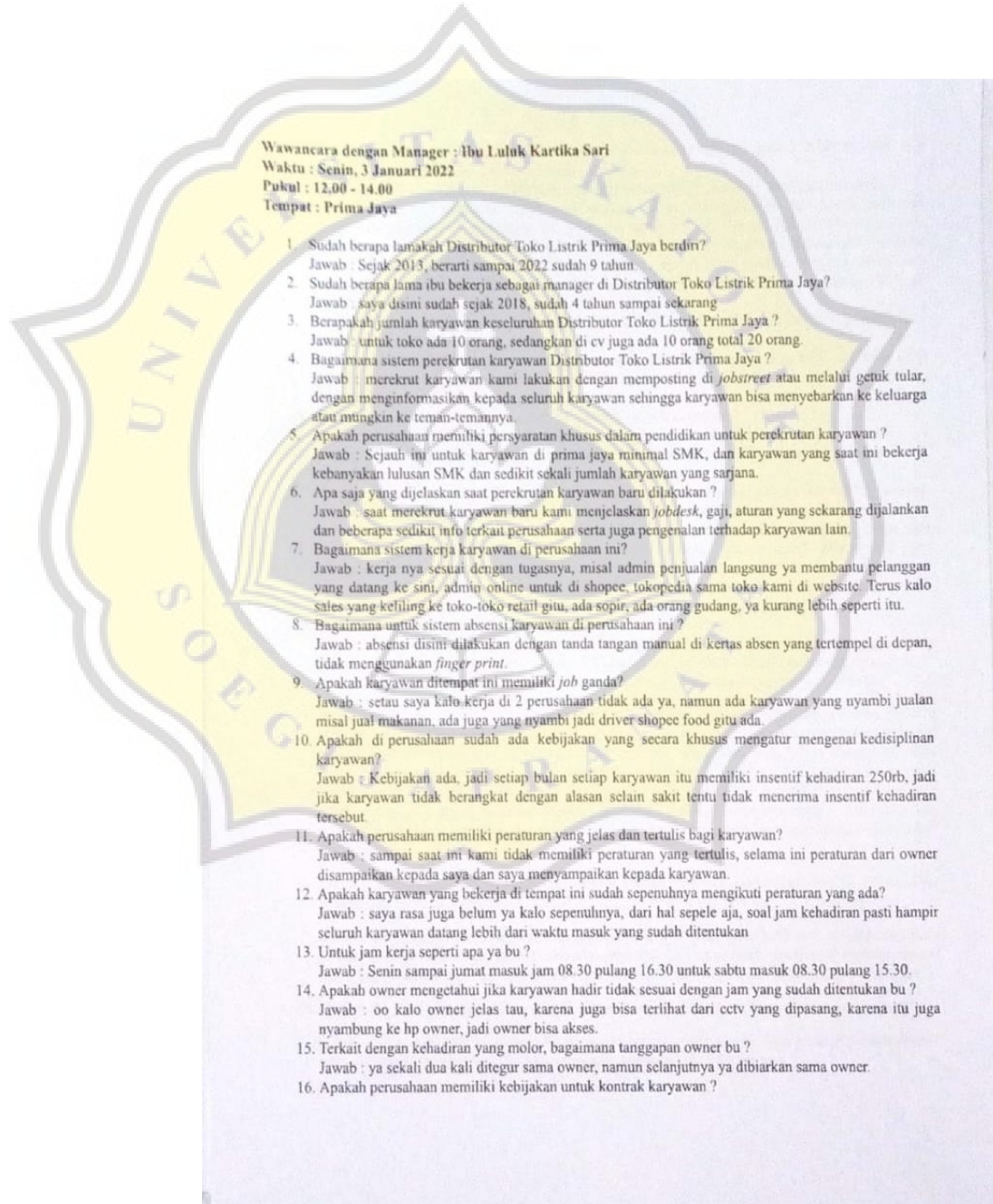


LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL WAWANCARA MANAGER DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA



Jawab : kalo kontrak kerja tidak ada, namun untuk karyawan baru uji coba 3 bulan pertama, jika bertahan ya lanjut, jika tidak ya selesai sudah waktunya.

17. Bagaimana aktivitas karyawan sehari-hari, bisa diceritakan sedikit gambaran aktivitas perusahaan ?

Jawab : setiap pagi karyawan sudah pasti pegang kerjaan masing-masing, dari admin penjualan langsung langsung jualan orang yang datang ke toko untuk beli, terus terima duitnya juga, yang admin toko online cek semua toko online nya apakah ada chat atau pesanan yang harus dikemas sebelum kurir datang, yang sales pasti sudah keliling, nanti ada orderan dibantu orang gudang, sorenya kasir ini setor uang penjualan terus klop-klopan dengan diskon pelanggan, baru besok pagi nya di setorkan ke bank sama finance.

18. Selama Distributor Toko Listrik Prima Jaya berdiri pernah mengalami kendala yang hingga merugikan perusahaan ?

Jawab : tentu pernah, misal kaya salah harga yang seharusnya harga kabel roll jadi meteran, terus salah order barang, salah kembalian uang, komplain dari pelanggan, terus yg AR ada cek yang tidak cair, terus susah bayar seperti itu kurang lebih.

19. Apakah ada kerugian bagi perusahaan yang disebabkan oleh karyawan ?

Jawab : salah memberikan barang, salah harga, salah kasi diskon, barang hilang juga pernah

20. Masalah seperti apa yang menjadi penghambat kegiatan operasional perusahaan terlebih untuk penjualan sendiri ?

Jawab : Misal seperti pelanggan yang butuh cepat sedangkan barang kita ga ada nah itu menjadi penghambat, atau juga kirim barang tapi salah padahal itu kiriman luar kota, menurut saya yang paling sering itu ya salah barang dengan nominal yang besar ya, baik itu penjualan langsung, lewat toko online juga yg hutang kalo barang nya salah itu jadi kendala. Lalu juga untuk setoran uang yang kurang dari utang pelanggan, uang palsu yang diterima, kalo di toko online komplain dari pelanggan di kolom komentar. kalo sudah ada komentar negatif di toko online kita tidak bisa menghapus karena itu sudah jejak digital ya, jadi terbaca sama semua pelanggan yang mengunjungi toko.

21. Jika terjadi masalah seperti itu lalu apa yang dilakukan karyawan bu?

Jawab : yang paling sering adalah mereka membuat keputusan sendiri, tanpa bertanya sehingga sudah dilakukan baru ada omongan bahwa ada masalah seperti ini, jadi saya tahu nya juga belakangan.

22. Apakah pengambilan keputusan sendiri oleh karyawan yang melakukan fungsi di penjualan bu ?

Jawab : iya hampir orang yang berhubungan dengan penjualan itu membuat keputusan sendiri. misal ni kalo di penjualan tunai itu memberi diskon langsung ke pelanggan dengan nominal yang menurut mereka baik atau permintaan pelanggan, karena memang untuk diskon itu belum ada patokan mau dikasi diskon berapa, biasanya 5-10 % tapi kriteria pemberian diskon itu belum ada standar pastinya seperti apa. kalo di toko online sendiri biasanya kalo ada refund gitu, jadi misal barang salah, nah admin online nya sering langsung hubungi pelanggan untuk di retur atau refund. kalo sales kan memang *jobdesk* kendali toko-toko retail ya, jadi mereka yang menentukan sendiri berapa besar kredit limit toko itu.

23. Untuk di toko yang melayani penjualan langsung apakah pemberian diskon langsung itu diketahui ibu sebagai manager atau finance?

Jawab : Untuk diskon tunai dari kasir langsung diberikan ke pelanggan, nanti sore nya baru dari kasir setoran uang ke finance, selisih nya uang dari penjualan hari itu menjadi diskon yang diberikan secara tunai. ketika setoran ke finance uang tersebut lebih dulu di meja saya untuk di hitung dan di klopkan.

24. Apakah ibu tidak mengecek uang yang diberikan itu nominal betul dan benar diterima pelanggan ?

Jawab : saya tidak sempat mengecek karena jika toko rame saya juga bantu untuk melayani mereka, terus juga saya atur kiriman jadi untuk mengecek satu-satu saya tidak sempat.

25. Bagaimana bisa terjadi kesalahan kirim produk untuk toko online bu?

Jawab : kalo orderan pas di tanggal promo misal 10-10, 11-11 atau 12-12 begitu pasti puncaknya belanja, jadi orderan pasti akan banyak, dan ada waktu batas kirim jadi admin harus dengan cepat menyiapkan, mempacking dan mengirim jadi kesalahan barang juga kemungkinan bisa terjadi disitu, kalo salah harga menampilkan di toko itu karena admin tidak cek detail atau mungkin terlewat jadi ada harga barang yang salah, juga barang kami disini kan banyak sekali jadi untuk menghafal semua rasanya sulit.

26. Lalu bagaimana cara mengatasi pelanggan yang komplain di toko online ?

Jawab : untuk mengatasi komplain biasanya kita minta maaf lebih dulu dengan pelanggan, lalu langkah berikutnya itu menyesuaikan masalahnya seperti apa, jika memang mau di refund ya refund, kalo mau retur ya gapapa diretur.

27. Untuk penjualan kredit sendiri apakah ada masalah atau semua baik-baik saja ya bu ?

Jawab : wah kalo di penjualan kredit bareng sales itu komplit masalahnya

28. Untuk operasional sales setiap hari bagaimana ya bu ?

Jawab : sales setiap hari keliling sama sopir naik mobil box.

29. Berapa jumlah mobil box di perusahaan ini bu ?

Jawab : Ada 3 mobil box

30. 3 Mobil box semuanya dipakai oleh sales semua ya bu ?

Jawab : yang 2 pasti untuk luar kota arah barat sama timur, sisa 1 untuk dalam kota dan untuk mengantar kiriman di dalam kota.

31. Selain mobil box apakah ada armada lain milik perusahaan untuk mengantarkan kiriman ke pelanggan?

Jawab : selain mobil box ada 2 motor kantor yang jadi inventaris kantor, biasa untuk antar barang, untuk ke bank pokoknya dipakai untuk operasional.

32. Bu bisa diceritakan sedikit terkait dengan masalah yang ada untuk penjualan kredit ?

Jawab : masalah di hutang pelanggan itu masalah kredit macet, terus pelanggan susah bayar, jadi harus rajin untuk ditagih terus.

33. Berapa lama toko diberikan waktu untuk melunasi hutang nya bu ?

Jawan : di invoice biasanya flat 30 hari, jarang sekali ada toko yang 60, ya ada tapi tidak banyak.

34. Apakah toko selalu membayar di waktu yang tepat seperti yang tertulis di invoice bu ?

Jawab : tidak banyak toko yang tepat waktu dalam pembayaran, seringnya molor.

35. Apakah ada toko yang membayar molor sampai jauh bu ?

Jawab : oh tentu ada.

36. Berapa lama toko itu molor dalam pembayarannya bu ?



Jawab : Ada yang sampai bertahun-tahun juga ada, jadi setiap kali ditagih pasti nyicilnya sedikit-sedikit

37. Berapa nominal piutang dari toko tersebut bu ?

Jawab : 1 toko itu bisa sampai belasan juta, awalnya sih kurang lebih 20 jutaan dan sedikit pergerakan pembayarannya, jadi kami ya harus sabar dan mengejar

38. Melihat toko yang macet pembayarannya, apakah ada tanggung jawab dari sales sendiri bu ?

Jawab : ya tentu itu mau ga mau menjadi tanggung jawab sales ya

39. Lalu bagaimana perusahaan menanggapi hal tersebut bu ?

Jawab : tentu perusahaan minta pertanggungjawaban dari sales ya

40. Apakah ada piutang tidak tertagih bu ?

Jawab : Ada

41. Berapa nominal piutang tidak tertagih itu bu ?

Jawab : Nominal ada yang sampai ratusan juta, dari program lama, sampe pindah program baru ada, itu pemborong kontraktor seperti itu.

42. Bagaimana respon owner melihat piutang tidak tertagih yang nominal nya sebegitu besarnya bu ?

Jawab : Bos nya hanya bisa menagih ya semampunya, jadi pelanggan juga bayar seadanya, apalagi kalau sudah bangkrut kita tidak bisa mengandalkan pemasukan dari piutang yang susah-susah bayar itu.

43. Kalau terkait dengan penerimaan uang dari konsumen yang tunai apakah selama ini ada masalah bu ?

Jawab : Untuk penerimaan uang kasir dari kasir bikin nota, terima uang terus kadang ada yang minta diskon juga, selama ini kontrol nya hanya mengklopkan setoran hari ini berapa, terus kalo ada kekurangan ya berarti itu jadi diskon pelanggan yang dikasih tunai.

44. Untuk diskon tunai apakah ada tanda terima uang dari kasir ke konsumen bu ?

Jawab : Untuk tanda terima tidak ada

45. Lalu bagaimana kasir memberikan uang diskon tersebut ke pelanggan bu ?

Jawab : Jadi kasir terima uang dari pelanggan itu sudah dipotongkan dengan diskon yang diterima pelanggan.

46. Apakah pelanggan selalu meminta untuk diberi uang tunai bu ?

Jawab : tidak, ada juga konsumen yang minta ditransfer.

47. Apakah ada pengeluaran lain yang diberikan kasir melalui uang setoran pada hari tersebut ?

Jawab : Ada mbak

48. Untuk keperluan apa ya bu kasir mengeluarkan uang dari uang setoran ?

Jawab : Untuk refund kadang.

49. Terjadi refund biasanya karena apa ya bu ?

Jawab : Refund itu biasanya karena orangnya sudah bayar full, terus barangnya ternyata tidak ada. Kadang juga karena DP, jadi orang sudah DP barang kosong. jadi kita refund-kan ke orangnya.

50. Apakah uang refund selalu diberikan dalam uang tunai bu ?

Jawab : Tidak selalu, kalo minta ditransfer ya di transfer, tapi kalo uang kasir kurang juga kita biasanya ambil saldo dari bank untuk refund ke pelanggan.

51. Berapa pendapatan kasir setiap hari nya bu?

Jawab : sehari itu minim 5jt, bisa sampe 12jt, 20jt, bahkan pernah sehari sampai 50jt

52. Masa pandemi seperti ini apakah ada perbedaan yang diperoleh kasir dari hari-hari biasanya bu ?

Jawab : pas masa PPKM dan covid tinggi - tingginya itu kami bisa sehari kasir cuman dapat 1jt bahkan kurang dari 1jt juga pernah.

53. Saat PPKM apakah ada perubahan untuk jam kerja karyawan ?

Jawab : jadi karena diberlakukan pembatasan aktivitas jadi kami sempat tutup beberapa hari dan yang masuk itu di rolling, jadi hanya 50% saja karyawan yang masuk.

54. Apakah toko tetap buka seperti biasa bu ?

Jawab : Jadi toko buka tapi pintu depan dibuka hanya separo saja.

55. Untuk aktivitas sales luar kota apakah tetap berjalan bu di masa - masa PPKM ?

Jawab : untuk sales ada pembatasan luar kota, jadi tidak banyak untuk keliling, karena toko - toko di luar kota juga kebanyakan tutup karena ada pembatasan.

56. Apakah ada pengurangan karyawan di masa PPKM kemarin itu ?

Jawab : Kalo pengurangan karyawan kami tidak ada

57. Lalu apakah ada pengurangan gaji bu ?

Jawab : kami tidak ada pengurangan gaji, jadi gaji diberikan full

58. lalu bagaimana perusahaan menekan pengeluaran di masa - masa sulit seperti kemarin bu ?

Jawab : kami potong untuk uang makan karyawan, jadi yang biasanya kami berikan full ini kami potong 50% dari uang makan

59. Apakah perusahaan tetap bisa membiayai semua aktivitas operasional di masa - masa pandemi seperti ini bu ?

Jawab : Alhamdulillah, kami masih bisa untuk bertahan sampai sekarang

60. Bagaimana perusahaan mampu bertahan sampai sekarang bu ?

Jawab : di masa pandemi kami memusatkan seluruh penjualan di toko online, jadi kami melakukan semua penjualan melalui toko online kami, lewat marketplace, website juga bisa. pelanggan yang hanya dirumah saja juga bisa berbelanja alat listrik di kami. apalagi sekarang semua dipermudah, jadi

di masa pandemi ini toko online sangat eksis dan bisa sangat membantu perusahaan untuk penerimaan pendapatan.

61. Berapa orderan yang diterima dari toko online setiap hari nya bu?

Jawab : ya sehari itu bisa 5, 10, 15 tergantung juga, kalo lagi promo juga bisa sampai puluhan.

62. Barang apa saja yang sering terjual di toko online ?

Jawab : Saat ini yang menjadi top selling adalah stop kontak, kita coba untuk menampilkan stop kontak, awalnya stop kontak merk bright-G ini merupakan stop kontak yang tidak laku di toko, lalu kita coba tampilkan dan beri promo di toko online malah jadi top selling sampai sekarang. sampai sekarang sudah ratusan stop kontak terjual

63. Berapa harga stop kontak yang dijual di toko online bu ?

Jawab : Kisaran harga belasan sampai 20an ribu, beragam tergantung banyak lobang dan panjang kabelnya.

64. Selain stop kontak apakah ada barang lain yang terjual di toko online ?

Jawab : Ada

65. Apakah ada barang yang memiliki nilai jual tinggi bisa terjual di toko online bu ?

Jawab : Ada juga kok nominal besar yang dijual

66. Barangnya apa ya bu ?

Jawab : Yang besar jumlah nya itu kaya kabel ukuran besar, nah 1 roll itu bisa sampai ratusan ribu, jutaan bahkan ada purchase perusahaan besar belanja kabel besar lewat toko online kami dengan harga belasan juta.

67. Apakah prima jaya memiliki konsumen yang repeat order untuk belanja di toko online bu ?

Jawab : Ada, ada konsumen dari perusahaan besar juga, ato dijual lagi juga ada. waktu itu beli terminal block beli beberapa kali, sekali beli 100 pes di order lewat shopee.

68. Kalau untuk keseluruhan pendapatan prima jaya sebulan sekitar berapa ya bu ?

Jawab : sekitar 300jt untuk tunai, yg kredit itu 400-500 jt ada

69. Dari hasil penjualan yang didapat apakah sales atau tim marketing mendapat bagian insentif yang diberikan perusahaan ?

Jawab : Untuk insentif itu ada, kalo yang tim marketing toko dan online itu 1% dari seluruh penjualan tunai yang dibagi 10 orang pegawai toko, untuk sales mereka mendapat perhitungan sendiri, dari 0.5% jumlah pembayaran konsumen kredit adalah insentif sales.

70. Berapa insentif yang diterima tim toko tiap bulan dari penjualan toko dan online bu ?

Jawab : sebulan itu bisa 300rb, 250rb, kadang pernah pas rame sekali itu sampai 700rb

71. Untuk sales biasanya dapat insentif berapa ya ?

Jawab : Kalau itu tergantung mereka ya, ada yang kalo sedikit itu 150rb, ada yang 200, 400, 500 dan sampe 1jt untuk insentif saja juga pernah.

72. Bagaimana mengatur pengiriman tiap konsumen bu ?

Jawab : kalo untuk yang beli tunai itu biasanya ada yang request untuk diantar kami antar, dengan minimal pembelian ya. Kalau toko online ada kurir sesuai ekspedisi yang dipilih konsumen. nah kalau yang retail toko-toko kadang dikirim salesnya sendiri dengan sopir sekalian keliling ke arah yang dituju.

73. Apakah sopir dan sales membawa juga barang yang tidak untuk menjadi kiriman ?

Jawab : Iya bawa

74. Lalu apakah ada cek fisik untuk jumlah barang yang ada di box sales ?

Jawab : Ada, untuk stock opname itu setiap setahun sekali di akhir tahun, tidak hanya mobil box namun untuk semua gudang.

75. Apakah dari stock opname itu ada selisih antara fisik dan sistem ?

Jawab : selalu ada selisih untuk stock

76. Bagaimana perlakuannya untuk selisih dari stock opname itu ?

Jawab : Selama ini sih di adjust langsung disesuaikan ke jumlah yang betul, dan acc sama owner.

77. Apakah jumlahnya banyak bu untuk barang yang di adjust ?

Jawab : Jumlahnya sih lumayan ya, karena produk kami itu ribuan jadi satu persatu kadang juga ada beberapa kesalahan perhitungan atau mungkin saat memberikan barang

78. Mengapa perbedaan stock itu tidak menjadi beban dari karyawan bu ?

Jawab : Karena dari pihak owner juga tidak memerintahkan menjadi tanggungan karyawan, jadi barang hilang itu sudah menjadi hal yang biasa.

79. Apa yang menjadi penyebab dari salah stok barang dagang itu bu ?

Jawab : Ya mungkin karena salah kasih barang, atau adjust tahun lalu yang salah juga bisa, banyak kemungkinan yang bisa terjadi dengan macam dan jumlah barang yang ribuan ini. prima jaya sudah ber

80. Baik bu untuk wawancara hari ini bersama bu luluk sebagai manager prima jaya cukup sampai disini dulu. Terimakasih untuk waktunya.



Luluk H

LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA ADMIN DIRECT SELLING

Wawancara dengan admin *direct selling* : Arum

Waktu : 5 Januari 2022

Pukul : 12.00 - 13.00

Tempat : Prima Jaya

1. Mbak bekerja di prima jaya sudah berapa lama ?
Jawab : sudah 5 tahun saya, sejak saya belum menikah, sampai sekarang anak saya sudah umur 2 tahun.
2. Sekarang anak nya sudah berapa mbak ?
Jawab : baru 1
3. Mbak nya asli semarang ?
Jawab : saya asli purwodadi, sekolah di Semarang, ketemu suami saya terus menikah
4. Saat ini tinggal bersama suami rumah sendiri atau kos atau kontrak mbak ?
Jawab : saya tinggal sama mertua, ada adiknya juga, ya sama keluarga disitu ya
5. Tidak ada niat untuk tinggal sendiri mbak ?
Jawab : hehehe karena suami saya itu kan anak pertama jadi harus bantu orang tua sama adiknya juga.
6. Suami nya bekerja dimana mbak ?
Jawab : suami saya bekerja di HBE sama seperti prima jaya juga di agus salim situ, tapi lebih besar prima jaya.
7. Suami nya bekerja bagian apa di HBE situ mbak ?
Jawab : Suami saya bagian pengiriman barang.
8. Di prima jaya sudah nyaman ya mbak ?
Jawab : Ya Alhamdulillah sudah nyaman
9. Posisi saat mbak arum disini adalah sebagai ?
Jawab : Saya pegang kasir, juga jualan pelanggan yang beli ke sini, kalo disini disebutnya admin penjualan langsung.
10. Bisa diceritakan sedikit pekerjaan yang mbak lakukan disini ?
Jawab : saya bikin nota, terima uangnya dari pelanggan, terus kasi uang ke pelanggan kalo minta diskon yang tidak masuk nota, minta gudang stapkan barangnya. terus nanti sore nya saya itung-itungan sama finance buat hitung setoran saya hari ini.
11. Selama menjadi kasir, apakah ada suka dukanya ?
Jawab : Tentu ada dong
12. Apa senangnya menjadi kasir mbak ?
Jawab : Kadang kalau pelanggan dapat diskon tunai kadang kita di ciprati
13. Apakah komisi yang diberikan dari pelanggan nominalnya besar?
Jawab : Nominal itu tergantung sama orang yang kasi ya.
14. Biasanya berapa nominal yang dikasi pelanggan mbak ?
Jawab : ada yang belasan ribu, puluhan ribu, sampe pernah kita dikasih ratusan ribu
15. Uang yang dari pelanggan kemudian digunakan untuk apa ?
Jawab : uang yang dari pelanggan biasanya kami belikan jajan untuk semua karyawan, atau kadang dibagi sama orang gudang, juga ada yang disimpan
16. Lalu uang itu disimpan untuk apa ?
Jawab : jadi kami simpan jika sewaktu-waktu saya nombok setoran kasir
17. Maksudnya setoran kasir nya tidak sesuai dengan yang diterima begitu mbak ?
Jawab : iya betul gitu, kan kalo ga sama harus nombok

DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA



18. Bagaimana perhitungannya mbak untuk setoran kasir dan diskon penjualan yang diberikan tunai untuk pelanggan ?

Jawab : Hitungnya itu dari sistem kita tarik data semua penjualan tunai berapa, lalu uang selisihnya itu jadi diskon penjualan yang dikasih ke pelanggan itu.

19. Apakah ada tanda terima untuk penerimaan uang tunai yang diberikan ke pelanggan ?

Jawab : tidak ada tanda terimanya

20. Bagaimana mbak mengetahui jika setoran mbak kurang dan mbak harus nombok ?

Jawab : di laci saya itu ada uang kas kasir 360rb yang jadi kas saya untuk uang pecah, jadi untuk kembalian seperti itu, nah kalau uang di laci saya kurang kemungkinan saya kasih lebih kembalian maka saya harus nombok supaya kas kasir genap 360rb, tapi jika kas kasir lebih maka uang lebihnya saya simpan untuk jaga-jaga kalau uang kasir saya kurang.

21. Selama mbak bekerja disini mbak pernah nombok uang berapa saja ?

Jawab : kadang 5rb, kadang 10rb pernah paling besar saya harus nombok 50rb

22. Kalau selisih lebih berapa nominal yang pernah mbak terima ?

Jawab : kalo lebih itu ga banyak, paling ya 10rb, 5rb, paling besar saya nyimpen itu sampe 60rb

23. Apakah uang yang mbak terima seluruhnya adalah dari transaksi penjualan tunai mbak ?

Jawab : tidak juga, kadang orang kasi DP untuk beli barang juga uang nya saya yang terima

24. Untuk deposit bisa diceritakan mbak bagaimana prosesnya ?

Jawab : untuk DP kadang pelanggan kasi DP misal 30% untuk beli kabel seharga 10jt, jadi saya terima 3jt, lalu kekurangannya itu dibayar ketika barang sudah datang, karena untuk ukuran atau barang tertentu kami tidak ready jadi kami harus orderkan dulu ke supplier, barang ready baru pelunasan kami terima. Terus juga ada kadang orang meninggal uang gitu

25. Maksudnya ninggal uang itu bagaimana ya mbak ?

Jawab : Jadi orang itu misal belanja 10jt sudah bayar, nah terus ada salah satu barang yang diretur, misal barang yang diretur nominalnya 3jt, jadi mereka punya sisa uang dari hasil retur itu disini, nanti jika pelanggan itu ambil barang lagi baru dipotongkan sisa uang deposit yang karena retur itu.

26. Apakah selama ini tidak pernah terjadi kendala terkait dengan deposit yang diterima mbak?

Jawab : Biasanya orang itu banyak lupanya kalo ninggal deposit, apalagi kontraktor yang sekali belanja itu nominalnya puluhan juta, ninggal uang sejuta itu sudah pasti lupa.

27. Jadi dari uang deposit yang lupa itu akan dibagaimanakan mbak ?

Jawab : kita nunggu dulu, sampe kurun waktu tertentu, biasanya 1 tahun kalo deposit itu tidak diminta kita anggap pendapatan lain nanti dijurnal sama akunting begitu

28. Sejauh ini, berapa nominal terbesar orang lupa punya deposit di tempat ini mbak ?

LAMPIRAN 3 HASIL WAWANCARA ADMIN ONLINE SELLING DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan admin *online selling* : Athe

Waktu : 7 Januari 2022

Pukul : 12.00 - 13.00

Tempat : Prima Jaya

1. Mbak bekerja di prima jaya sudah berapa lama ?
Jawab : sejak 2019 sampai sekarang berarti sudah 3 tahun
2. Belum menikah ya mbak ? heheh
Jawab : Belum menikah saya mbak
3. Tapi sudah punya pacar ya ?
Jawab : Iya sudah, itu pacar saya orang bagian gudang
4. O jadi cinta lokasi di kantor ya ?
Jawab : Iya bisa dibilang begitu hehe
5. Sudah lama pacaran mbak ?
Jawab : Sejak dia kerja disini
6. Pacarnya sudah lama bekerja di prima jaya mbak ?
Jawab : Sudah dari 2020 berarti 2 tahun ya
7. Sudah lama ya, sebentar lagi menikah ni ?
Jawab : Wah nunggu saya lulus kuliah dulu mbak, dia juga lagi kuliah
8. Jadi mbak sama mas nya juga lagi nyambi kerja dan kuliah juga ya ?
Jawab : Iya betul
9. Kuliah dimana mbak ?
Jawab : Saya di USM, bareng juga sama pacar saya, beda jurusan saya psikolog, dia manajemen.
10. Di prima jaya sudah nyaman ya mbak ?
Jawab : Nyaman kalo menurut saya karena pekerjaannya juga santai, saya bisa nyambi kuliah, terus bos nya juga baik
11. Pak bos baiknya itu seperti apa maksudnya mbak ?
Jawab : ya baik, kalo kita salah ga marah, hanya ya udah besok lagi jangan begitu ya, gitu hehehe
12. Posisi saat ini adalah sebagai ?
Jawab : Admin toko online mbak
13. Sudah berapa lama toko online ini ada di prima jaya mbak ?
Jawab : Toko online ada itu sejak saya masuk, jadi sampai sekarang sudah 3 tahun juga.
14. Bisa diceritakan sedikit pekerjaan yang mbak lakukan disini ?
Jawab : Saya pegang semua toko online yang ada di marketplace dan website, bales chat terima order pesanan, packing, kirim sampai pesanan diambil ekspedisi, bikin invoice di sistem terus nanti ketika pesanan sudah tiba ada reviewnya saya bales komentarnya begitu, terus juga nanti saya tarik dana di saldo masing - masing toko.
15. Selama menjadi admin toko online, apakah ada suka dukanya ?
Jawab : ada pastinya
16. Apa senangnya menjadi admin toko online mbak ?
Jawab : senangnya itu kalo toko kita dapet review bagus dari customers, terus kalo di marketplace itu kan ada tingkatan toko, misal di shopee dari toko biasa naik kelas jadi star seller nah disitu letak bahagiannya. itu berarti toko yang saya kelola ratingnya bagus gitu.
17. Apakah perbedaan dari marketplace dan website mbak ?
Jawab : kalo marketplace itu situs jualan yang sudah ada, misal kaya shopee, tokopedia, lazada, blibli gitu. nah kalau website itu buatan kita sendiri, jadi kita yang kelola sendiri, mau dibentuk seperti apa toko itu design dan promonya di website. biasanya kalo orang belanja langsung ke prima jaya dapat diskon 10%, kalo lewat marketplace tidak diberi diskon, nah kalo di website itu juga bisa ada kupon diskon 10% dengan kode tertentu.
18. Apakah kupon diskon itu semua orang bisa tahu kodenya mbak ?

- Jawab : kalo belanjanya 500rb lebih pasti ada kode yang masuk email bisa dipakai untuk belanja. bisa memotong nominal yang di checkout di website.
19. Untuk pelanggan yang belanja online sendiri apakah selalu menerima kode tersebut mbak ?
Jawab : ga selalu ya, karena itu sudah otomatis sama sistem jadi kalo ga terima kupon berarti belum memenuhi syarat. kadang juga saya bisa kasih tau kuponnya ke pelanggan yang udah langganan lama, biar dapat diskon kan lumayan untuk mereka.
20. Untuk mendapatkan kupon syaratnya apa saja ya ?
Jawab : euman belanja minimal 500rb baik untuk customer yang luar dan dalam kota juga sama.
21. Bagaimana untuk pengirimannya dan biayanya ?
Jawab : di sistem marketplace semua sudah diatur oleh sistem, jadi kita tinggal cetak resi saja nanti kurir ambil ke toko. untuk website itu nanti customer ada pilihannya mau pake ekspedisi apa, terus beratnya itu sesuai dengan yang ada nanti hitung sendiri, terus saya bawa ke ekspedisi pilihan nanti ongkirnya saya bayar tunai dari kas kecil.
22. Apakah biaya yang dibayarkan ke ekspedisi selalu sama dengan jumlah ongkir yang ada di website ?
Jawab : Ya mesti ga selalu sesuai.
23. Jadi apakah kadang bisa lebih bayar ke ekspedisi ? atau mungkin juga kebalikannya ?
Jawab : Iya seperti itu.
24. Lalu bagaimana jika pembayarannya tidak sesuai dengan dana yang sudah diberikan ?
Jawab : jadi kan dikasih uang finance sesuai sama dengan yang ada di sistem, lalu kadang di ekspedisi itu ternyata kenyataannya berat barangnya lebih kecil, jadi ada sisa uang, uang itu saya simpan, terus kalo ternyata beratnya lebih besar saya harus nombok, karena saya yang tanggung jawab untuk menampilkan barang di toko dengan berat dan dimensinya juga, jadi uang yang sisa-sisa ongkir itu untuk jaga-jaga kalo ada ongkir yang lebih berat.
25. Apakah owner mengetahui terkait berat yang berbeda dengan yang sistem ?
Jawab : owner tidak tahu, jadi beltau tau nya kalo toko online itu ratingnya bagus, terus kalo hal-hal detail gitu bosnya ga sempat untuk cek.
26. Selama adanya toko online apakah ada komplain ?
Jawab : kalo komplain itu ada dari customer yang salah barang, terus datangnya barang ga sesuai foto, barangnya rusak gitu.
27. Apakah pernah terjadi salah harga yang nominal cukup besar ?
Jawab : Ya pernah, kaya kabel yang roll, saya tulis harga meteran, atau sebaliknya.
28. Lalu jika terjadi hal demikian, apa yang mbak lakukan ?
Jawab : Kalo harganya lebih mahal saya biarkan, anggapannya pendapatan toko, kalo harganya lebih murah ya sisanya itu jadi beban toko.
29. Bagaimana menurut owner untuk hal yang demikian terjadi di toko online ?
Jawab : Kalo si bos itu santai, jadi kalo salah ya sudah besok jangan diulangi lagi, karena memang manusia kan tidak ada yang sempurna.
30. Untuk kesalahan barang itu bagaimana ceritanya bisa terjadi ?
Jawab : kalo itu karena saya overload ya, kan lagi promo banyak-banyaknya dan saya harus packing karena mas kurir sudah datang, saya jadi buru-buru terus mungkin jadi salah barang, begitu pesanan sampai langsung di review pelanggan minta komplain retur.
31. Lalu bagaimana untuk penarikan dana di saldo masing-masing toko ?
Jawab : kalo dari website, blibli, lazada itu otomatis ditarik sistem dengan sendirinya masuk ke nomor rekening kantor, kalo unuk shopee dan tokopedia, saya harus tarik dana baru bisa masuk rekening.
32. Untuk penarikan apakah ada langkah khusus ?
Jawab : kalo tarik dana saya pakai hp kantor yang di depan itu cukup masukin pin saja yang saya buat di awal terus pilih rekeningnya langsung seketika dana masuk ke rekening yang sudah saya pilih.
33. Selama prima jaya berdiri apakah ada peraturan yang tegas terkait dengan penjualan yang dilakukan dengan toko online mbak ?

Jawab : kalo tegas sampai memberi sanksi berat sih rasanya belum pernah ya, karena bos sendiri itu orangnya juga santai ya, jadi ga yang killer killer banget gitu

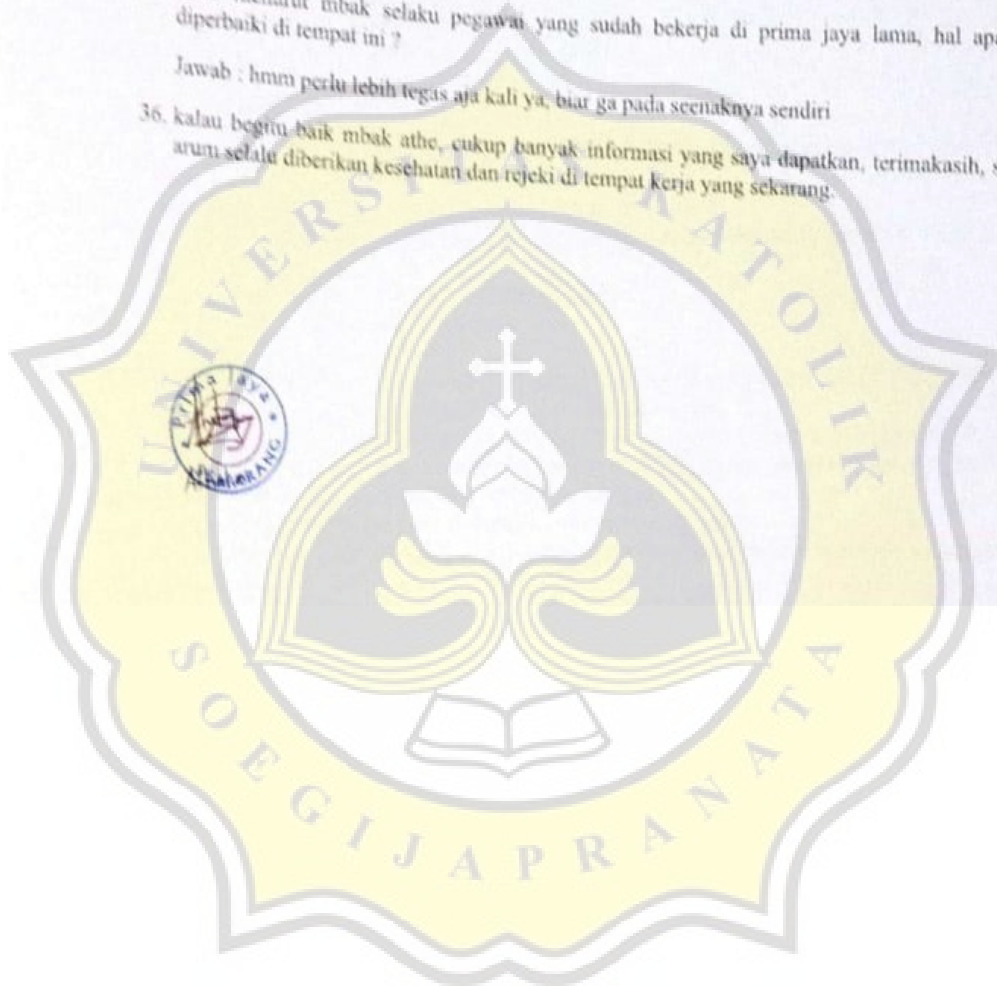
34. Apakah ada peraturan tertulis terkait kebijakan operasional khususnya penjualan toko online ini mbak ?

Jawab : belum ada kalau sampai saat ini.

35. Kalo menurut mbak selaku pegawai yang sudah bekerja di prima jaya lama, hal apa yang harus diperbaiki di tempat ini ?

Jawab : hmm perlu lebih tegas aja kali ya, biar ga pada seenaknya sendiri

36. kalau begitu baik mbak athe, cukup banyak informasi yang saya dapatkan, terimakasih, semoga mbak arum selalu diberikan kesehatan dan rejeki di tempat kerja yang sekarang.



LAMPIRAN 4 HASIL WAWANCARA SALES DALAM KOTA SEMARANG DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan sales : Puji
Waktu : 8 Januari 2022
Pukul : 07.30 - 08.45
Tempat : Prima Jaya

1. Sudah bekerja di prima jaya berapa lama pak?

Jawab : sudah 1 tahun saya kerja disini

2. Anaknya sudah umur berapa pak?

Jawab : anak saya sudah besar, sudah SMA

3. Sebelumnya bekerja dimana pak ?

Jawab : saya sales juga di distributor mesin untuk pabrik yang besar - besar

4. Kalo boleh tahu, alasan keluar dari perusahaan sebelumnya apa ya pak ?

Jawab : karena perusahaannya terlalu ketat

5. Kalo di prima jaya sendiri bagaimana pak ?

Jawab : Kalo di PJ itu santai, bosnya juga santai

6. Jadi betah ya pak kerja di prima jaya ?

Jawab : ya insyaallah mbak

7. Untuk saat ini keliling sales daerah mana saja pak ?

Jawab : keliling di area kota semarang saja, sampai kabupaten semarang, yang dekat disini saja.

8. Ketika melakukan keliling tugas sendirian apakah ditemani ?

Jawab : saya bersama 1 sopir

9. Jadi keliling bersama sopir berarti armada nya mobil ya pak ?

Jawab : iya betul ada 1300

10. Kalau keliling begitu untuk menawarkan barang saja atau bagaimana pak ?

Jawab : kalau keliling gitu saya nawarin barang yang dibawa, juga kadang antar orderan toko

11. Bisa diceritakan sedikit pak kalau keliling sama sales itu seperti apa ?

Jawab : Jadi kalo saya itu kan keliling dalam - dalam kota dekat saja, jadi setiap hari berangkat jam 8 pagi nanti balik lagi ke kantor itu sore jam 4 atau jam 5. itu keliling antar barang ke toko - toko, juga nawarin barang yang saya bawa, mana tau ada toko yang mau ambil.

12. Apakah hanya menawarkan dan mengantar barang saja ketika keliling kota - kota pak ?

Jawab : tidak hanya itu

13. Lalu ada kegiatan apa lagi selain itu pak ?

Jawab : Saya juga nagihin toko - toko

14. Pembayaran yang dari toko itu biasanya dibayar dengan uang tunai atau transfer pak ?

Jawab : pembayarannya itu kebanyakan tunai, kalo transfer ga banyak toko, apalagi kalo kita sudah masuk di desa - desa kaya arah mranggen, kendal, weleri, boja sana sudah pasti toko - toko bayar nya tunai

15. Selama menerima uang tunai dari toko apakah ada kendala ?

Jawab : Ya kadang kalau kita tidak jeli itu terima uang palsu

16. Jika menerima uang apakah tidak dicek lebih dulu ?

Jawab : Ya saya terima uang terus saya hitung jumlahnya sama ya saya terima, kalo asli atau palsu saya lihat sama semua ternyata ada yang palsu, kan juga ga bawa lampu infrared jadi ga bisa tahu itu palsu atau tidak

17. Setelah tahu uang itu palsu, apakah tidak dikembalikan lagi ke toko ?

Jawab : saya menerima uang tunai itu tidak hanya dari 1 toko, jadi ini uang palsu milik siapa saya juga tidak tahu

18. Lalu bagaimana kebijakan dari perusahaan untuk uang palsu itu ?

Jawab : jadi itu nanti jadi beban kantor, karena kan emang saya tidak tahu kalo uang palsu.

19. Bagaimana respon dari owner kalo terima uang palsu seperti itu pak ?

Jawab : ya pak bos bilang besok lagi lebih hati - hati kalo terima uang

20. Apakah dari perusahaan ada kebijakan khusus untuk penerimaan uang tunai ?

Jawab : kebijakan tegas sih tidak ada ya, cuman kalo aturan dari bos ya ada

21. Jadi selama ini hanya melalui lisan saja ya pak jika ada aturan ?

Jawab : iya kadang bulan ini sudah jalan aturan untuk sales begini, nanti bulan depan berubah karena satu dua hal

22. Untuk piutang toko di dalam kota sendiri apakah jumlahnya besar pak ?

Jawab : iya besar - besar karena sama sales yang sebelumnya itu asal dikasih saja, tagihannya dibiarkan jadi ya numpuk tagihan banyak, sampai saya bingung nagihnya

23. Kalau bapak tahu, sales sebelum bapak itu resign karena apa ya pak ?

Jawab : karena pakai uang katanya, jadi dia keliling uang nya tidak disetor, lama - lama kelamaan ketahuan sama bosnya akhirnya keluar.

24. Tadi disampaikan bahwa selama keliling itu bawa barang ya pak di mobil box ?

Jawab : Iya kita selalu bawa barang

25. Tujuan dari bawa barang selama keliling untuk apa ya pak?

Jawab : Itu bosnya mau kalo misal keliling sama nawarin barang, terus siapa tahu ada yang mau beli tunai, kan juga kadang bawa kiriman pesanan toko jadi ya memang harus dibawa.

26. Jika ada penjualan tunai dari mobil box maka notanya bagaimana pak ?

Jawab : ditulis manual dulu uang saya bawa, nanti begitu sampai di kantor baru admin tulis nota di sistem, terus besoknya disetor finance

27. Apakah barang yang ada di mobil itu selalu lengkap sesuai dengan catatan yang di sistem pak ?

Jawab : Selalu geser jumlah stoknya, ga pasti sama

28. Tauya kalo stock itu geser bagaimana ?

Jawab : itu biasanya nanti tiap berapa bulan ada stock opname, 3 atau 6 bulan kayanya, tergantung bosnya mau kapan.

29. Lalu jika ada stock yang hilang itu menjadi tanggung jawab siapa pak ?

Jawab : selama ini belum ada yang tanggung jawab, jadi beban kantor

30. Apa yang menjadi penyebab dari stock yang geser tidak sesuai dengan sistem seperti itu pak ?

Jawab : barang di mobil box itu kan selalu muter ya mbak, jadi karena untuk ambil sampel di toko terus lupa, selain itu juga kan keluar masuk barang yang di mobil box itu orang banyak tidak hanya saya dan sopir saja, jadi banyak kemungkinan juga barang hilang karena banyak sebab.

31. Selama keliling sama sales apakah dari kantor dibawakan uang untuk akomodasi pak ?

Jawab : kalau untuk kota - kota begini saya bawa uang bensin dan uang makan saya sama sopirnya.

32. Uangnya diberikan setiap hari? atau mingguan? atau bulanan ?

Jawab : hitung-hitungan sama finance setiap seminggu sekali mbak, nanti seminggu reimburse, terus kasbon lagi.

33. Berapa kasbon tiap minggunya pak ?

Jawab : Saya kasbon 1jt setiap minggu untuk keliling dalam kota aja.

34. Dari 1 juta itu berapa jumlah yang terpakai pak ?

Jawab : ya 1jt itu biasanya sisanya nge-pas mbak, sisa 50, sisa 100 karena kan untuk uang makan saya dan sopir itu sehari 25rb, terus beli bensin mobil, kalo ada parkir juga ada.

35. Jadi kurang lebih seperti itu ya pak perjalanan keliling sales dalam kota Semarang bersama sopir, kalau gitu sepertinya sudah ditunggu, saya berterimakasih banyak ya pak untuk waktunya.

Jawab : iya mbak, mohon maaf karena saya sudah mau keliling lagi ini, terimakasih ya.





LAMPIRAN 5 HASIL WAWANCARA SALES BAGIAN TIMUR LUAR KOTA SEMARANG DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan sales : Heri

Waktu : 8 Januari 2022

Pukul : 16.00 - 17.30

Tempat : Prima Jaya

1. Jam segini baru selesai keliling ya pak ?
Jawab : iya mbak ini baru sampai
2. Keliling ke daerah mana pak ?
Jawab : saya diarah timur
3. Arah timur itu area nya mana saja ya pak ?
Jawab : timur itu daerah purwodadi, kudus, pati, blora mentok sampai ujungnya jawa tengah di area timur
4. Apakah banyak pak toko - toko pelanggan prima jaya daerah timur ?
Jawab : banyak mbak, kalo di timur itu sudah jalan jadi tidak perlu babat alas lagi, karena sudah banyak toko langganan.
5. Sudah berapa lama bapak kerja jadi sales di prima jaya ini ?
Jawab : saya sudah 5 tahun kurang lebih mbak
6. Sudah terhitung lama ya pak ?
Jawab : wah iya, dari prima jaya awal ada kelilingan ke retail - retail saya udah masuk kerja disini.
7. Kalau untuk keliling luar kota begitu bagaimana jam kerjanya ya pak ?
Jawab : kami berangkat pagi terus selesai keliling itu jam 7 atau 8 malem terus kami cari penginapan disana, misal dari semarang ke purwodadi singgah di purwodadi kami cari penginapan di daerah sana. lanjut ke pati nanti bermalam di pati cari penginapan di sana.
8. Bagaimana kriteria penginapan yang digunakan untuk menginap pak ?
Jawab : Bukan hotel yang mewah ya, tapi penginapan biasa yang seperti losmen semalam sekitaran 100-200an semalam.
9. Bapak melakukan perjalanan dengan 1 supir saja ya pak ?
Jawab : iya betul mesti selalu ditemenin 1 supir
10. Penginapannya sendiri - sendiri atau dalam 1 kamar ya pak ?
Jawab : kalo kamarnya besar kami jadi 1, tp kalo kecil bed nya kami ambil 2 kamar
11. Berapa hari singgah di losmen biasanya pak ?
Jawab : biasanya 1 malam saja, besoknya kami lanjut lagi di kota lain lagi, soalnya ngejar target tagihan juga kan
12. Uang untuk akomodasi itu biasanya diberikan berapa ya pak untuk sekali berangkat keliling arah timur ?
Jawab : Saya biasanya dikasih 5 juta untuk sekali berangkat, kasbon tiap minggunya
13. Apakah 5 juta cukup untuk akomodasi selama seminggu pak ?
Jawab : ya dipaksa untuk cukup mbak
14. Apakah pernah tidak cukup pak ?
Jawab : pernah
15. Lalu bagaimana jika uang kasbon tidak cukup untuk akomodasi pak ?
Jawab : saya kan tagih toko - toko nah nanti dapat uang tunai, jika terpaksa tidak cukup saya ambil uang tagihan itu untuk misal beli bensin, atau untuk bayar losmen, nanti pas pulang tinggal itung-itungan sama orang kantor klop-klop.
16. Tagihan biasanya sudah disiapkan sama admin atau bapak yang inisiatif sendiri ?
Jawab : sama admin kadang disiapkan tapi juga diskusi sama saya juga karena kan memang yang tahu toko - toko nya itu saya, jadi saya tambahkan atau ini perlu dibawa atau tidak.
17. Apakah toko-toko yang diarah timur memiliki tingkat permintaan tinggi terhadap barang listrik pak ?
Jawab : daerah sini itu tinggi, apalagi kalo kami bilang bisa di tempo langsung toko berebut ambil barang, banyak
18. Lalu bagaimana untuk pembayarannya pak ?

LAMPIRAN 6 HASIL WAWANCARA SALES BAGIAN BARAT LUAR KOTA SEMARANG DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan sales : Yohan
Waktu : 10 Januari 2022
Pukul : 07.30 - 08.30
Tempat : Prima Jaya

1. Pagi - pagi sudah siap untuk berangkat keliling ya pak ?
Jawab : iya harus pagi mbak
2. Bapak keliling arah mana pak ?
Jawab : arah barat itu bagian saya
3. Arah barat itu batasnya sampai mana ya pak ?
Jawab : barat itu sampe pefafongan kesana lagi, sampe tegal, brebes, perbatasan jawa tengah pokoknya
4. Berangkat hari senin begini nanti pulang iya lagi ke Semarang kapan pak ?
Jawab : baliknya nanti sabtu siang dari sana, pulang sampai sini sore mobil masuk langsung muat lagi.
5. Berapa banyak barang yang dimuat untuk senin depan pak ?
Jawab : tergantung nanti toko minta nya apa aja
6. Barang yang sering laku keras apa saja pak ?
Jawab : daerah barat itu barang schneider paling laku, soalnya itu barang yang wajib dibawa
7. Kenapa barang schneider yang menjadi barang utama untuk dibawa keliling ke arah barat pak ?
Jawab : karena kami itu jadi distributor schneider, jadi masyarakat daerah timur juga banyak yang butuh schneider untuk panel
8. Ketika bapak ke arah barat apakah juga bawa tagihan toko ?
Jawab : iya selalu kalo itu
9. Berapa banyak toko yang dikelilingi di arah barat pak ?
Jawab : 50 - 100 toko lebih pastinya, saya ga hafal
10. Setiap kali keliling berapa tagihan yang bisa dibawa pulang ke Semarang pak ?
Jawab : 50jt lebih sampai 100 juga lebih kalo umur itu toko besar - besar ambulnya
11. Apakah semuanya diberikan dengan uang tunai pak ?
Jawab : Ga mesti tunai kalo di barat
12. Lalu pembayarannya menggunakan apa pak ?
Jawab : saya dikasih cek atau giro kadang, tapi sekali nulis itu nominal nya besar sampai seratus, puluhan juga
13. Tapi tetap menerima uang tunai ya pak ?
Jawab : uang tunai dikasi, paling bisa 20jt, 30jt, paling banyak 50jt
14. Apakah itu sudah semua toko tertagih pak ?
Jawab : tidak semua bayar, ada yang bilang besok minggu depan, pokoknya macem - macem alasannya.
15. Selama menjadi sales bagian barat apa suka duka nya pak ?
Jawab : sukanya itu kalo insentif nya dapat besar, sedihnya kalau suruh cari toko yang pemiliknya kabur, waduh itu tantangan yang susah
16. Maksudnya pemiliknya itu melarikan diri pak ?
Jawab : iya dia lari ga bayar hutang, saya sales suru cari, ya meskipun bukan jadi beban saya tapi saya dititipkan pesan untuk bantu tagih.
17. Kenapa tidak menjadi beban bapak untuk toko yang seperti itu pak ?
Jawab : itu kan tanggungan sales sebelum saya, dia resign saya penggantinya jadi saya yang tagih.
18. Alasannya keluar kenapa ya pak ?
Jawab : kenapa ya mbak, sepertinya salesnya ninggal tagihan di toko banyak, jadi bosnya minta dia keluar, karena ga bisa kejar tagihan
19. Berapa tagihan itu pak ?
Jawab : wah banyak mbak, ratusan juta ada.
20. Untuk toko bapak sendiri apakah semua tagihannya lancar pak ?
Jawab : lancar, tapi memang kalo mau pembayaran nunggu saya dulu

Prima Jaya
SEMARANG
Yohan

LAMPIRAN 7 HASIL WAWANCARA KONSUMEN DIRECT SELLING DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan konsumen *direct selling* : Bapak A

Waktu : 11 Januari 2022

Pukul : 12.30 - 12.45

Tempat : Prima Jaya

1. Berbelanja apa saja pak disini ?
Jawab : ini saya belanja lampu, kabel, terus juga ada beberapa alat panel soalnya lagi ada perbaikan
2. Jika boleh tahu ini belanja untuk keperluan pribadi atau untuk perusahaan pak ?
Jawab : ini untuk kantor pak
3. Jika diijinkan untuk tahu, bapak bekerja di mana ya pak ?
Jawab : saya kerja di hotel A Semarang mbak
4. Beli sebanyak ini untuk perbaikan apa pak ?
Jawab : untuk perbaikan room mbak, karena kan lama ga terpakai karena pandemi, nah ini sudah mulai jalan lagi hotelnya jadi room yang rusak diperbaiki.
5. Apa alasan bapak berbelanja di prima jaya ini pak ?
Jawab : udah langganan mbak, terus ini juga lumayan dapat uang bensin
6. Sudah berapa lama langganan dengan prima jaya mbak ?
Jawab : saya kerja di hotel A itu sudah hampir 5 tahun, ya berarti langganan disini juga 5 tahun kurang lebih mbak.
7. Berapa uang bensin yang bapak terima dari prima jaya pak ?
Jawab : dari total ini saya minta 10 - 15 persen
8. Untuk hari ini berapa uang tunai yang diterima pak ?
Jawab : ini saya terima sekian ratus ribu
9. Dari total yang diterima apakah semua untuk bapak ?
Jawab : ya untuk saya, tapi kalau saya sama driver ya saya bagi sama drivernya
10. Seberapa sering bapak belanja di prima jaya ?
Jawab : sebulan 2x atau kadang seminggu sekali
11. Barang apa yang sering dibelanjakan di sini pak ?
Jawab : yang paling sering itu lampu ya, karena di hotel kan banyak kamar dan 1 kamar isinya banyak lampu, paling boros memang lampu
12. Apakah perusahaan tempat bapak bekerja tahu jika bapak mendapatkan diskon ini pak ?
Jawab : ya tidak mbak, makanya saya bilang sama mbak nya biar ga di tulis di nota diskonnnya
13. Lalu yang bapak laporkan faktur yang tanpa nota ya pak ?
Jawab : iya saya laporkan yang itu
14. Apa alasannya bapak ambil diskon uang tunai ini pak ?
Jawab : ya sekarang kita butuh kan banyak mbak, apalagi saya punya anak banyak, jadi saya harus pintar-pintar untuk cari uang
15. Berapa anaknya pak ?
Jawab : anak saya 4
16. Apakah istri bapak juga bekerja ?
Jawab : istri saya ga kerja mbak, soalnya habis melahirkan
17. Jadi cukup sekian saja pak saya bisa berbincang dengan bapak, Terimakasih untuk waktunya
Jawab : sama-sama mbak, saya juga terburu karena ditunggu di kantor.



g/a Luluk F.S

LAMPIRAN 8 HASIL WAWANCARA KONSUMEN DIRECT SELLING DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan konsumen *direct selling* : Bapak B

Waktu : 12 Januari 2022

Pukul : 13.00 - 13.30

Tempat : Prima Jaya

1. Berbelanja apa saja pak disini ?
Jawab : ini saya belanja lampu, kabel, terus juga ada beberapa alat panel soalnya lagi ada perbaikan
2. Jika boleh tahu ini belanja untuk keperluan pribadi atau untuk perusahaan pak ?
Jawab : ini untuk kantor pak
3. Jika diijinkan untuk tahu, bapak bekerja di mana ya pak ?
Jawab : saya kerja di hotel A Semarang mbak
4. Beli sebanyak ini untuk perbaikan apa pak ?
Jawab : untuk perbaikan room mbak, karena kan lama ga terpakai karena pandemi, nah ini sudah mulai jalan lagi hotelnya jadi room yang rusak diperbaiki.
5. Apa alasan bapak berbelanja di prima jaya ini pak ?
Jawab : udah langganan mbak, terus ini juga lumayan dapat uang bensin
6. Sudah berapa lama langganan dengan prima jaya mbak ?
Jawab : saya kerja di hotel A itu sudah hampir 5 tahun, ya berarti langganan disini juga 5 tahun kurang lebih mbak.
7. Berapa uang bensin yang bapak terima dari prima jaya pak ?
Jawab : dari total ini saya minta 10- 15 persen
8. Untuk hari ini berapa uang tunai yang diterima pak ?
Jawab : ini saya terima sekian ratus ribu
9. Dari total yang diterima apakah semua untuk bapak ?
Jawab : ya untuk saya, tapi kalau saya sama driver ya saya bagi sama drivernya
10. Seberapa sering bapak belanja di prima jaya ?
Jawab : sebulan 2x atau kadang seminggu sekali
11. Barang apa yang sering dibelanjakan di sini pak ?
Jawab : yang paling sering itu lampu ya, karena di hotel kan banyak kamar dan 1 kamar isinya banyak lampu, paling boros memang lampu
12. Apakah perusahaan tempat bapak bekerja tahu jika bapak mendapatkan diskon ini pak ?
Jawab : ya tidak mbak, makanya saya bilang sama mbak nya biar ga di tulis di nota diskonnya
13. Lalu yang bapak laporkan faktur yang tanpa nota ya pak ?
Jawab : iya saya laporkan yang itu
14. Apa alasannya bapak ambil diskon uang tunai ini pak ?
Jawab : ya sekarang kita butuh kan banyak mbak, apalagi saya punya anak banyak, jadi saya harus pintar-pintar untuk cari uang
15. Berapa anaknya pak ?
Jawab : anak saya 4
16. Apakah istri bapak juga bekerja ?
Jawab : istri saya ga kerja mbak, soalnya habis melahirkan
17. Jadi cukup sekian saja pak saya bisa berbincang dengan bapak, Terimakasih untuk waktunya
Jawab : sama-sama mbak, saya juga terburu karena ditunggu di kantor.

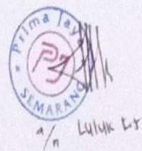


a/m Luluk K.S

LAMPIRAN 9 HASIL WAWANCARA KONSUMEN ONLINE SELLING DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA

Wawancara dengan konsumen *online selling* : Bapak C
Waktu : 14 Januari 2022
Pukul : 12.45 - 13.00
Media : Telepon Prima Jaya

1. Kalo boleh tahu siapa nama bapak ?
Jawab : Saya Bapak C
2. Tinggal dimana bapak ?
Jawab : Saya tinggal di daerah pekalongan
3. Bapak berbelanja di prima jaya menggunakan website atau marketplace ?
Jawab : Saya menggunakan website
4. Bapak tahu toko prima jaya dari mana ?
Jawab : dari iklan di facebook, terus muncul website prima jaya saya klik terus saya checkout
5. Belanja di prima jaya beli apa bapak ?
Jawab : beli kabel waktu itu
6. Sampai sekarang apakah berlangganan untuk belanja keperluan listrik di prima jaya pak ?
Jawab : ya tentu ini toko langganan saya
7. Bisa diceritakan sedikit pak mengapa bisa berlangganan dengan prima jaya ?
Jawab : awalnya saya coba untuk belanja kabel ukuran 4x10 yg 1 roll 100 meter, tapi pas dikirim ke tempat saya ternyata salah ukuran, saya komplain chat lewat website, ternyata memang adminnya salah kirim barang akhirnya saya di retur 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.
8. Apakah bapak tidak mempermasalahkan dengan besarnya ongkos kirim semarang pekalongan pak ?
Jawab : itu saya tidak masalah ya mbak, jadi nanti saya klaim ke perusahaan, terus kan vouchernya juga saya bisa klaim kan lumayan mbak.
9. Jika dihitung sudah berapa nominal yang dikeluarkan untuk berbelanja di prima jaya ?
Jawab : wah sudah ada puluhan juta lebih mungkin ya mbak, sudah lumayan kok, sampe saya lupa.
10. Lalu jika dibandingkan dengan toko yang lain apa perbedaannya belanja di prima jaya dengan di toko lain pak ?
Jawab : Kalo di prima jaya itu bisa dapat diskon voucher jadi saya suka belanja disini
11. Apakah bapak ada saran atau pesan untuk prima jaya kedepannya pak ?
Jawab : Pesannya semoga semakin maju lalu sarannya kalo kirim barang dipastikan dulu mbak, sebelum dikirim semoga ga salah, soalnya kan sayang kalo harus retur kirim lagi bolak balik ongkir nya hehehe
12. Baik pak kalau seperti itu, terima kasih untuk waktunya, semoga bapak sehat selalu



Prima Jaya
SEMARANG
A/n Luluk Lr

**LAMPIRAN 10 HASIL WAWANCARA KONSUMEN CREDIT SELLING
DISTRIBUTOR TOKO LISTRIK PRIMA JAYA**

Wawancara dengan konsumen *online selling* : Bapak D
Waktu : 14 Januari 2022
Pukul : 13.10 - 13.35
Media : Telepon Prima Jaya

1. Bapak selamat siang, kalo boleh tahu siapa namanya ?
Jawab : Saya Bapak D
2. Toko nya di daerah mana bapak ?
Jawab : Toko saya di daerah Pati mbak
3. Selama ini jika mau order bagaimana pak ?
Jawab : Saya telpon salesnya dulu
4. Order bersama sales mendapatkan tempo berapa lama bapak ?
Jawab : saya dapat tempo 30 hari
5. Pembayarannya apakah tepat, 30 hari pak ?
Jawab : bayarnya saya nunggu sales kesini, ya tergantung salesnya
6. Salesnya datang setiap berapa hari sekali pak ?
Jawab : bisa 2 minggu sekali, kadang juga sebulan sekali, malah seringnya sebulan lebih baru kesini
7. Untuk pembayarannya bagaimana bapak ? apakah tunai ? atau bagaimana ?
Jawab : saya kasi tunai ke salesnya
8. Mengapa tidak melalui transfer bank ?
Jawab : disini bank jauh, saya tidak ada internet banking jadi saya kasi tunai saja sama salesnya kalau salesnya kesini.
9. Jika boleh diceritakan sedikit mengapa mengambil barang dengan prima jaya dari pada distributor lain pak ?
Jawab : kalo lewat prima jaya itu salesnya gampang, saya minta barang dikirim cepat, kadang saya minta bayar mundur juga ga masalah sama salesnya.
10. Berapa lama tagihan itu mundur pak ?
Jawab : tergantung saya kapan punya uangnya, apalagi pandemi gini saya bilang sama salesnya kalo nagih jangan buru-buru.
11. Apakah di iyakan dengan salesnya pak ?
Jawab : Iya dia bilang gitu
12. Baik bapak kalau begitu saya terimakasih dapat tanya jawab sedikit dengan bapak, semoga sehat selalu pak.



9/1 Lulu B.S

LAMPIRAN 11 LAPORAN LABA RUGI 2019

PRIMA JAYA LISTRIK
Laporan Laba Rugi
Periode 2019

Account	pnl 2019	%
PENDAPATAN		
PENDAPATAN USAHA		
Penjualan	11.179.496.331	100,00
Penjualan	6.876.015.318	61,51
Penjualan Kasir	5.203.481.013	46,54
TOTAL PENDAPATAN USAHA	11.179.496.331	100,00
RETUR PENJUALAN	0	0,00
Retur Penjualan	89.469.175	0,80
Retur Penjualan	89.469.175	0,80
DISC & POTONGAN	0	0,00
Diskon & Potongan	8.922.202	0,08
Diskon Penjualan Kasir	8.760.202	0,08
Diskon Penjualan	162.000	0,00
TOTAL DISC. & POTONGAN PENJUALAN	98.391.377	0,88
TOTAL PENDAPATAN	11.081.104.954	99,12
HARGA POKOK	0	0,00
Harga Pokok Penjualan	8.572.167.391	76,68
Harga Pokok	8.571.637.833	76,67
Retur Pembelian Jasa	529.738	0,00
Discount pembelian	1.567.203	0,01
Total Harga Pokok	8.570.600.188	76,66
LABA / RUGI KOTOR	2.510.504.766	22,46
BIAYA KANTOR		
Biaya Kantor	1.513.171.102	13,54
Biaya Kantor Lainnya	1.231.500	0,01
Biaya Telp dan Fax	4.989.564	0,04
Biaya Listrik	3.334.000	0,03
Biaya Gaji	617.081.283	5,52
Uang Makan	45.211.350	0,40
Biaya Kuli Bongkar	8.553.000	0,08
Biaya Expedisi	39.293.800	0,35
Bbm	12.284.914	0,11
Biaya Parkir	4.564.500	0,04
Komisi	826.423.820	7,39
Biaya Perawatan Asset	16.652.100	0,15
Biaya Lain2	25.975.760	0,23
Biaya Materai	921.000	0,01
Bonus / THR	71.325.000	0,64
PPh	12.586.500	0,11
Biaya ATK	4.633.900	0,04
Biaya cicilan kendaraan	57.995.500	0,52
Biaya sewa gedung	32.140.002	0,29
TOTAL BIAYA KANTOR	1.513.171.102	13,54
	0	0,00
BIAYA BANK	0	0,00
Biaya Bank	4.225.095	0,04



Biaya admin Bank	4.225.095	0,04
TOTAL BIAYA BANK	4.225.095	0,04
	0	0,00
Biaya Penyusutan Aktiva Tetap	0	0,00
TOTAL BIAYA PENYUSUTAN AKTIVA TETAP	0	0,00
TOTAL BIAYA OPERASIONAL	1.517.396.197	13,57
	0	0,00
LABA /RUGI USAHA	993.108.569	8,88
	0	0,00
POS DILUAR OPERASI	0	0,00
PENDAPATAN BUNGA	649.254	0,01
TOTAL PENDAPATAN BUNGA	649.254	0,01
	0	0,00
PENDAPATAN LAIN	0	0,00
Pot & Disc. Pembayaran Hutang	2.270.384	0,02
Kor Pembayaran Hutang	-4.339.659	-0,04
Penggenapan Penjualan Kasir	136	0,00
Pendapatan Lain	448.256.146	4,01
TOTAL PENDAPATAN LAIN	446.187.007	3,99
	0	0,00
BEBAN LAIN	0	0,00
Pot & Disc. Penerimaan Piutang	2.197.329	0,02
Kor Penerimaan Piutang	-92.384	0,00
titipan Penerimaan piutang	0	0,00
Seisih Persediaan Barang	41.747.583	0,37
Beban Lain	467.182.061	4,18
Pajak Bunga	182.332	0,00
Management Fee	198.621.714	1,78
Capital Expense	40.086.768	0,36
TOTAL BEBAN LAIN	749.925.403	6,71
	0	0,00
TOTAL POS DILUAR OPERASI	-303.089.142	-2,71
	0	0,00
LABA / RUGI BERSIH	690.019.427	6,17

LAMPIRAN 12 LAPORAN LABA RUGI 2020

PRIMA JAYA LISTRIK
Laporan Laba Rugi
2020

Account	2020	%
PENDAPATAN		
PENDAPATAN USAHA		
Penjualan	9.814.494.729	107,72
Penjualan Kasir	7.531.818.290	82,66
TOTAL PENDAPATAN USAHA	2.096.025.498	23,00
RETUR PENJUALAN	9.814.494.729	107,72
Retur Penjualan	(309.327.562)	(3,39)
Retur Penjualan	(709.327.562)	(3,39)
DISC & POTONGAN		
Diskon & Potongan	(345.928.443)	(3,80)
Diskon Penjualan Kasir	323.850	0,00
Diskon Penjualan	(346.252.293)	(3,80)
TOTAL DISC. & POTONGAN PENJUALAN	(658.256.005)	(7,19)
TOTAL PENDAPATAN	9.111.357.698	100,00
HARGA POKOK		
Harga Pokok Penjualan	7.648.918.146	83,95
Harga Pokok	7.662.401.203	84,10
Retur Pembelian	(13.483.057)	(0,15)
Discount pembelian	(10.870.282)	(0,12)
Total Harga Pokok	7.631.020.580	83,75
LABA / RUGI KOTOR	1.480.337.118	16,25
BIAYA KANTOR		
Biaya Kantor	1.166.905.685	12,81
Biaya Kantor	13.926.000	0,15
Biaya Telp dan Fax	1.089.485	0,01
Biaya Listrik	4.602.500	0,05
Biaya Gpp	574.638.000	6,31
Biaya THR	21.152.000	0,24
Uang Makan	70.892.500	0,78
Biaya Iklan dan Promosi	20.806.299	0,23
Biaya Kuli Bongkar	10.727.000	0,12
Biaya Expedisi	40.754.800	0,45
Biaya Transportasi (BBM, Parkir)	16.670.900	0,18
Komisi/Insentif	533.992.000	3,67
Biaya Perawatan/Perawatan Asset	10.827.100	0,12
Sarana Kantor	1.610.000	0,02
Biaya Denda	2.657.852	0,03
Biaya Materai	345.000	0,00
PPH	5.022.000	0,06
Biaya Donasi	950.000	0,01
Biaya Komisi Fee	750.000	0,01
Biaya ATK	5.810.200	0,06
Biaya Pajak Kendaraan	2.671.000	0,03
Biaya cicilan kendaraan	40.554.958	0,45



Biaya cicilan Elektronik		
Biaya sewa gedung	23.659.172	0,26
Biaya Air	64.280.004	0,71
Biaya hotel	469.000	0,01
Biaya Lisensi	965.000	0,01
penyusutan peralatan kantor	20.261.260	0,22
TOTAL BIAYA KANTOR	1.166.905.685	12,81
BIAYA BANK		
Biaya Bank		
Biaya admin Bank	2.720.132	0,03
TOTAL BIAYA BANK	2.720.132	0,03
TOTAL BIAYA OPERASIONAL	1.169.625.818	12,84
LABA /RUGI USAHA	310.711.300	3,41
POS DI LUAR OPERASI		
PENDAPATAN BUNGA		
TOTAL PENDAPATAN BUNGA	5.167.682	0,06
PENDAPATAN LAIN		
Pot & Disc. Pembayaran Hutang	342.874	0,00
Kor. Pembayaran Hutang	(84.753)	(0,00)
Penyngapan Penjualan Kastr	(102)	(0,00)
Pendapatan Komisi - Ongkos Kirim	26.000	0,00
Pendapatan Lain	68.547.264	0,75
TOTAL PENDAPATAN LAIN	68.831.283	0,76
BEBAN LAIN		
Pot & Disc. Penerimaan Piutang	8.422.400	0,09
Selisih Persediaan Barang	3.237.485	0,04
Beban Lain	8.884.427	0,10
Pajak Bunga	9.586.886	0,11
Penyesuaian Persediaan	335.000	0,00
Owner Expense	603.223.000	6,62
Management Fee	49.464.529,48	0,54
TOTAL BEBAN LAIN	683.153.727	7,50
TOTAL POS DI LUAR OPERASI	(609.154.762)	(6,69)
LABA / RUGI BERSIH	(298.443.461)	(3,28)



LAMPIRAN 13 LAPORAN LABA RUGI 2021

PRIMA JAYA LISTRIK
Laporan Laba Rugi
2021

Account	2021	%
PENDAPATAN		
PENDAPATAN USAHA		
Penjualan	8.998.811.027	108,10
Penjualan	5.183.907.539	62,27
Penjualan Kasir	3.814.903.488	45,83
TOTAL PENDAPATAN USAHA	8.998.811.027	108,10
RETUR PENJUALAN		
Retur Penjualan	(196.602.624)	(2,36)
Retur Penjualan	(196.602.624)	(2,36)
DISC & POTONGAN		
Diskon & Potongan	(477.986.952)	(5,74)
Diskon Penjualan	(477.986.952)	(5,74)
TOTAL DISC. & POTONGAN PENJUALAN	(674.589.576)	(8,10)
TOTAL PENDAPATAN	8.324.221.451	100,00
Harga Pokok Penjualan	6.785.799.276	81,52
Harga Pokok	6.804.169.331	81,74
Retur Pembelian	(17.908.332)	(0,22)
Discount pembelian	(18.604.042)	(0,22)
Total Harga Pokok	6.767.195.233	81,30
LABA / RUGI KOTOR	1.557.026.218	18,70
BIAYA KANTOR	984.305.302	11,82
Biaya Kantor	11.339.100	0,14
Biaya Kantor	821.919	0,01
Biaya Telp dan Fax	6.000.000	0,07
Biaya Listrik	492.045.000	5,91
Biaya Gaji	23.929.574	0,29
Biaya THR	7.868.500	0,09
Pengobatan	70.406.700	0,85
Uang Makan	18.811.021	0,23
Biaya Iklan dan Promosi	6.699.500	0,08
Biaya Kuli Bongkar	33.647.000	0,40
Biaya Expedisi	14.568.500	0,18
Biaya Transportasi (BBM, Parkir)	621.854.500	7,47
Komisi/Insentif	9.114.460	0,11
Biaya Perawatan/Perawatan Asset	10.112.250	0,12
PPh	2.738.200	0,03
Biaya ATK	12.383.900	0,15
Biaya Pajak Kendaraan	21.848.557	0,26
Biaya cicilan Elektronik	64.280.004	0,77
Biaya sewa gedung	3.517.583	0,04
penyusutan peralatan kantor	984.305.302	11,82
TOTAL BIAYA KANTOR	984.305.302	11,82
Biaya Bank	3.268.277	0,04
Biaya admin Bank	3.268.277	0,04



TOTAL BIAYA BANK	3.268.277	0,04
TOTAL BIAYA OPERASIONAL	987.573.579	11,86
LABA /RUGI USAHA	569.452.639	6,84

POS DILUAR OPERASI

PENDAPATAN BUNGA	939.180	0,01
TOTAL PENDAPATAN BUNGA	939.180	0,01

PENDAPATAN LAIN

Pendapatan Lain	34.108.442	0,41
TOTAL PENDAPATAN LAIN	34.145.442	0,41

BEBAN LAIN

Beban Lain	1.012.080	0,01
Pajak Bunga	1.172.467	0,01
Owner Expense	534.000.000	6,42
Management Fee	92.429.063,48	1,11
TOTAL BEBAN LAIN	628.613.611	7,55

TOTAL POS DILUAR OPERASI	(593.328.989)	(7,13)
---------------------------------	----------------------	---------------

LABA / RUGI BERSIH	(24.338.074)	(0,29)
---------------------------	---------------------	---------------



18.G2.0010.docx

Sources Overview

8%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.unika.ac.id INTERNET	4%
2	Unika Soegijapranata on 2015-04-30 SUBMITTED WORKS	<1%
3	123dok.com INTERNET	<1%
4	Claudia Korompis. "DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENGANTISIPASI KECENDERUNG..." CROSSREF	<1%
5	adoc.pub INTERNET	<1%
6	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
7	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-04-27 SUBMITTED WORKS	<1%
8	repository.upi.edu INTERNET	<1%
9	docobook.com INTERNET	<1%
10	Unika Soegijapranata on 2015-09-08 SUBMITTED WORKS	<1%
11	docplayer.info INTERNET	<1%
12	Universitas Negeri Jakarta on 2019-08-15 SUBMITTED WORKS	<1%
13	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-07 SUBMITTED WORKS	<1%
14	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-11-11 SUBMITTED WORKS	<1%
15	Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-01-27 SUBMITTED WORKS	<1%
16	Unika Soegijapranata on 2015-10-01 SUBMITTED WORKS	<1%
17	balaiambon.ditjenbun.pertanian.go.id INTERNET	<1%



18	www.slideshare.net	INTERNET	<1%
19	repository.upnvj.ac.id	INTERNET	<1%
20	cipta-kreasi.com	INTERNET	<1%
21	etheses.iainponorogo.ac.id	INTERNET	<1%
22	iGroup on 2013-02-19	SUBMITTED WORKS	<1%
23	ml.scribd.com	INTERNET	<1%
24	repository.binadarma.ac.id	INTERNET	<1%
25	fr.scribd.com	INTERNET	<1%
26	iGroup on 2017-03-29	SUBMITTED WORKS	<1%
27	www.neraca.co.id	INTERNET	<1%
28	www.researchgate.net	INTERNET	<1%
29	Politeknik Negeri Bandung on 2017-08-04	SUBMITTED WORKS	<1%
30	Unika Soegijapranata on 2015-10-07	SUBMITTED WORKS	<1%
31	Unika Soegijapranata on 2016-01-05	SUBMITTED WORKS	<1%
32	Universitas Muhammadiyah Ponorogo on 2019-02-28	SUBMITTED WORKS	<1%
33	Universitas Pelita Harapan	SUBMITTED WORKS	<1%
34	archive.org	INTERNET	<1%
35	eprints.walisongo.ac.id	INTERNET	<1%
36	id.123dok.com	INTERNET	<1%
37	id.scribd.com	INTERNET	<1%
38	jurnal.dharmawangsa.ac.id	INTERNET	<1%
39	lib.ui.ac.id	INTERNET	<1%
40	www.alltrickcomputer.net	INTERNET	<1%



41	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-06-15	<1%
	SUBMITTED WORKS	
42	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-06-16	<1%
	SUBMITTED WORKS	
43	Universitas Islam Malang on 2018-08-23	<1%
	SUBMITTED WORKS	
44	Universitas Nasional on 2021-01-31	<1%
	SUBMITTED WORKS	
45	Universitas Negeri Makassar on 2013-08-27	<1%
	SUBMITTED WORKS	
46	University of Malaya on 2018-10-18	<1%
	SUBMITTED WORKS	
47	dataspss.wordpress.com	<1%
	INTERNET	
48	ejournal.uksw.edu	<1%
	INTERNET	
49	jurnal.ibmt.ac.id	<1%
	INTERNET	
50	media.neliti.com	<1%
	INTERNET	
51	Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2014-06-28	<1%
	SUBMITTED WORKS	
52	Universitas Pelita Harapan	<1%
	SUBMITTED WORKS	
53	Universitas Pendidikan Indonesia on 2014-06-03	<1%
	SUBMITTED WORKS	
54	journal.unj.ac.id	<1%
	INTERNET	
55	siaaprecia.blogspot.com	<1%
	INTERNET	
56	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-10-09	<1%
	SUBMITTED WORKS	
57	UIN Raden Intan Lampung on 2021-07-25	<1%
	SUBMITTED WORKS	
58	doku.pub	<1%
	INTERNET	
59	jaestudeimae.blogspot.com	<1%
	INTERNET	
60	zombiedoc.com	<1%
	INTERNET	



Excluded search repositories:

None

Excluded from document:

None

Excluded sources:

None



BAB I

1 PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Semakin berkembangnya dunia industri dan bisnis serta tingkat kebutuhan manusia yang meningkat tentu akan menumbuhkan semangat dan inovasi sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui berbagai cara. Tidak hanya berorientasi pada penjualan langsung dengan bertatap muka, perusahaan juga harus cerdas dalam memperhatikan kebutuhan konsumen melalui media online yang saat ini sedang ramai digunakan dengan mengikuti perkembangan trend yang ada. Memperhatikan kinerja dari penjualan merupakan bagian dari kegiatan operasional perusahaan. Salah satunya dengan memantau sistem pengendalian internal perusahaan terlebih untuk siklus penjualan yang merupakan kegiatan penting dalam perusahaan. Pengendalian internal yang dilakukan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan kinerja dalam praktik kerja yang sehat. Sistem pengendalian internal memiliki tujuan untuk menjaga setiap aktivitas yang berkaitan dengan ketelitian data, tetap menjaga efektivitas operasional yang dilakukan dalam sebuah perusahaan serta membutuhkan langkah perbaikan jika terjadi ketidaksesuaian pengendalian internal dengan konsep yang seharusnya menurut ((Maria et al., 2020)). Pengendalian internal dalam perusahaan dilakukan pada semua bagian kegiatan perusahaan yang memiliki peluang akan terjadi pelanggaran atau penyelewengan oleh karyawan seperti yang terjadi pada siklus penjualan. Karena penjualan merupakan kegiatan yang penting dalam perusahaan, melalui penjualan perusahaan dapat memperoleh sumber pendapatan utama dari serangkaian kegiatan operasional perusahaan yang mampu untuk melangsungkan kehidupan rumah tangga dari perusahaan itu sendiri. Dengan demikian perusahaan sangat membutuhkan pengendalian internal yang baik terkait siklus penjualan yang memiliki tujuan untuk

meminimalisir terjadinya kecurangan. Pengendalian internal perusahaan mampu dilihat dari aktivitas praktik kerja yang sehat dan aturan prosedur dilakukan sesuai dengan yang diterapkan pada suatu perusahaan. Aktivitas praktik kerja yang sehat merupakan kegiatan bekerja tanpa adanya maksud atau tujuan untuk melakukan kecurangan atau penyelewengan. Adapun prosedur merupakan aturan yang diterapkan perusahaan dengan segala upaya untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan seperti kecurangan atau penyelewengan yang dilakukan oleh karyawan. Dalam sebuah perusahaan perlu pengendalian internal guna untuk memantau dan mengevaluasi kinerja operasional dari perusahaan tersebut. Distributor Toko Prima Jaya yang bergerak dibidang distributor alat-alat listrik melayani penjualan dalam jumlah grosir maupun ecer yang dapat dibeli melalui toko langsung, toko online atau juga bisa melalui distributor yang melayani penjualan dalam partai besar dan tempo. Perusahaan yang sudah berdiri sejak tahun 2013 tersebut memiliki total karyawan sebanyak 10 orang untuk melayani penjualan di toko langsung dan toko online, serta 10 karyawan yang melayani untuk distributor, sehingga total karyawan keseluruhan Distributor Toko Listrik Prima Jaya berjumlah 20 orang. Distributor Toko Listrik Prima Jaya beralamat di Jalan MT Haryono No.203, Jagalan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50137. Distributor Toko Listrik Prima Jaya memiliki 2 divisi terpisah yang adalah toko dan CV karena Prima Jaya melayani kebutuhan konsumen dalam hal produk alat listrik serta menyesuaikan kebutuhan konsumen untuk administrasi dokumen yang dibutuhkan seperti faktur penjualan atau faktur pajak untuk konsumen dalam bentuk perusahaan badan usaha yang memerlukan faktur pajak dari Prima Jaya. Distributor Toko Listrik Prima Jaya berkembang cukup pesat karena toko yang menjual alat-alat listrik ini berdiri pada tahun 2013, dimana didirikan oleh pemilik dan istrinya yang hanya melayani penjualan tunai atau direct selling dengan mengandalkan orang datang ke toko saja. Kemudian tidak lama membuka toko banyak

konsumen berdatangan dan meminta Prima Jaya menyediakan kebutuhan listrik perusahaan-perusahaan yang memiliki badan hukum dan diminta untuk menjadi supplier banyak retail toko – toko di Kota Semarang, sehingga terbentuklah CV Prima Jaya Electric.

Berdirinya CV Prima Jaya Electric tentu terdapat campur tangan sales untuk mempromosikan, sehingga Prima Jaya melalui atas nama CV ini melakukan promosi penjualan diluar kota arah barat hingga perbatasan Jawa Barat dan arah timur hingga perbatasan Jawa Timur. Permintaan terhadap keperluan alat listrik semakin meningkat dan bertambah. Lalu keinginan sang pemilik pun berkembang untuk mengikuti perkembangan jaman yang ada. Maka mulailah membuka dan bergabung dengan dunia toko online, dimana seluruh produk yang dimiliki dipromosikan dan dijual melalui marketplace seperti shopee, tokopedia, lazada dan blibli. Distributor Toko Listrik Prima Jaya memiliki alasan untuk memilih pemasaran dan penjualan secara online tersebut adalah guna menjangkau konsumen lebih luas sampai ke seluruh Indonesia dengan tujuan meningkatkan penjualan. Hingga saat ini Prima Jaya dikenal banyak orang sebagai Toko Listrik Prima Jaya sebagai toko yang melayani penjualan langsung tunai, sebagai Prima Jaya Shop yang melayani penjualan melalui toko online dan sebagai CV Prima Jaya Electric yang melayani penjualan kredit untuk retail toko dan perusahaan lainnya. Dari ketiga transaksi tersebut pada tahun 2019 – 2020 Prima Jaya mampu memperoleh pendapatan sebagai berikut :

Gambar Laporan Keuangan Prima Jaya 2019-2020

Dari Laporan keuangan diatas bisa dilihat bahwa Penjualan yang dilakukan Prima Jaya melalui aktivitas direct selling, online selling dan credit selling mencapai angka penjualan yang berbeda, pada tahun 2020 ada penurunan jumlah pendapatan dikarenakan Pandemi Covid-19 yang mempengaruhi penjualan Prima Jaya, namun hal ini tidak membuat Prima Jaya terpuruk. Di Tahun 2021 dan 2022 ini Prima Jaya berusaha dengan lebih untuk mengembalikan keadaan yang lebih baik daripada tahun 2020. Adapun pembagian tugas dari para karyawan Distributor Toko Listrik Prima Jaya tergambar dalam struktur organisasi sebagai berikut:

- **Pemilik :**

Menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya kepada manajer untuk operasional toko, dan memantau pergerakan kegiatan yang ada di CV Prima Jaya Electric. Dengan menerima 2 laporan keuangan dari Prima Jaya toko untuk aktivitas direct dan online selling, serta dari CV Prima Jaya Electric untuk aktivitas credit selling.

Divisi Toko memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda dengan distributor CV Prima Jaya, untuk aktivitas direct dan online selling masuk ke dalam divisi toko, untuk credit selling masuk ke divisi CV adapun beberapa pembagian tugas karyawan antara lain :

- **Manager :**

Melakukan control untuk kegiatan operasional perusahaan, memegang kas kecil untuk segala kebutuhan perusahaan yang menggunakan uang tunai.

- **Accounting dan Finance :**

Pada bagian ini dilakukan oleh seorang admin yang bertugas di toko untuk memegang tanggung jawab bank dan kas perusahaan yang berguna untuk melakukan pembayaran supplier dan pengeluaran lain yang dibayar dengan transfer maupun dengan uang tunai. Juga bertugas untuk

membuat laporan keuangan toko yang meliputi aktivitas direct selling dan online selling yang diberikan kepada pemilik setiap bulannya.

- Bagian Hutang dan Piutang :

Bagian ini bertugas untuk menginput nota pembelian dari supplier, menghubungi supplier untuk order barang, menyimpan faktur pembelian dari supplier maupun faktur penjualan dari aktivitas direct selling dan online selling, serta melakukan konfirmasi pembayaran kepada admin online selling dan finance atas transaksi dari aktivitas toko online.

- Bagian Admin Direct Selling :

Bertugas untuk ⁴⁹ melayani konsumen yang datang langsung ke toko untuk bertransaksi secara tunai dan sebagai kasir yang mencetak nota tunai serta menerima pembayaran dari konsumen dengan uang tunai. Serta memberikan uang kepada konsumen yang meminta potongan penjualan secara tunai.

- Bagian Admin Online Selling :

Fungsi Pelayan Penjualan Online bertugas membantu konsumen yang ingin melakukan transaksi melalui toko online dengan segala media yang dimiliki pada Distributor Toko Listrik Prima jaya seperti melalui website atau seluruh marketplace yang tersedia. Pelayan Penjualan Online juga bertugas untuk mengoperasikan dan selalu memperbaharui segala perubahan yang ada seperti harga produk, ketersediaan produk dan jenis produk yang dibutuhkan konsumen pada toko online milik perusahaan.

- Bagian Gudang :

- Bagian gudang ini terdiri dari 5 orang pria yang memiliki tugas untuk membantu menyiapkan barang konsumen, mengantar barang konsumen hingga membantu untuk menerima

barang yang datang dari supplier. Karena pekerjaan tersebut dilakukan oleh 5 orang maka yang dilakukan oleh para karyawan pun masih saling tumpang tindih.

Karena aktivitas toko dan distributor terpisah maka terdapat pembagian tugas untuk CV Prima Jaya Electric sebagai berikut :

- Accounting dan Finance :

Pada bagian ini dilakukan oleh seorang admin accounting dan finance CV Prima Jaya Electric memiliki tugas untuk memegang tanggung jawab untuk bank dan kas tunai guna melakukan pembayaran supplier dan pengeluaran lain yang dibayar dengan transfer maupun tunai. Selain bertanggung jawab untuk memegang kas, admin CV dibantu dengan konsultan pajak eksternal membuat faktur pajak untuk perusahaan badan usaha serta melaporkan pajak setiap bulannya ke Kantor Pajak. Serta juga bertugas untuk membuat laporan keuangan CV Prima Jaya Electric yang diberikan kepada pemilik setiap bulannya.

- Bagian Hutang dan Piutang :

Bagian ini bertugas untuk menginput nota pembelian dari supplier, menghubungi supplier untuk order barang, menyimpan faktur pembelian dari supplier maupun faktur penjualan kredit, serta menyiapkan faktur dan tagihan untuk sales dalam maupun luar kota Semarang dengan rencana perjalanan sales selama seminggu kedepan.

- Bagian Admin Credit Selling :

Admin bagian ini berfungsi untuk bertanya dan menghubungi sales untuk menanyakan retail toko apa saja dan barang apa yang akan segera dibuatkan faktur. Serta membuat faktur penjualan konsumen yang kredit berdasarkan catatan dan perintah dari sales.

- Sales :

Sales di CV Prima Jaya Electric terbagi menjadi 3 area yang antara lain, area dalam Kota Semarang, area barat luar Kota Semarang dan area timur luar Kota Semarang yang bertugas untuk mempromosikan kepada konsumen untuk menjual produk secara tempo, serta mengkonfirmasi dan menagih tagihan retail toko yang sudah jatuh tempo.

- Bagian Gudang :

Bagian Gudang di CV Prima Jaya Electric terdiri dari dua orang yang bertugas untuk memasukkan dan menurunkan produk dari dalam box kanvas, melakukan pencatatan stock persediaan di gudang utama di CV Prima Jaya Electric, serta menginformasikan kebutuhan barang kepada bagian hutang untuk mengorder barang kepada supplier sesuai dengan kebutuhan sales untuk retail toko.

- Sopir :

Sopir di CV Prima Jaya Electric terdiri dari 3 orang yang menemani sales untuk melakukan perjalanan di dalam maupun luar kota dengan membawa mobil box kanvas yang berisi berbagai macam produk listrik.

Dari survey yang dilakukan dengan wawancara bersama manager yang merupakan orang kepercayaan dari pemilik Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang dapat digambarkan keadaan atau situasi gambaran singkat dari aktivitas karyawan yang terjadi pada perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang sehari - hari dengan segala kemungkinan yang bisa terjadi, yaitu sebagai berikut :

❖ Penggunaan nota manual bertuliskan tangan

Dengan menggunakan nota manual tanpa adanya nomor faktur yang tercetak dari sistem ketika terjadi penjualan langsung dengan berbagai macam alasan sehingga transaksi penjualan yang terjadi tidak terinput ke dalam sistem.

Gambar Nota Manual Tanpa Nomor Urut Tercetak

❖ Penerimaan uang tunai untuk transaksi

Konsumen yang melakukan ⁵⁵ pembayaran langsung dengan uang tunai akan menerima faktur penjualan tunai yang dibuat oleh Pelayan direct selling dan konsumen juga melakukan pembayaran kepada Pelayan direct selling, hal ini merupakan dua kegiatan yang berbahaya karena dapat menimbulkan kecurangan dari transaksi tersebut. Bisa terjadi kemungkinan untuk Pelayan direct selling mengubah dan memanipulasi faktur penjualan yang dibuat serta menyimpan sisa lebih uang tunai dari konsumen untuk kepentingan diri sendiri.

❖ Potongan penjualan

Memberikan potongan penjualan yang diberikan secara tunai kepada konsumen yang melakukan transaksi atas nama perusahaan tempatnya bekerja, sehingga potongan penjualan tersebut tidak diakui di dalam faktur penjualan yang dibuat oleh admin fakturis dan tidak diketahui oleh perusahaan tempat orang tersebut bekerja. Ini terlihat dengan bukti pencatatan yang terlihat pada sistem untuk buku besar dengan akun komisi. Gambar berikut merupakan sebagian data yang bisa ditampilkan untuk menggambarkan bahwa pernah dilakukan penerimaan komisi untuk perorangan namun mengatasnamakan perusahaan tertentu.

Gambar Buku Besar Akun Komisi Dan Fee

❖ Kesalahan dengan bertransaksi online

Adanya kesalahan untuk harga produk yang ada pada toko online dengan harga produk yang sesungguhnya, sehingga hal ini menimbulkan perbedaan harga. Dengan perbedaan harga yang

tidak sebenarnya maka akan menimbulkan kekacauan untuk pencatatan pengakuan dari pendapatan serta kerugian bagi perusahaan. Perbedaan yang terjadi dapat dilihat dengan data gambar berikut ini :

Gambar Tampilan Daftar Harga Produk Pada Website

Gambar Tampilan Daftar Harga Produk Pada Sistem Jurnal.ID

Terdapat selisih harga kabel NYM 4X4 100M Eterna sebesar Rp.3.122.000 yang merupakan adalah nominal yang cukup besar dan bernilai bagi perusahaan. Jika hal ini terus-menerus terjadi akan menjadi kerugian besar untuk perusahaan.

- ❖ Tidak dikirim faktur penjualan untuk toko online

Tidak ada faktur dari perusahaan yang dikirimkan kepada konsumen apabila terjadi penjualan melalui toko online. Sehingga jika terjadi penjualan dari toko online yang dikirimkan hanya produk pesanan konsumen sesuai orderan. Terlihat dari review pelanggan shopee yang memberikan penilaian melalui foto di kolom komentar yang bisa dilihat dari gambar berikut.

Gambar Kolom Komentar Dan Bukti Foto Isi Paket Dari Shopee

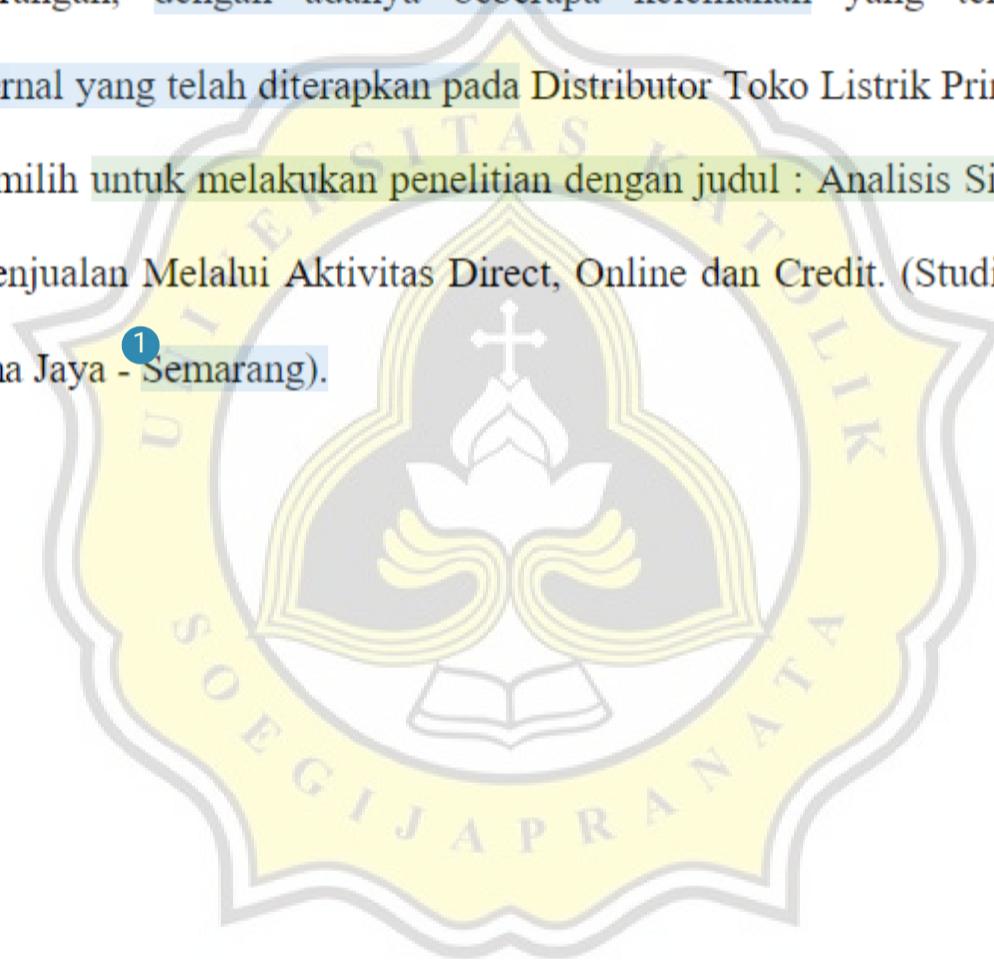
- ❖ Penyimpanan uang elektronik dari marketplace

Pembayaran dari penjualan toko online masuk kedalam uang elektronik yang ada di saldo marketplace, karena terdapat aplikasi marketplace yang diinstal di handphone kantor, dengan mudah dan gampang ⁴⁰ menjadi celah bagi orang yang tidak bertanggung jawab untuk memindahkan saldo yang ada pada uang elektronik marketplace ke dalam akun orang tersebut atau menarik dana tersebut ke akun banknya.

❖ Fungsi Accounting dan Finance dilakukan oleh satu orang

Pada bagian ini ⁴³ jika dilakukan oleh satu orang akan membuka celah terjadinya kecurangan, karena bagian finance adalah bagian yang mengeluarkan keuangan dan bagian accounting adalah bagian yang melakukan pencatatan untuk semua transaksi yang terjadi pada perusahaan. Ketika bagian ini dijalankan secara bersama dengan orang yang sama maka akan menjadi perhatian khusus bagi perusahaan terjadinya kecurangan dalam penerimaan atau pengeluaran kas melalui bank.

Dari keseluruhan kegiatan yang terjadi tidak menutup kemungkinan adanya celah untuk melakukan kecurangan, ¹ dengan adanya beberapa kelemahan yang terjadi pada sistem pengendalian internal yang telah diterapkan pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang, ²⁴ maka penulis memilih untuk melakukan penelitian dengan judul : Analisis Sistem Pengendalian Internal Siklus Penjualan Melalui Aktivitas Direct, Online dan Credit. (Studi Kasus Distributor Toko Listrik Prima Jaya - ¹ Semarang).



1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian latar belakang penelitian tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengendalian internal dilakukan oleh perusahaan untuk mengantisipasi terjadinya kecurangan terkait penjualan yang dilakukan oleh kasir dengan memberikan potongan penjualan melalui direct selling berupa uang tunai kepada konsumen dengan memastikan bahwa uang tunai yang dikeluarkan perusahaan untuk potongan penjualan dan setoran kasir yang diperoleh dari penjualan tunai sudah dilakukan dengan benar oleh bagian kasir ?
- b. Bagaimana cara meminimalisir terjadinya kesalahan harga jual produk, pengiriman barang serta kesesuaian pesanan konsumen melalui aktivitas online selling serta bagaimana pengendalian control pembayaran melalui uang elektronik yang terjadi dari aktivitas penjualan melalui marketplace ?
- c. Bagaimana pengendalian internal untuk piutang usaha akibat dari aktivitas credit selling dengan perantara sales dan meminimalisir terjadinya kecurangan untuk perjalanan sales bersama sopir dengan membawa barang yang ada pada mobil box kanvas ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal atas siklus penjualan melalui aktivitas direct, online dan kredit pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian internal atas siklus penjualan melalui aktivitas direct, online dan kredit pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang sudah berjalan dengan efektif.

47 1.4 MANFAAT PENELITIAN

1 Manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada perusahaan untuk mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal atas penjualan melalui aktivitas direct, online dan kredit pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang.

2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah gambaran kepada pembaca bahwa perusahaan sangat memerlukan adanya sistem pengendalian internal salah satunya pada siklus penjualan.

1.5 KERANGKA PIKIR

Setelah melakukan wawancara dengan manajer Distributor Toko Listrik Prima Jaya Semarang ditemukan beberapa informasi yang menggambarkan keadaan perusahaan, sebagai berikut :

Direct selling

Transaksi penjualan yang dilakukan konsumen dengan datang langsung ke toko untuk berbelanja secara tunai menggunakan uang tunai untuk bertransaksi. Toko selalu memberikan potongan penjualan kepada konsumen, namun diskon ini sering kali diminta oleh konsumen dalam bentuk uang tunai dan tidak dilibatkan di dalam faktur penjualan. Kasir mengambil uang tunai yang menjadi tanggung jawabnya untuk memberikan konsumen potongan penjualan. Keesokan harinya setoran kasir tersebut disetorkan ke bank dan dibukukan oleh akunting. Jika ada selisih jumlah faktur penjualan dengan uang tunai yang disetorkan maka akan diakui sebagai potongan penjualan yang diberikan secara tunai kepada konsumen. Dari kejadian yang dilakukan tersebut tentu sangat rawan terjadinya kecurangan terkait penggunaan uang tunai.

Seharusnya terdapat kebijakan yang tegas untuk bagian direct selling yang mengharuskan kasir untuk membuat pengajuan kepada pihak finance jika terjadi permintaan potongan penjualan yang

diberikan secara tunai, sehingga uang tunai diberikan dari uang kas finance dan bukan langsung dari kas kasir supaya terdapat control dan pengawasan untuk potongan penjualan dalam bentuk uang tunai. Dengan demikian ketika kasir setor uang ke bank jumlahnya adalah sesuai dengan jumlah faktur penjualan pada hari tersebut. Hal tersebut bisa meminimalisir dan memberikan pengawasan dalam mengendalikan aktivitas direct selling dengan harapan untuk mengurangi dan mencegah kecurangan yang bisa dilakukan.

Online Selling

Melakukan penjualan secara online tanpa harus bertatap muka dengan konsumen untuk bertransaksi tentunya memiliki risiko yang cukup berbahaya terkait dengan kesalahan harga yang ditampilkan tidak sesuai dengan harga yang sesungguhnya akibat dari tidak dikirimkannya faktur penjualan dari perusahaan untuk konsumen yang bertransaksi melalui toko online, lalu juga memungkinkan kesalahan dalam pengiriman barang karena konsumen tidak melihat secara langsung barang yang dikemas sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Serta yang paling berbahaya adalah terkait pembayaran yang dilakukan melalui marketplace dilakukan menggunakan uang elektronik. Uang elektronik ini adalah uang yang diterima penjual dari pembeli atas transaksi berhasil yang sudah berlangsung. Uang tersebut tersimpan di dalam uang elektronik marketplace yang kemudian oleh penjual harus menarik dana tersebut ke dalam rekening bank.

Penyimpanan uang elektronik ini sangat berbahaya karena aplikasi marketplace terpasang di handphone kantor yang mana handphone tersebut digunakan untuk berbagai macam urusan terkait operasional perusahaan. Hal – hal tersebut adalah yang terjadi untuk aktivitas online selling untuk meminimalisir terjadinya hal tersebut maka perusahaan perlu mengirimkan faktur penjualan kepada konsumen toko online. Dengan mengirimkan faktur penjualan kepada

konsumen merupakan tindakan control untuk memastikan harga dan barang yang akan dikemas sudah sesuai dengan pesanan yang diminta oleh konsumen. Ini juga memudahkan pihak finance untuk mengkoscek uang yang diterima dalam bentuk uang elektronik sudah sesuai dengan barang yang dikirimkan kepada konsumen.

Untuk keamanan dana yang terdapat pada uang elektronik perusahaan perlu memberikan tindakan double password atau pin kata sandi untuk setiap penarikan uang elektronik, serta perlu melakukan verifikasi khusus untuk memastikan bahwa yang bisa melakukan penarikan dana adalah bagian finance. Sehingga ini bisa meminimalisir terjadinya kecurangan dan kebocoran data didalam aplikasi marketplace yang terpasang di handphone kantor.

Credit Selling

Penjualan dengan tempo atau biasa disebut dengan penjualan kredit sering sekali dilakukan oleh perusahaan retail yang membeli dalam bentuk partai besar. Dengan memberikan kebebasan kepada sales untuk sepenuhnya memegang kendali retail toko maka banyak retail toko mengambil barang untuk memenuhi kebutuhan toko mereka sebanyak mungkin, hal ini menjadi ancaman bagi perusahaan jika konsumen tersebut macet membayar piutang atau mengambil barang sangat banyak dan tidak ada pembayaran sama sekali. Selain itu sales yang berkeliling didalam maupun diluar kota membawa produk di dalam mobil box untuk menjadi pendukung ketika memberikan penawaran kepada toko retail, tanpa adanya pengawasan sales yang berkompromi dengan sopir dapat melakukan kecurangan dengan celah yang sangat mungkin dilakukan tersebut. Untuk mengantisipasi adanya kecurangan tersebut perusahaan perlu melakukan audit lapangan untuk mencari kepastian di lapangan terkait dengan piutang yang dimiliki retail toko tersebut, serta dengan berkala melakukan audit perhitungan barang yang

terdapat pada mobil box kanvas dengan yang tertera pada sistem. Cara tersebut merupakan upaya yang bisa dilakukan untuk mengantisipasi adanya kecurangan untuk aktivitas credit selling.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terkait tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, dan sistematika penulisan dalam laporan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terkait tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terkait tentang jenis, sumber data, gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian, metode pengumpulan data, dan alat analisis data.

BAB IV : HASIL ANALISIS DATA

Bab ini terkait inti dari laporan penelitian yang membahas secara mendetail keseluruhan penelitian dan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terkait kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian ini maupun penelitian-penelitian serupa lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 DEFINISI PENJUALAN SECARA UMUM

2.1.1 PENGERTIAN PENJUALAN

Pengertian penjualan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia “Penjualan adalah segala perbuatan atau tindakan yang menjual”. Berdasarkan pengertian dari penjualan tersebut, dapat dilengkapi bahwa penjualan adalah segala sesuatu dari peralihan atau perpindahan dari hak kepemilikan dari suatu barang maupun jasa dari penjual kepada pembeli dengan adanya penyerahan berupa imbalan dari pihak penerima. (Amelinda, 2017)

2.1.2 DEFINISI SIKLUS PENJUALAN

Siklus penjualan merupakan serangkaian proses yang ada dengan urutan awal penerimaan pesanan konsumen untuk pihak yang lain, perusahaan atau organisasi tertentu dengan proses akhir adalah penerimaan kas atau hasil dari penjualan itu sendiri. Siklus penjualan ini merupakan kejadian yang memiliki nilai pertukaran baik itu jasa atau barang dengan aset yang berupa uang kas atau alat untuk melakukan pembayaran lainnya. (Mulyadi, 2010)

2.1.3 JENIS – JENIS PENJUALAN

(Soemarso, 2010) Terdapat pemisahan untuk penjualan yaitu :

1. Penjualan Tunai

Penjualan tunai merupakan segala transaksi dari penjualan yang dilaksanakan dengan langsung untuk pembayarannya ketika adanya kejadian penjualan tersebut atau tidak memiliki tanggal jatuh tempo, dengan demikian tidak dibutuhkan sebuah prosedur melakukan pencatatan piutang yang diakui perusahaan

2. Penjualan Online

Penjualan online merupakan metode penjualan yang³ dilakukan antara penjual dan pembeli tanpa bertatap muka secara langsung. Semua proses bertransaksi dilakukan melalui website atau marketplace yang dimiliki. Pembayaran dilakukan melalui transfer bank atau dengan media uang elektronik yang menjadi fasilitas dari marketplace, dengan demikian tidak menggunakan uang tunai untuk bertransaksi. Serta barang dikirim menggunakan ekspedisi atau jasa kirim yang dipilih oleh pembeli.

3. Penjualan Kredit

Penjualan kredit merupakan sebuah kejadian transaksi yang terjadi antara perusahaan dengan pembeli yang memiliki penagihan berdasarkan waktu jangka jatuh tempo tertentu sehingga mengakibatkan adanya pencatatan untuk pengakuan piutang pada perusahaan. (Soemarso, 2010)

2.1.4 TUJUAN PENJUALAN

Penjualan memiliki tujuan bagi perusahaan untuk memperoleh pengalaman atas produk yang ada untuk ditawarkan kepada customers supaya memiliki perkembangan serta mampu memberikan tingkat kemakmuran untuk seluruh karyawan juga untuk perusahaan dengan keseluruhan. Harapannya keseluruhan produk baik itu jasa atau barang yang ditawarkan memiliki nilai keuntungan dengan manfaat yang bisa diberikan untuk pasar sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. (Soewardjono, 2010)

2.2 DEFINISI PRINSIP PENDAPATAN

2.2.1 HAKIKAT DAN KOMPONEN PENDAPATAN

Menurut (Belkaoui, 2016) terdapat penafsiran atau interpretasi dari pendapatan adalah :

1. Pendapatan merupakan sebuah¹³ arus masuk dari aktiva bersih yang dihasilkan dari kegiatan atau transaksi penjualan berupa jasa atau barang,

2. Pendapatan merupakan arus dari keluar jasa atau barang dari sebuah perusahaan yang diberikan kepada pelanggan atau customer, dan
3. Pendapatan adalah produk yang dihasilkan dari perusahaan hasil penciptaan jasa atau barang dengan usaha pada waktu periode tertentu.

2.2.2 PENGUKURAN PENDAPATAN

Menurut (Belkaoui, 2006) Pengukuran dari pendapatan dapat dilakukan dalam hal nilai dari jasa atau produk yang telah terjadi pertukaran ketika transaksi. Nilai yang dimaksud adalah terjadi pertukaran atas uang yang diterima atau akan diterima dengan ditukarkan jasa atau produk yang diberikan perusahaan. Terdapat dua penafsiran yang muncul dari konsep ini ;

1. Terdapat diskon atau pengurangan nilai dengan harga yang tetap, dapat dimisalkan dengan kerugian dari piutang yang tidak tertagih yaitu terjadi penyesuaian yang dilakukan untuk menghitung kas dan setara kas untuk melakukan klaim atas konsekuensi yang terjadi ini dilakukan ketika menghitung pendapatan. Pandangan ini memiliki sudut pandang berlawanan bahwa diskon penjualan dan kerugian piutang tak tertagih sebaiknya dianggap sebagai beban. (Belkaoui, 2006)
2. Jika terjadi transaksi non kas maa ada nilai tukar yang diterapkan sama dengan nilai pada pasar wajar dari sebuah yang dikorbankan atau bisa diterima, sehingga mana yang dirasa menjadi lebih mudah dan jelas dilakukan perhitungan. (Belkaoui, 2006)

2.2.3 PENENTUAN WAKTU DARI PENGUKURAN PENDAPATAN

Selama satu siklus operasi yang dimulai dari penerimaan pesanan, produksi, melakukan penjualan dan penagihan ini bisa diakui bahwa telah menimbulkan transaksi untuk mengakui

pendapatan. Dilakukan prinsip realisasi untuk melakukan pembenaran bahwa sudah terjadi perubahan aktiva dan kewajiban dapat dipertanggungjawabkan.

(Belkaoui, 2006)

2.3 DEFINISI PIUTANG SECARA UMUM

10 2.3.1 PENGERTIAN PIUTANG

Piutang merupakan permintaan penukaran yang diberikan untuk pelanggan atau kepada pihak lain yang berhubungan dengan uang atas barang atau jasa yang sudah diberikan yang masuk kedalam serangkaian kegiatan operasi perusahaan. Piutang adalah transaksi yang memunculkan kegiatan penagihan yang dilakukan kepada pihak lain baik itu kepada perusahaan atau organisasi tertentu dengan kegiatan penukaran yang terjadi yaitu penjualan barang atau jasa kepada customers secara kredit atau belum melakukan pembayaran di masa lalu.

2.4 DEFINISI KAS SECARA UMUM

25 2.4.1 PENGERTIAN KAS

Kas merupakan salah satu akun yang masuk kedalam klasifikasi aset lancar perusahaan untuk kegiatan operasional baik itu dalam penerimaan atau pengeluaran untuk pembiayaan dari transaksi tertentu. Kas digunakan perusahaan untuk alat dalam bertransaksi dengan pihak lain seperti supplier dalam pembayaran dan pembelian atau juga dapat diterima dari customers atas transaksi pembayaran penjualan atau pembayaran piutang.

2.5 TEORI – TEORI AUDIT

2.5.1 PENGERTIAN AUDITING

Menurut (Hayes, 2014) kegiatan auditing ini adalah merupakan sebuah proses yang tersusun dengan baik dengan melakukan pengumpulan serta evaluasi dari bukti dan fakta yang ada untuk melakukan pelaporan dari informasi yang diperiksa dengan kriteria yang telah ditentukan

perusahaan. Auditing ini berfungsi untuk meningkatkan kredibilitas dari laporan keuangan yang ada pada laporan keuangan perusahaan serta menjadi tanggung jawab dari pihak manajemen dan auditor.

2.5.2 TIPE – TIPE AUDITING

Menurut (Hayes, 2014) auditing terdiri dari tiga tipe yang antara lain :

1. Audit Atas Laporan Keuangan

Audit pada laporan keuangan ini dilakukan dengan menetapkan bahwa laporan keuangan yang mencakup informasi dan telah diverifikasi ini dinyatakan sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pada audit laporan keuangan membutuhkan peran dari auditor eksternal di Kantor Akuntan Publik untuk melakukan pemeriksaan pada laporan keuangan perusahaan. Audit laporan keuangan ini didasarkan dari Standar Akuntansi dan Keuangan yang ada sehingga tidak memiliki asumsi standar sendiri untuk melakukan pemeriksaan. Tugas dari auditor ini melakukan pengumpulan bukti dan fakta untuk menentukan apakah laporan keuangan yang disajikan ini ada kesalahan dalam menyajikan atau tidak. Sehingga disini peran auditor dibutuhkan dengan pemahaman yang luas dan menyeluruh serta teliti untuk entitas dan lingkungannya. Auditor juga menganalisis untuk memprediksikan risiko yang akan terjadi pada perusahaan tersebut yang mampu menjadi pengaruh apakah laporan keuangan yang disajikan wajar.

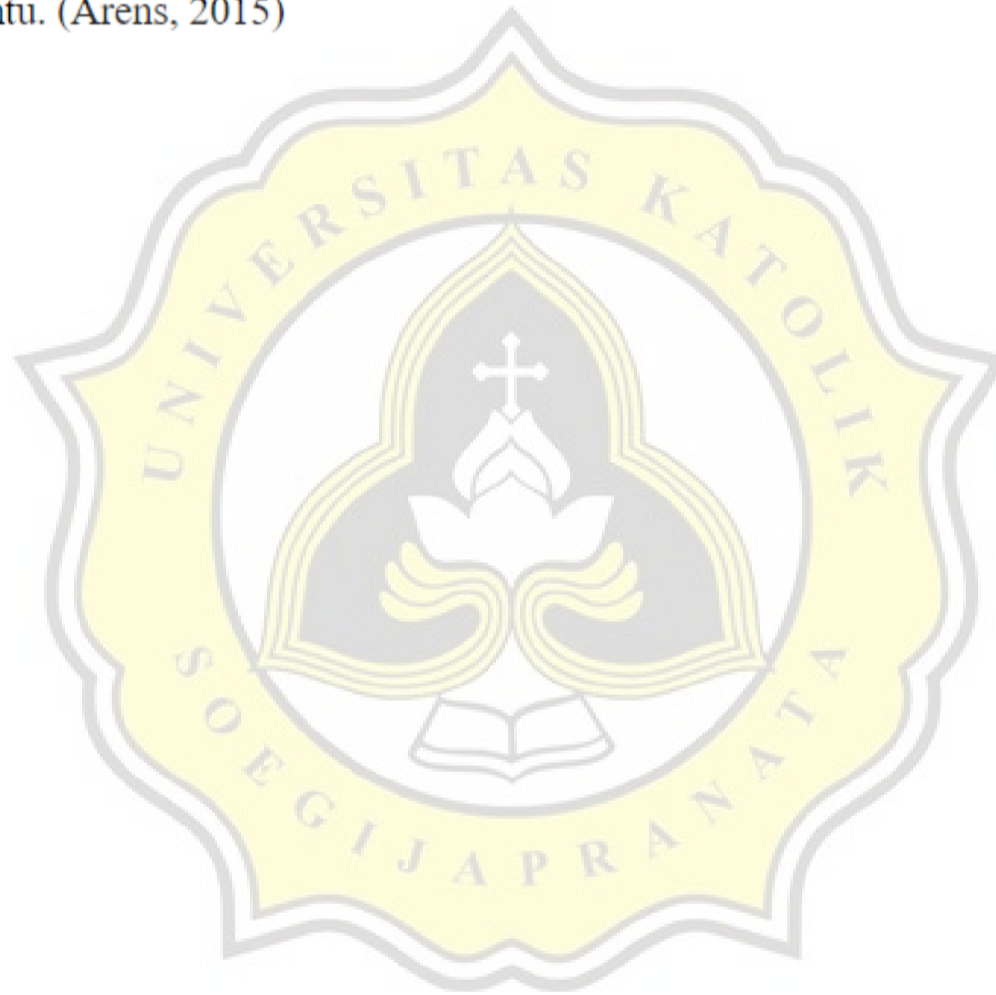
2. Audit Operasional

Audit ini melakukan evaluasi yang efektif dan efisien untuk keseluruhan dari prosedur yang ada dalam kegiatan operasional perusahaan. Akhir dari audit operasional adalah rekomendasi yang baik untuk perusahaan kedepannya semoga menjadi lebih baik lagi. Tidak hanya bagian akuntansi saja yang diperiksa pada audit ini melainkan keseluruhan kegiatan operasional

perusahaan baik itu struktur organisasi, metode produksi, bagian marketing serta bagian yang mana auditor mampu memiliki kemampuan.

3. Audit Kepatuhan

Terdapat auditee atau pihak yang diaudit untuk melakukan audit kepatuhan ini, apakah sudah mengikuti prosedur, aturan atau undang-undang yang sedang berlaku dan sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Setelah melakukan pemeriksaan untuk audit kepatuhan berikutnya diserahkan kepada pihak management untuk bahan analisa dengan tujuan memberikan saran serta penjelasan tentang ³⁴hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pada aturan tertentu. (Arens, 2015)



2.5.3 TAHAP PEMERIKSAAN AUDITING

Menurut (Hayes, 2014) terdapat empat tahapan pemeriksaan auditing, yang adalah :

5
1. Perencanaan dan perancangan pendekatan audit

Tahap awal ini perlu dilakukan dalam proses auditing adalah dengan memberikan sebuah perencanaan kepada klien untuk tahu mengenai penggunaan laporan audit dan pengembangan rencana yang kedepannya akan dilakukan selama kegiatan audit.

2. Pengujian atas pengendalian dan pengujian transaksi

Untuk tahap ini terdapat dua model pengujian yang adalah :

a) Pengujian substantif atas kejadian transaksi

Dalam uji ini diatur dengan menguji apakah kesalahan dalam bentuk uang atau nominal-nominal saldo dalam rupiah dapat mempengaruhi saldo-saldo yang disajikan dalam laporan keuangan. Sehingga pengujian substantif ini bertujuan untuk memeriksa kejadian, kelengkapan, ketepatan, klasifikasi serta kelompok dari akun tersebut.

b) Pengujian pengendalian

Pengujian dalam pengendalian ini dilakukan dengan tujuan memverifikasi sistem pengendalian yang dilakukan telah sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

3. Pelaksanaan prosedur analitis serta pengujian saldo yang rinci

Melakukan uji rinci untuk laporan keuangan ini perlu dilakukan dengan analisis yang baik karena ini digunakan sebagai pembanding ketika melakukan perbandingan dalam menghitung rasio pada periode sekarang dengan periode yang sebelumnya dengan juga pengambilan dari data lain yang masih memiliki hubungan dengan laporan keuangan. Pelaksanaan ini ditunjukkan dengan fokus pada nilai akhir dari saldo akun yang ada pada buku besar atau pada laporan neraca.

4. Penyelesaian audit

Tahap akhir dalam kegiatan audit ini adalah melakukan penyelesaian dengan memperoleh bahan bukti dan fakta akhir dengan melanjutkan untuk persiapan surat kepada management dan memberikan laporan keuangan yang sudah selesai diaudit. Ini menunjukkan bahwa tugas dari pekerjaan audit berakhir dan selesai.

2.6 DEFINISI TEKNIK AUDIT INTERNAL

2.6.1 PENGERTIAN PENENTUAN RISIKO

Menurut (Sawyer, 2012) penentuan risiko atau risk assessment adalah hal yang penting untuk pihak management serta auditor internal. Disini peran auditor internal dibutuhkan guna mempunyai sebuah paham tentang proses penentuan risiko serta sarana yang mampu dipakai untuk menggunakannya. Awal dari persyaratan terwujudnya penentuan risiko adalah adanya tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian bisa dijelaskan bahwa penentuan risiko merupakan ²⁶identifikasi dan beberapa analisis dari risiko yang relevan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

2.6.2 PENGERTIAN SURVEI PENDAHULUAN

Menurut (Sawyer, 2012) survey pendahuluan menjadi jembatan untuk auditor dalam mendapatkan sebuah pemahaman, informasi serta perspektif yang tentunya ini digunakan untuk memberikan dukungan dari suksesnya audit. Karena survei pendahuluan ini digunakan untuk menganalisis karyawan serta sistem yang digunakan oleh auditor guna untuk memberikan kepastian bahwa waktu serta usaha yang habis untuk survey pendahuluan bisa produktif.

2.6.3 PENGERTIAN PROGRAM AUDIT

Menurut (Sawyer, 2012) menjelaskan bahwa tujuan dari program audit adalah untuk menjadikan pedoman bagi auditor dalam mengambil langkah untuk melakukan audit. Langkah audit dapat dirancang untuk :

1. Pengumpulan bukti dari audit
2. Membantu auditor untuk menyampaikan pendapat yang efisien dan efektif dari audit yang akan diperiksa.

Banyak yang bisa diberikan ketika melakukan penyusunan program audit dengan baik, manfaat dari program audit :

1. Terdapat rencana yang sistematis untuk tahap-tahap yang dikerjakan dalam audit, ini merupakan hal yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada supervisor audit dan staf audit lainnya.
2. Menjadi dasar untuk auditor melakukan tugasnya dalam audit.
3. Menjadi alat untuk melakukan pengawasan serta evaluasi dari kemajuan auditor karena didalamnya terdapat waktu yang diberikan auditor untuk dianggarkan
4. Menjadi pembanding bagi supervisor audit untuk membandingkan antara rencana dan program yang dilakukan.
5. Menjadi sarana untuk membantu staf yang belum berpengalaman dalam melaksanakan tugas audit
6. Memberikan catatan untuk pekerjaan apa saja yang harus dilakukan
7. Auditor terbantu untuk mengenal lebih terkait tugas dan waktu yang dibutuhkan untuk mengaudit
8. Berkurangnya waktu melakukan supervisi langsung ke lokasi
9. Menjadi bahan evaluasi bagi auditor ketika telah melakukan tugas audit

2.6.4 PENGERTIAN TEMUAN AUDIT

Menurut (Sawyer, 2012) audit findings atau temuan audit adalah penemuan yang dihasilkan auditor dari kegiatan yang sudah dilaksanakan ketika melakukan tugasnya dalam mengidentifikasi setiap kondisi dan kejadian yang memerlukan sebuah tindakan untuk dilakukan perbaikan. Temuan audit dapat dilaporkan dengan kriteria :

1. Bersifat cukup signifikan untuk layak diajukan kepada management
2. Terdapat pendukung dokumentasi dengan sebuah fakta yang bukan opini serta bukti yang memadai, kuat dan relevan
3. Dibuat dengan objektif tanpa ada rasa prasangka atau bias
4. Masalah-masalah yang ada sifatnya masih relevan
5. Memiliki keyakinan untuk melakukan perubahan dengan memperbaiki setiap kondisi yang memiliki kelemahan.

¹⁸ 2.7 DEFINISI PENGENDALIAN INTERNAL

2.7.1 PENGERTIAN PENGENDALIAN INTERNAL

Menurut (Mulyadi, 2010) pengertian pengendalian internal terbagi menjadi 2 antara lain :

1. Dalam arti yang sempit

Pengertian dari pengendalian internal adalah sebuah prosedur yang mekanis berguna untuk melakukan pemeriksaan dengan teliti semua data yang ada pada perusahaan. Seperti contohnya dengan membandingkan data dengan perhitungan yang mendatar dan menurun pada laporan penjualan.

2. Dalam arti yang luas

Pengertian dari pengendalian internal merupakan sebuah pandangan dari suatu sistem sosial yang memiliki sebuah makna tersendiri pada organisasi.

2.7.2 ²⁹ KOMPONEN PENGENDALIAN INTERNAL

Dalam pengendalian internal berdasarkan pernyataan dari Committee of sponsoring organization atau biasa disingkat dengan COSO menurut (Sawyer, 2012) terdapat 5 hal komponen yang terdapat dalam pengendalian internal ⁴¹ antara lain:

1. Lingkungan pengendalian

Gambaran dari lingkungan pengendalian ini adalah gambaran dari seluruh sikap dari organisasi tersebut ketika memiliki pengaruh dalam hal tingkat kesadaran serta tindakan dari anggota organisasi yang menjadi bagian dari pengendalian. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pembentuk dari lingkungan dari pengendalian dalam sebuah organisasi antara lain seperti nilai dari integritas serta etika, pengukuran dari kompetensi, filosofi serta gaya organisasi, struktur dalam organisasi, ⁴ sumber daya manusia, kepentingan dalam mencapai kesejahteraan dari anggota organisasi serta fungsi dari dewan direksi dan komite terlebih untuk komite audit.

2. Penentuan risiko

Dalam penentuan sebuah risiko untuk seluruh aspek dari organisasi tersebut diperlukan sebuah kekuatan untuk melakukan penentuan lewat sebuah evaluasi dari risiko yang mungkin bisa terjadi. Perlu adanya pertimbangan dalam kegiatan operasional yang dilakukan yaitu memastikan bahwa keseluruhan kegiatan operasional yang terjadi secara baik. Dengan demikian hal tersebut merupakan sebuah penafsiran dari risiko yang adalah terdiri dari proses identifikasi, analisis serta pengelolaan risiko yang memiliki kaitan dalam penyusunan laporan keuangan sesuai dengan dasar akuntansi.

⁷ 3. Aktivitas pengendalian

Aktivitas dari pengendalian merupakan sebuah standar atau kebijakan yang dibuat oleh pihak manajemen. Dalam proses pengendalian ini terdiri dari persetujuan, sebuah ⁴ tanggung jawab dan

4 kewenangan, pemisahan tugas, melakukan dokumentasi, melakukan rekonsiliasi, memilih karyawan yang berkompeten dan jujur untuk audit internal. Beberapa aktivitas yang perlu dilakukan evaluasi terkait dengan risiko yang mungkin bisa terjadi pada organisasi secara seluruh. Terjadi pembagian untuk kegiatan pengendalian antara lain seperti pengolahan informasi, pemisahaan tanggung jawab yang baik, pengendalian fisik dari harta yang dimiliki perusahaan serta melakukan tinjauan dari kinerja.

4. Informasi dan Komunikasi

Hal penting dalam organisasi adalah adanya informasi dan komunikasi. Untuk management berguna untuk memberikan evaluasi dari pengendalian dalam pengelolaan kegiatan operasional perusahaan

5. Pengawasan

Evaluasi yang mungkin bisa dilakukan adalah melakukan pengawasan yanga adalah hal dinamis dari sebuah informasi untuk komunikasi dengan tujuan pengendalian dari manajemen. Dengan 5 faktor pengendalian berdasarkan COSO, pada faktor yang ke-3 yaitu aktivitas pengendalian. Dalam sebuah kegiatan aktivitas pengendalian internal dapat dibagi menjadi beberapa kategori lagi yang salah satunya adalah pengendalian umum.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 OBJEK DAN LOKASI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sebuah objek perusahaan dalam bidang perusahaan dagang kebutuhan alat-alat listrik yang bernama Distributor Toko Listrik Prima Jaya.

Objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah manajer perusahaan, tim marketing sales, admin yang menangani direct, online dan credit selling yang bekerja di Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang berlokasi di Jalan MT. Haryono No.203, Jagalan, Semarang.

3.2 METODE DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang adalah cara untuk menentukan permasalahan yang dibawa oleh peneliti ini sifatnya adalah masih sementara. Penelitian ini akan berkembang jika sudah melakukan meneliti dengan masuk ke lapangan untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian kualitatif yang didapatkan adalah menemukan teori dengan menemukan teori yang lebih banyak dan sesuai dengan fenomena yang sedang dilakukan pengembangan lapangan. Menurut (Sugiyono, 2016) metode kualitatif sering disebut dengan metode postpositifistik yang mengandalkan kemampuan untuk melakukan pengamatan langsung dilapangan, artistic yang bersifat seni dan interpretive research karena data hasil dari pengamatan bisa berkenan untuk ditafsirkan.

3.3 INSTRUMEN DAN CARA PENGUMPULAN DATA

3.3.1 INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif yang menjadi instrumen atau alat dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri. Dengan demikian peneliti sebagai instrumen yang siap untuk melakukan penelitian dengan langsung menuju lapangan untuk meneliti.

Sehingga dituntut untuk paham dengan wawasan pada ¹¹bidang yang diteliti, kesiapan penelitian untuk peneliti bisa ¹⁴memasuki objek penelitian. Diharapkan mampu membandingkan data yang diterima dalam penemuan ketika observasi dan wawancara mampu melakukan pengumpulan data, melakukan analisis serta mampu untuk membuat kesimpulan. Sehingga penelitian mampu mencapai tahap yang diinginkan dengan sempurna.

3.3.2 ¹⁴CARA PENGUMPULAN DATA

Menurut (Sujarweni, 2014) Metode ¹⁴pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan dalam sebuah ¹⁴penelitian untuk mengungkap atau mengumpulkan data. Berikut ini adalah beberapa metode untuk ⁵⁸pengumpulan data penelitian yang dapat digunakan. Langkah - langkah yang dilakukan dalam ⁸pengumpulan data untuk digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) ¹⁴Observasi

Observasi merupakan sebuah ¹⁴pengamatan serta pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap sebuah ¹⁴gejala yang tampak pada objek penelitian yang dilakukan (Sujarweni, 2014).⁵ Dalam penelitian ini melakukan pengamatan secara langsung kegiatan operasional siklus penjualan tunai yang dilakukan oleh karyawan Distributor Toko Listrik Primajaya. Dari observasi ini diharapkan mampu memperoleh informasi yang bisa membantu peneliti.

b) ¹⁵Wawancara

Wawancara merupakan suatu dialog ¹⁵Tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari responden. Wawancara dilakukan oleh karyawan dan konsumen sebagai pihak luar perusahaan yang terkait dengan siklus penjualan dari aktivitas direct, online dan credit selling pada Distributor Toko Listrik Primajaya. Wawancara dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki keterkaitan, antara lain :

- 1 orang admin direct selling
- 1 orang admin online selling
- 3 orang sales yang terdiri dari 1 sales dalam kota semarang, 1 orang sales bagian barat luar kota semarang dan 1 orang sales bagian timur luar kota semarang
- 4 orang konsumen yang meliputi 1 orang konsumen dari aktivitas direct selling, 1 orang konsumen dari aktivitas online selling dan 2 orang konsumen dari transaksi credit selling.

Sehingga jumlah keseluruhan narasumber untuk diwawancara adalah 10 orang.

c) Dokumentasi

Dokumentasi⁹ Merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dengan meneliti dan mencari data-data pada objek penelitian. Dengan mengumpulkan data-data penjualan tunai perusahaan dengan melihat faktur penjualan, bukti pembayaran serta tanda terima penerimaan uang tunai atau transfer dari transaksi penjualan tunai. Selain itu melihat pembukuan yang dilakukan pada bagian akunting, dimana terdapat data dari keseluruhan dari transaksi yang sudah dilakukan untuk siklus penjualan tunai.

¹ 3.4 PROSES PENELITIAN KUALITATIF

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung dengan datang ke lokasi penelitian, yaitu Distributor Toko Listrik Prima Jaya untuk⁵⁷ melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Hal-hal yang terkait dengan pemilihan sumber pada informasi atau responden yaitu cara teknik snowball sampling, yang adalah peneliti melakukan penelitian dengan menentukan responden yang dimulai dari satu orang sebagai responden (manager perusahaan), dan responden tersebut menentukan siapa saja yang dapat menjadi responden sesuai²² dengan kriteria yang telah diberikan oleh peneliti. Adapun karakteristik yang ada pada responden dalam penelitian ini adalah :

1. Seorang Manager Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang memiliki kewenangan untuk mengatur operasional perusahaan,
2. Seorang Admin direct selling di perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang melayani penjualan tunai konsumen secara langsung dengan datang ke toko sekaligus sebagai kasir,
3. Seorang Admin online selling di perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang bertugas untuk memegang toko online dan mempersiapkan pesanan konsumen untuk dikirim melalui ekspedisi,
4. 3 Orang sales di perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang bertemu dan bertransaksi langsung dengan konsumen retail toko yang membeli barang dengan kredit,
5. 4 Orang konsumen yang melakukan transaksi dengan perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya.

Setelah melihat karakteristik tersebut, peneliti menentukan jumlah responden¹ sebanyak 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari Manager Perusahaan, admin bagian direct selling 1 orang, admin bagian online selling, 3 orang sales yang antaranya 1 orang sales area dalam kota, 1 orang sales luar kota area timur dan 1 orang sales luar kota area barat serta konsumen¹⁷ berjumlah 4 orang yang terdiri dari 1 orang konsumen direct selling, 1 orang konsumen online selling dan 2 orang konsumen dari aktivitas credit selling.

²¹ Dalam penelitian ini, peran peneliti adalah sebagai instrumen atau bagian dari alat untuk penelitian ini, yang dimaksud yaitu peneliti sendiri sebagai orang yang mengumpulkan data¹ melalui observasi serta wawancara dan juga menentukan kecukupan dari data atau memilih data yang diperoleh ketika melakukan proses penelitian. Dengan menyajikan data dalam bentuk narasi. Peneliti membutuhkan data di lokasi penelitian adalah informasi dengan harapan mampu

menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Dianggap sudah cukup apabila peneliti memperoleh data jenuh atau data yang perolehan dengan informasi yang sama pada lokasi penelitian.

3.5 ALAT ANALISIS DATA

Menurut (Sugiyono, 2016) Analisis data yang dilakukan pada penelitian kualitatif adalah melakukan ketika pengumpulan data sedang berlangsung serta setelah data selesai dikumpulkan pada periode tertentu. Ketika sedang wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terlebih dahulu untuk jawaban dari yang diwawancarai. Ketika dalam wawancara narasumber belum memberikan jawaban atau informasi yang memuaskan tentu peneliti bisa melanjutkan pertanyaan lagi hingga diperoleh informasi yang dianggap kredibel. Pada Distributor Listrik Prima Jaya dapat dilakukan analisis data sebagai berikut :

- Direct Selling

Pada aktivitas direct selling dilakukan oleh 1 admin yang bertugas untuk melayani penjualan kepada konsumen yang datang langsung ke toko. Dari aktivitas ini ditemukan kegiatan seperti :

a) Penggunaan nota manual bertuliskan tangan yang diberikan untuk konsumen. Hal ini menjadi permasalahan pada penelitian ini terkait dengan aktivitas direct selling. Dari permasalahan tersebut peneliti perlu melakukan wawancara dengan admin yang bertugas melayani direct selling dan kepada konsumen yang melakukan transaksi direct selling. Dengan demikian peneliti akan mendapatkan data dari hasil wawancara yang kemudian akan dianalisa dengan menentukan teori dari tindak kecurangan yang terjadi melalui aktivitas direct selling serta dapat melakukan pengambilan kesimpulan.

b) Konsumen melakukan pembayaran tunai kepada seorang admin yang juga bertugas seorang diri untuk membuat nota serta menerima pembayaran, hal ini merupakan sebuah

permasalahan yang terjadi pada aktivitas direct selling. Pada permasalahan ini peneliti akan melakukan wawancara kepada admin dan konsumen untuk bercerita ketika melakukan pembayaran menggunakan uang tunai. Sehingga peneliti mampu membuat analisis dari hasil wawancara tersebut dengan teori dari tindak kecurangan yang terjadi, dan dengan demikian dapat diambil kesimpulan dari aktivitas direct selling yang menggunakan pembayaran menggunakan uang tunai tersebut.

c) Memberikan uang tunai sebagai potongan penjualan kepada konsumen diberikan oleh kasir menggunakan uang dari hasil penjualan pada hari tersebut hal ini menjadi sebuah kegiatan yang tidak sehat dari aktivitas direct selling. Untuk itu peneliti akan melakukan wawancara kepada konsumen sebagai penerima uang tunai dan kepada admin direct selling pihak yang memberikan uang tunai sebagai potongan penjualan yang tidak tercatat di dalam faktur penjualan. Dari hasil analisis wawancara peneliti akan menentukan teori yang tepat dengan kejadian yang terjadi sehingga dapat mengambil kesimpulan dari kejadian ini.

- Online Selling

Aktivitas online selling³ dilakukan antara penjual dan pembeli dengan tidak bertatap muka secara langsung, ini terjadi melalui chatting yang merupakan sarana komunikasi dengan konsumen toko online, dari kegiatan yang dilakukan seluruhnya dengan online terjadi kegiatan seperti:

a) Kesalahan harga antara toko online baik itu di marketplace maupun di website milik Prima Jaya Shop. Karena adanya kesalahan yang terjadi maka peneliti akan melakukan wawancara bersama admin online selling dan kepada konsumen toko online yang bisa dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan melalui chatting terkait kesalahan harga yang ada. Dari hasil wawancara peneliti mampu menganalisa dengan teori yang ada serta dapat mengambil kesimpulan atas kejadian yang terjadi melalui aktivitas online selling.

b) Kesalahan dalam pengiriman barang juga menjadi hal yang terjadi dari aktivitas online selling. Dari permasalahan tersebut peneliti akan meminta konsumen untuk bercerita pengalamannya berbelanja di Prima Jaya Shop dan memberikan pertanyaan terkait kesalahan pengiriman barang dan akan meminta kepada admin online selling untuk menjawab dan bercerita kepada peneliti sehingga dapat memberikan informasi untuk dianalisa dengan teori yang ada. Dengan demikian peneliti dapat mengambil kesimpulan dari kegiatan online selling dari adanya kesalahan pengiriman barang.

c) Kegiatan online selling pembayaran dilakukan secara online, dari kegiatan tersebut peneliti meminta kepada seorang admin online selling yang melayani penjualan melalui toko online untuk bercerita ketika menerima pembayaran dari konsumen toko online. Serta peneliti akan bertanya beberapa hal terkait dengan aktivitas yang dilakukan dan meminta konsumen untuk bercerita terkait pembayaran yang dilakukan ketika berbelanja secara online di Prima Jaya. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama admin online selling dan konsumen peneliti mampu menganalisis dan menentukan teori dengan kecurangan yang terjadi dari aktivitas tersebut sehingga peneliti mampu mengambil kesimpulan tersebut.

- Credit Selling

Aktivitas penjualan yang dilakukan sales dengan memberikan tempo kepada konsumen yang mengambil dalam partai yang besar menimbulkan beberapa permasalahan antara lain :

a) Nominal piutang yang tinggi dan tidak adanya kontrol dari 3 orang sales yang melayani credit selling untuk area dalam dan luar kota Semarang. Sehingga peneliti perlu melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada 3 sales yang terdiri dari sales dalam kota Semarang, luar kota Semarang area timur dan luar kota Semarang area barat. Tidak berhenti hanya memberikan pertanyaan kepada sales, peneliti juga melakukan wawancara kepada

konsumen yang melakukan transaksi credit selling dan bercerita pengalaman konsumen selama melakukan kegiatan bersama Prima Jaya. Dari hasil wawancara bersama 3 orang sales dan konsumen peneliti dapat menganalisis informasi dengan menentukan teori yang ada serta dapat mengambil keputusan dari hasil analisis kegiatan credit selling terkait dengan tingginya nominal piutang.

b) Adanya fasilitas mobil box dilengkapi dengan sopir yang mana didalam mobil box tersebut berisi persediaan untuk digunakan selama 3 orang sales melakukan perjalanan kerja didalam dan diluar Kota Semarang. Besar kemungkinan aktivitas ini menimbulkan kecurangan yang dilakukan oleh sales, sehingga peneliti akan wawancara kepada 3 orang sales dan juga kepada konsumen yang bertransaksi di Prima Jaya melalui aktivitas credit selling. Dari hasil wawancara tersebut peneliti mendapatkan informasi yang kemudian dianalisis dengan menentukan teori yang sudah ada serta dapat mengambil kesimpulan dari aktivitas tersebut.

²³ Dengan demikian langkah-langkah yang diambil dalam menganalisis data penelitian ini adalah :

a) Melakukan wawancara mendalam oleh beberapa orang yang memiliki keterkaitan dengan perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya yang adalah seorang manajer perusahaan, seorang admin direct selling, seorang admin online selling dan 3 orang sales penjualan meliputi sales dalam Kota Semarang, luar Kota Semarang bagian barat dan luar kota Semarang bagian timur mengenai pengalamannya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Serta konsumen pihak luar perusahaan yang memiliki keterikatan untuk bertransaksi di Perusahaan. Semakin banyak pengalaman yang diceritakan maka dapat dianalisis terkait kecurangan yang terjadi dalam perusahaan. Selain karyawan dari pihak dalam perusahaan, peneliti juga melakukan wawancara bersama konsumen yang merupakan dari pihak luar perusahaan. Wawancara dengan konsumen meliputi seorang konsumen yang pernah bertransaksi direct selling, seorang konsumen yang

pernah bertransaksi melalui toko online dan 2 orang konsumen yang melakukan transaksi dengan tempo atau credit selling.

- b) Mengolah⁵³ data yang didapat dari hasil wawancara dari karyawan dan dari konsumen sebagai pihak luar perusahaan untuk dianalisis dengan membuat kolom-kolom kategori untuk mengelompokkan dan menentukan tindak kecurangan yang terjadi di Perusahaan.
- c) Analisis dilakukan dengan mencocokkan kolom pengalaman dengan tindak kecurangan yang dilakukan dari karyawan perusahaan dan konsumen sebagai pihak luar perusahaan yang sudah didapat dari hasil wawancara untuk disesuaikan dengan teori yang telah dikemukakan dalam tiap bagiannya.
- d) Penarikan kesimpulan berdasarkan analisis dari kegiatan direct, online dan credit selling yang sudah dilakukan di Perusahaan.

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.

Gambar : Total Keseluruhan Konsumen

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.

Gambar : Transaksi Konsumen Direct Selling

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 : Bukti Transfer Pengeluaran Bank Untuk Pengembalian Dana Konsumen Direct Selling
Karena Lebih Transfer

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 :

Gambar : Tangkapan Layar Pencatatan Diskon Penjualan

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 ⁴⁴ 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 : Tangkapan Layar Halaman Toko Online Pada Shopee

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 : Tangkapan Layar Salah Satu Penilaian Buruk Konsumen Toko Online Pada Shopee

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

³⁹ 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.

⁴⁵ 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 ¹ adalah sebagai berikut :

1. Konsumen Marketplace

Pihak konsumen marketplace mengatakan bahwa memang berbelanja di toko online Prima Jaya melalui shopee digunakan untuk pribadi, namun ²⁸ 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 : Tangkapan Layar Kupon Belanja Toko Online Pada Marketplace Shopee

.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 :

Gambar : Tangkapan Layar Beban Ekspedisi Yang ditanggung Perusahaan

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 : Tangkapan Layar Kupon Belanja Toko Online Pada Website

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%.

³¹ 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 :

7
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 ³⁷	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 Rp428.982.832,16¹¹ 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 jumlah⁵² 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 ⁵⁰ 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 :

Gambar : Tangkapan Layar Transaksi Penjualan Kredit

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 kasir 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 harapan⁵¹ 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

²A Lingkungan Pengendalian

Integritas dan nilai etika Adanya perilaku² jujur dan tidak jujur dari setiap perilaku karyawan

Tidak ada tindakan jujur untuk aktivitas direct selling karena diskon yang diperoleh dalam bentuk uang tunai oleh konsumen tidak ditampilkan di dalam faktur. Namun uang tunai diterima oleh konsumen Wawancara Admin Direct Selling No.10 Pengendalian internal 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 konsumen baru maka perusahaan tidak akan memberi tahu bahwa perusahaan dapat memberikan potongan penjualan tidak masuk ke dalam faktur. Wawancara Admin Direct Selling No.10. Bukti tangkapan layar pencatatan diskon penjualan yang mencatat tidak semua faktur penjualan memperoleh potongan penjualan yang diberikan secara tunai. Pengendalian internal LEMAH. Apabila terhadap konsumen baru perusahaan dapat tidak memberikan potongan penjualan yang 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 login marketplace maka konsumen online selling akan memperoleh voucher belanja untuk berbelanja di marketplace. Namun admin memberikan voucher belanja kepada beberapa konsumen marketplace yang dianggap langganan tanpa

mengikuti langkah-langkah saat login. Wawancara Admin Online Selling No.19

Pengendalian internal LEMAH. Sebaiknya seluruh konsumen online selling dibiarkan untuk mengikuti langkah-langkah login dengan men-subscribe sehingga memperoleh voucher belanja 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.

2 Struktur organisasi Adanya struktur organisasi jelas untuk setiap fungsi dan tugas dalam perusahaan Struktur organisasi tidak tertulis hanya tergambar menurut pandangan pemilik

Wawancara Manager No.11 Pengendalian internal LEMAH. Struktur organisasi perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian.

2 Wewenang dan tanggung jawab Adanya tanggung jawab untuk setiap karyawan Kasir memberikan faktur kepada konsumen dengan nominal yang tidak seharusnya dibayarkan oleh konsumen direct selling, sehingga oleh pihak kasir harus mengembalikan dana atau refund kepada konsumen sesuai dengan selisih faktur yang dibuat. Wawancara Admin Direct Selling No.19 Pengendalian internal LEMAH. Ketika mengembalikan dana kepada konsumen perlu dibuatkan tanda terima penerimaan uang untuk konsumen direct selling dengan memberikan alasan pengembalian dana dan membubuhkan tanda tangan penerima refund tersebut yang kemudian diketahui oleh kasir dan pihak finance yang mengeluarkan dana. Sehingga perusahaan memiliki dokumen pendukung atas transaksi pengembalian dana konsumen direct selling.

Kesalahan pengiriman barang untuk aktivitas dari toko online tidak menjadi tanggung jawab admin online selling, orang gudang atau siapapun. Sehingga selisih kerugian akibat kesalahan pengiriman akan menjadi beban perusahaan Wawancara Admin Online Selling No.29,

Gambar Tangkapan Layar Beban Ekspedisi Yang ditanggung Perusahaan

Pengendalian internal LEMAH. Perlu ketelitian untuk menampilkan informasi dalam toko online, 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 SDM Adanya kebijakan terkait aktivitas direct, online dan credit selling

Perusahaan tidak memiliki kebijakan tertulis untuk seluruh aktivitas direct selling terlebih untuk kasir ketika membuat nota, menerima pembayaran serta memberikan potongan penjualan tunai kepada konsumen. Karena seluruh aturan dibuat secara yang disampaikan oleh pemilik.

Wawancara Admin Direct Selling No.32 P Pengendalian internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas direct selling 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, melakukan pengemasan hingga membalas chat dan memberikan tanggapan kepada konsumen toko online Wawancara Admin Online Selling

No.14 Pengendalian internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas online selling perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh 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 memperhatikan kemampuan toko dan berapa besar nominal piutang yang dimiliki toko Wawancara Manager No.22 Pengendalian internal LEMAH. kebijakan untuk aktivitas credit selling perlu ditulis sehingga dapat dilihat oleh seluruh karyawan untuk menghindari kesalahan dan ketidaktepatan penyampaian

B Penentuan Risiko 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 potongan penjualan untuk nomor faktur tertentu dengan bukti tanda tangan konsumen. Hal ini dilakukan untuk ²⁰ 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 tersebut akan merugikan perusahaan Wawancara Admin Online Selling No.29-30 Pengendalian internal LEMAH. Perlu ketelitian untuk menampilkan informasi dalam toko online, disarankan untuk secara berkala mengecek seluruh informasi harga, berat dan detail foto produk dari toko online.

Piutang tak tertagih untuk toko retail dari aktivitas credit selling 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.

2 C Aktivitas Pengendalian

Otorisasi yang tepat untuk seluruh transaksi yang ditimbulkan dari aktivitas direct, online dan credit selling Terdapat kebijakan yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh seluruh karyawan

Kebijakan perusahaan yang disampaikan oleh pemilik untuk karyawan bagian direct selling memberikan kepada konsumen potongan penjualan tunai dengan batas 5-10% dari total transaksi dengan tidak memberikan nota manual yang bukan dari aplikasi jurnal touch. Tetapi pada prakteknya karyawan bagian direct selling yang adalah seorang kasir memberikan nota manual bertuliskan tangan dengan diskon sesuai permintaan konsumen Wawancara Manager No.22 Pengendalian internal 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.

Kebijakan untuk aktivitas credit selling 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 credit selling Wawancara Manager No.22 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 overlimit.

Pelaksanaan tugas ⁴⁸ Terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas Perusahaan menetapkan aktivitas online selling 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. Wawancara Manager No.7 Pengendalian internal LEMAH. Perlu diterapkan kepada seluruh karyawan untuk melakukan job desk 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.

Pada aktivitas credit selling pengiriman barang dilakukan oleh driver saat dropping barang pesanan toko retail, namun pada kenyataan yang terjadi pengiriman dilakukan oleh sales yang mana dilakukan sekaligus dalam perjalanan dinas Wawancara sales bagian timur No.25

Pengendalian internal LEMAH. Pada aktivitas credit selling perusahaan harus dengan tegas membatasi kegiatan sales yang tidak seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Apabila secara terus menerus sales tetap melakukan dropping barang maka perusahaan wajib curiga dan menelusuri dengan audit lapangan. Sehingga dapat diketahui apa yang terjadi.

D Informasi dan Komunikasi 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 penerimaan 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 dilakukan konsumen. Wawancara Manager No.22 Pengendalian internal

LEMAH. Kasir harus menginformasikan kepada seluruh konsumen direct selling yang datang untuk potongan penjualan yang diterapkan. Sehingga seluruh konsumen menerima informasi yang sama dan jelas untuk transaksi direct selling.

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 overload dan menyebabkan banyak kekeliruan yang terjadi di toko online Wawancara Admin Online Selling 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 direct selling.

Tidak adanya informasi terkait dengan batasan piutang oleh konsumen, maka dengan semauanya sendiri konsumen meminta kepada sales untuk terus mengirim barang dan menunda pembayaran tagihan. Wawancara Konsumen Bapak D No.5 Pengendalian internal LEMAH. Secara berkala dibutuhkan audit lapangan untuk mengkroscek dan mengkonfirmasi piutang yang dimiliki oleh toko retail.

D Pengawasan Ada atau tidaknya evaluasi untuk kinerja seluruh karyawan dalam perusahaan Perusahaan Meminta Kepada admin direct selling ketika salah memberikan kembalian atau kurang uang setoran kasir pada penjualan hari tersebut yang diberikan kepada konsumen. Wawancara Admin Direct Selling No.20-21 Pengendalian internal BAIK. Hal ini harus dilakukan supaya tercipta kebiasaan untuk kasir memiliki tanggung jawab dan bekerja dengan sebaik-baiknya dalam memegang uang penjualan.

Perusahaan tidak memberikan sanksi kepada admin toko online atas kesalahan harga yang ditampilkan dan kesalahan pengiriman barang kepada konsumen toko online Wawancara

Admin Online Selling No.29 Pengendalian internal LEMAH. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh karyawan perlu dilakukan evaluasi secara berkala dan 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 over limit namun masih tetap memenuhi permintaan pengiriman barang toko tersebut. 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 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.

1 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.

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

1 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 27 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 :

- a. 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 layak untuk menerima diskon tunai maka, finance akan memberikan tanda terima penerimaan diskon tunai beserta uang tunai kepada konsumen.
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

- Bagian kasir¹ 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.
- Finance melakukan konfirmasi kepada konsumen dengan meminta tanda tangan konsumen yang dibubuhkan pada form tanda terima pengeluaran uang untuk diskon tunai yang diterima konsumen.
- Finance mengeluarkan uang tunai sesuai tanda terima yang sudah ditandatangani konsumen sesuai dengan tanggal waktu konsumen tanda tangan.
- 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.

- b. 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 ditampilkan 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

- 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.
- 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.
- 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.

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

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

- Sales berfungsi untuk melakukan promosi kepada konsumen dan memenuhi seluruh keperluan toko supaya tercapainya kepuasan pelayanan untuk konsumen kredit.
- Melakukan rekap penjualan kredit dan pembuatan faktur penjualan untuk konsumen kredit hanya dilakukan oleh admin penjualan kredit.
- 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.
- Finance bertugas melakukan penagihan dan penerimaan uang tagihan dari konsumen kredit, antara finance dan konsumen kredit harus saling mengkonfirmasi terkait dengan tagihan dan ¹pembayaran.

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

5.1.1 Kebijakan Pengendalian Internal di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

Tidak terdapat sistem pengendalian internal secara tertulis di Distributor Toko Listrik Prima Jaya. Tetapi perusahaan menetapkan sebuah kebijakan internal untuk perusahaan sesuai dengan peraturan yang tidak tertulis dengan membagi kedalam tiga bagian untuk aktivitas penjualan yang adalah :

1. Kebijakan pengendalian secara umum untuk aktivitas direct selling,

Aturan yang diberikan terkait pengendalian umum untuk aktivitas direct selling menekankan pada aturan terkait dengan pemberian diskon tunai yang diberikan untuk konsumen dan kasir bersedia memberikan faktur penjualan untuk konsumen yang meminta untuk merubah harga. Serta menyetorkan kepada finance seluruh hasil penjualan bersih setelah dikurangi dengan diskon tunai yang terjadi pada hari tersebut untuk finance menyetorkan ke dalam rekening bank perusahaan.

2. Kebijakan pengendalian secara umum untuk aktivitas online selling

Pengendalian umum aktivitas online selling adalah seluruh kegiatan yang terdapat di toko online menjadi tanggung jawab admin toko online. Pengendalian umum yang ditetapkan perusahaan menekankan kepada admin toko online untuk mampu mengatasi segala kebutuhan konsumen online serta mengakhiri transaksi dengan memastikan pembayaran toko online sudah masuk ke dalam rekening bank perusahaan.

3. Kebijakan pengendalian secara umum untuk aktivitas credit selling.

Pengendalian ini mengatur bagaimana sales memiliki ruang cukup bebas untuk mengatur pesanan konsumen kredit serta juga mengatur penagihan kepada konsumen toko retail. Dengan demikian sales juga memiliki tanggung jawab penuh untuk seluruh piutang dan tagihan seluruh konsumen kredit baik itu di dalam atau di luar kota.

5.1.2 Karakteristik Konsumen yang Melakukan Aktivitas Direct, Online dan Credit Selling di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

1. Karakteristik konsumen yang melakukan transaksi penjualan untuk aktivitas direct selling
:

Konsumen tetap atau konsumen langganan yang sudah lama bertransaksi dengan Distributor Toko Listrik Prima Jaya untuk membeli secara tunai segala kebutuhan alat listrik. Dengan meminta diskon dalam bentuk uang tunai sebagai potongan penjualan yang tidak tercatat di dalam faktur penjualan menjadikan semangat pelanggan untuk menjadikan Prima Jaya sebagai toko langganan ketika mencari kebutuhan alat listrik.

2. Karakteristik konsumen toko online yang melakukan transaksi online selling :

Konsumen yang jauh dari Kota Semarang maupun yang ada di dalam Kota Semarang dengan memanfaatkan kesempatan untuk berbelanja dengan harga yang murah dan promo yang terbaik dengan membandingkan seluruh toko online yang tersedia.

3. Karakteristik konsumen kredit yang melakukan transaksi dengan Distributor Toko Listrik Prima Jaya melalui aktivitas credit selling:

Konsumen yang sudah memiliki tingkat loyalitas atau kepercayaan yang tinggi kepada sales sebagai perantara konsumen kredit dengan perusahaan untuk memberikan barang sesuai kebutuhan konsumen kredit dengan pembayaran jatuh tempo.

5.1.3 Faktor - Faktor yang Menyebabkan Terjadinya kecurangan untuk Aktivitas Direct, Online dan Credit Selling di Distributor Toko Listrik Prima Jaya

Faktor yang menjadi penyebab terjadinya kecurangan untuk aktivitas direct, online dan credit selling adalah sebagai berikut :

1. Faktor Internal, yaitu Distributor Toko Listrik Prima Jaya memberikan kewenangan tugas dan kewajiban kepada karyawan yang terkait melakukan aktivitas direct, online dan credit selling secara terpusat dilakukan oleh satu orang. Hal ini tidak terlihat adanya pembagian dan kontrol pengawasan yang baik untuk masing-masing kegiatan yang terjadi dari aktivitas direct, online dan credit selling pada Distributor Toko Listrik Prima Jaya.

2. Faktor eksternal, yaitu kondisi konsumen yang menyepelekan aturan dari masing-masing aktivitas penjualan yang terjadi sehingga memaksa kepada perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya untuk melakukan sesuai dengan kemauan dari konsumen. Untuk konsumen direct selling meminta diskon tunai adalah sebuah kebiasaan yang dilakukan ketika melakukan transaksi di prima jaya, sama halnya juga dengan konsumen kredit yang meminta kepada sales untuk mengirimkan barang dagang dengan mengundur pembayaran piutang.

5.2 SARAN

Dari analisa yang dilakukan untuk penelitian ini, maka disarankan untuk :

1. Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya diharapkan membatasi dengan aturan yang jelas dan tertulis untuk penerimaan potongan penjualan yang diterima konsumen dalam bentuk uang tunai. Tujuannya adalah memberikan prosedur kepada konsumen dan tentunya bagi perusahaan juga untuk mengontrol setiap pengeluaran uang yang terjadi.
2. Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya diharapkan membatasi kewenangan kasir untuk memberikan potongan penjualan secara tunai kepada konsumen dengan mengambil dari uang penjualan pada hari tersebut, melainkan potongan penjualan diberikan melalui dana kas kecil yang disimpan oleh finance. Juga finance memberikan kepada konsumen tanda terima penerimaan uang tunai untuk potongan penjualan yang dilengkapi dengan nomor faktur penjualan dan siapa penerimanya. Ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan kebenaran bahwa uang tunai yang dikeluarkan perusahaan sebagai potongan penjualan adalah benar diminta dan diterima oleh konsumen tersebut.
3. Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya diharapkan membagi tugas dan kewajiban untuk aktivitas online selling dengan karyawan lain sesuai fungsi dan tugasnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan aktivitas online selling dilakukan dengan maksimal sehingga dapat

meminimalisir adanya kesalahan untuk toko online yang dapat merugikan perusahaan dan konsumen.

4. Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya diharapkan melakukan audit lapangan secara berkala untuk konsumen kredit terkait dengan tagihan dan jumlah barang yang tersimpan di dalam mobil kanvas yang digunakan sales untuk perjalanan dinas. Hal ini dilakukan untuk memastikan kebenaran jumlah piutang dan jumlah barang dagang yang menjadi harta milik perusahaan.

5. Perusahaan Distributor Toko Listrik Prima Jaya diharapkan memotivasi seluruh karyawan untuk bekerja sama dengan baik dan jujur serta melakukan penegakkan Standar Operasional Perusahaan atau SOP terkait aktivitas direct, online dan credit selling supaya tercapai seluruh kegiatan operasional perusahaan dengan baik.

Lampiran

