan Faktur :

Lembar 1 warna putih disimpan oleh finance

Lembar 2 warna merah muda diberikan kepada konsumen

Lembar 3 warna kuning disimpan admin sebagai arsip



Keterangan :

1. Konsumen toko retail yang melakukan pembelian kredit melakukan order.
2. Sales melakukan verifikasi untuk pesanan yang dilakukan oleh konsumen.
3. Kemudian, admin penjualan kredit melakukan konfirmasi untuk orderan tersebut, apabila admin penjualan kredit perusahaan menyetujui proses konfirmasi pesanan, maka berikutnya faktur penjualan diterbitkan dengan tanggal dan jatuh tempo sesuai dengan kebijakan. Faktur penjualan dicetak menjadi 3 lembar guna untuk melakukan penagihan dikemudian hari.
4. Memberikan faktur penjualan kepada konsumen dan langkah berikutnya menyimpan faktur penjualan yang rangkap tiga dibagi :
 - Lembar 1 warna putih disimpan oleh finance guna penagihan piutang
 - Lembar 2 warna merah muda diberikan kepada konsumen toko retail karena belum melakukan pembayaran.
 - Lembar 3 warna kuning disimpan sebagai arsip dan dokumen pendukung untuk disimpan oleh admin penjualan.
5. Proses berikutnya adalah finance mengecek dan mengingatkan sales untuk menginformasikan kepada pihak finance perusahaan terkait dengan piutang yang sudah jatuh tempo.
6. Apabila konsumen telah melakukan pembayaran maka akan mengirimkan dan mengkonfirmasi pembayaran kepada finance perusahaan. Dan jika belum maka tanggung jawab pembayaran akan diserahkan kepada sales.

**SOP (Standar Operasional Prosedur) *Credit Selling* di Distributor
Toko Listrik Prima Jaya**

1. Sales berfungsi untuk melakukan promosi kepada konsumen dan memenuhi seluruh keperluan toko supaya tercapainya kepuasan pelayanan untuk konsumen kredit.
2. Melakukan rekap penjualan kredit dan pembuatan faktur penjualan untuk konsumen kredit hanya dilakukan oleh admin penjualan kredit.
3. Faktur penjualan dicetak sebagaimana fungsinya yang mana lembar pertama warna putih untuk konsumen yang sudah melakukan pembayaran. Untuk konsumen yang belum melakukan pembayaran maka akan diberikan faktur penjualan lembar kedua berwarna merah muda. Untuk lembar terakhir warna kuning akan disimpan admin penjualan kredit sebagai arsip perusahaan.
4. Finance bertugas melakukan penagihan dan penerimaan uang tagihan dari konsumen kredit, antara finance dan konsumen kredit harus saling mengkonfirmasi terkait dengan tagihan dan pembayaran.

SOP tersebut wajib dipatuhi dan dilakukan oleh semua karyawan serta konsumen yang terlibat dalam kegiatan penjualan untuk aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling*. Jika dikemudian hari terdapat karyawan yang tidak melakukan kegiatan sesuai dengan SOP, maka akan terdapat teguran, sanksi bahkan juga hukuman sesuai dengan kebijakan dari perusahaan. Langkah yang dilakukan untuk penerapan sosialisasi SOP adalah dengan cara manajer atas persetujuan pemilik mengumumkan kepada seluruh karyawan terkait dengan aktivitas *direct*, *online* dan *credit selling*. Selain itu juga dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan sehari-hari di Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya. Apabila terdapat konsumen yang tidak kooperatif untuk melakukan SOP tersebut maka perusahaan harus tegas menyampaikan dan memberikan teguran, supaya seluruh kegiatan berjalan dengan baik dan meminimalisir adanya kecurangan di Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya.

