

## **BAB 5**

### **RANCANGAN PUBLIKASI**

#### **5.1 Abstraksi**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iriyanto Pagala, Zahroh Shaluhiah, Baju Widjasena (2017). Mengenai “Prilaku kepatuhan perawat melaksanakan SOP terhadap kejadian keselamatan pasien di rumah sakit X Kendari”. Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Feto Daan Yos. Mengenai “Analisi sistem informasi akuntansi penjualan tunai untuk meningkatkan pengendalian intern pada PT. Gendish Mitra Kinarya”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peraturan prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan, serta bagaimana pelaksanaan peraturan prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan pada Ud. Lestari Suranaya tahun 2022.

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. yang mencoba menguraikan dan memaparkan suatu keadaan, isu, atau kejadian dunia nyata dalam kajian yang dilakukan. Temuan penelitian hanya berfungsi untuk memberikan gambaran luas tentang keadaan objek yang diteliti saat ini. Pengumpulan, kompilasi, dan analisis data adalah bagian dari bagaimana penelitian ini dilakukan dan bagaimana temuannya dicapai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa perilaku kepatuhan atas prosedur penjualan dan SOP kerja dan melaksanakan mereka sudah mengetahui apa itu prosedur penjualan dan SOP dan paham akan tahapannya untuk setiap pekerja secara garis besar. Namun kepatuhan tersebut masih bersifat rancu karena kepatuhan bisa dikatakan baik karena dalam pekerjaan bagian penjualan sehari-hari patuh dan bekerja sesuai dengan prosedur penjualan. Meskipun ada salah satu bagian pelaporan yang terlambat untuk melaporkan hasil penjualan bulanan, sehingga jumlah uang yang dilaporkan tidak sesuai dengan jumlah yang tertera pada laporan. Untuk pekerja beberapa bagian gudang juga masih bekerja karena kebiasaan masing karena tidak melihat tahapan kerja berdasarkan apa yang tercantum dalam SOP.

Penelitian ini dibatasi hanya pada penilaian kepatuhan, serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan termasuk didalamnya tentang pelaksanaan pemisahan fungsi-fungsi yang tergabung dalam penjualan dan SOP yang terbatas hanya pada prosedur penjualan dan SOP pada UD. Lestari Surabaya.

Kata kunci : Analisis kepatuhan, prosedur penjualan dan SOP, UD. Lestari Surabaya.

Previous research conducted by Iriyanto Pagala, Zahroh Shaluhayah, Baju Widjasena (2017). Regarding "Nurse compliance behavior in carrying out SOP towards patient safety incidents at X Kendari hospital". Previous research was also carried out by Feto Daan Yos. Regarding "Analysis of cash sales accounting information systems to improve internal control at PT. Gendish Mitra Kinarya".

This study aims to find out and analyze the regulations for sales procedures and employee work SOP, as well as how the implementation of sales procedure regulations and employee work SOP at Ud. Lestari Suranaya in 2022.

A descriptive qualitative research approach is used in this study. which tries to outline and expose a circumstance, issue, or real-world occurrence in the study undertaken. The research findings merely serve to provide a broad picture of the object under study's current state. Data collection, compilation, and analysis are all part of how this study was carried out and how its findings were reached.

The results of the study show that the behavior of compliance with sales procedures and work SOP and implementing them already knows what sales procedures and SOP are and understands the stages for each worker in general. However, this compliance is still ambiguous because compliance can be said to be good because in the daily work of the sales department it obeys and works according to sales procedures. Even though there was one reporting section that was late in reporting the results of monthly sales, so the amount of money reported did not match the amount stated in the report. For workers in several parts of the warehouse, they are also still working because of their own habits because they do not see the stages of work based on what is stated in the SOP.

This research is limited only to the assessment of compliance, as well as the policies set by the company including the implementation of the separation of functions incorporated in sales and SOP which are limited to sales procedures and SOP at UD. Lestari Surabaya.

Keywords: Compliance analysis, sales procedures and SOP, UD. Lestari Surabaya.

## 5.2 Tinjauan Teori

### Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah proses mencermati suatu peristiwa tertentu (surat, akta, dan lain-lain) untuk menentukan sifat sebenarnya (sebab, keadaan, dan sebagainya). Untuk memahami subjek sepenuhnya dan memahami apa artinya secara keseluruhan, analisis juga memerlukan pemecahan subjek menjadi elemen-elemen penyusunnya dan mempelajari bagian-bagian individual dan keterkaitannya.

Menurut Komaruddin, analisis adalah proses memecah keseluruhan menjadi bagian-bagian penyusunnya dan mempertimbangkan hubungan di antara mereka serta bagaimana setiap bagian memiliki tujuan dalam total yang lebih besar.

Analisis menurut Wiradi adalah aktivitas yang terdiri atas memilah, mengurangi, membedakan suatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.

### Jenis-Jenis Analisis

Analisis dibagi lagi menjadi beberapa jenis metode. Yang digunakan ada empat metode, yakni analisis deskriptif, analisis komparatif, analisis korelasi, analisis, dan analisis kausalitas. Berikut penjelasannya.

1. Analisis Deskriptif  
Pertama data yang digunakan untuk penyelidikan ini dijelaskan dalam kondisi saat ini. Rata-rata (rata-rata), median (median), nilai paling sering (modus), dan standar deviasi, atau ukuran keragaman data, adalah unit variabel umum yang digunakan dalam analisis deskriptif.
2. Analisis Komparatif  
Studi ini, yang didasarkan pada perbandingan bahasa Inggris, dilakukan dengan membandingkan satu mata pelajaran dengan mata pelajaran lainnya. Selain itu, perbandingan antara sejumlah tema di bidang topik lain dimungkinkan. Menemukan kesamaan dan kontras antara entitas yang dibandingkan dilakukan melalui analisis komparatif.
3. Analisis Korelasi  
Analisis korelasi digunakan jika analisis perbandingan membandingkan, dan melibatkan pencarian hubungan antara beberapa tema yang belum pernah dicoba atau ditetapkan sebelumnya.

#### 4. Analisis Kausalitas

Menemukan tautan adalah tujuan lain dari penyelidikan ini. Perbedaannya adalah bahwa analisis kausalitas berfokus pada belajar lebih banyak tentang hubungan antara masing-masing tema dan bagaimana mereka dapat mempengaruhi satu sama lain. Pendekatan ini mencari hubungan antara sebab dan akibat, seperti namanya.

#### Sistem Pengendalian Internal

Untuk menciptakan lingkungan pengendalian yang saling mendukung di setiap departemen bisnis, sistem pengendalian internal yang baik harus diterapkan di perusahaan. Hal ini akan menghasilkan praktik kerja yang sistematis dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku umum dalam organisasi. Sistem pengendalian internal dapat memiliki arti yang berbeda-beda, antara lain:

Mulyadi (2016:129) mendefinisikan pengendalian internal sebagai kerangka organisasi, prosedur, dan tindakan terkoordinasi yang melindungi aset organisasi, memastikan kebenaran dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi, dan mendorong kepatuhan terhadap prinsip-prinsip manajemen.

Pengendalian internal, seperti yang didefinisikan oleh Tuankotta (2014:126), adalah prosedur yang dibuat, diberlakukan, dan dipelihara oleh manajemen dan anggota staf lainnya untuk menawarkan jaminan yang memadai mengenai pencapaian tujuan entitas yang berkaitan dengan keakuratan pelaporan keuangan, keberhasilan dan operasi yang efisien, dan kepatuhan terhadap persyaratan hukum dan undang-undang.

#### Unsur Pengendalian Internal

Adapun 4 (empat) komponen sistem pengendalian intern adalah sebagai berikut menurut Mulyadi (2016:130):

- 1) Struktur organisasi yang secara jelas menggambarkan tanggung jawab fungsional. Struktur organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja (*framework*) untuk mengalokasikan tugas-tugas fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibuat untuk menjalankan operasi bisnis utama perusahaan. Pedoman berikut menjadi landasan pembagian tugas fungsional dalam organisasi:
  - a) Pemisahan fungsi akuntansi dari fungsi operasional dan fungsi deviasi
  - b) Suatu fungsi tidak boleh diberikan kendali penuh untuk menyelesaikan berbagai tahapan transaksi.
- 2) Sistem tata kelola dan praktik pencatatan yang menawarkan keamanan yang memadai untuk kepemilikan, kewajiban, pendapatan, dan pengeluaran. Setiap transaksi dalam perusahaan hanya terjadi dengan otorisasi.

- 3) Prosedur yang optimal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit organisasi. Jika metode tidak dikembangkan untuk menjamin praktik etis dalam penerapannya, pembagian tanggung jawab fungsional, struktur otoritas yang ditetapkan, dan prosedur pencatatan tidak akan dilakukan dengan tepat. Perusahaan dapat menggunakan langkah-langkah berikut untuk mengembangkan praktik yang sehat :
  - a. Penggunaan cetakan formulir bernomor urut yang penggunaannya wajib dilaporkan kepada pihak yang berwenang.
  - b. Melakukan audit secara tiba-tiba.
  - c. Tidak ada transaksi yang dapat dilakukan seluruhnya oleh satu individu atau satu unit organisasi tanpa bantuan individu atau unit organisasi lainnya.
  - d. Pergantian pekerjaan
  - e. Perlunya karyawan yang memenuhi syarat untuk mengambil cuti.
  - f. Seringkali, aset dan dokumen dicocokkan secara fisik.
  - g. Restrukturisasi unit organisasi yang bertugas mengevaluasi kinerja komponen sistem pengendalian lainnya
- 4) karyawan yang kinerjanya sesuai dengan tugasnya. Komponen terpenting dari sistem pengendalian intern adalah aspek kualitas karyawan, karena dengan pekerja yang kompeten dan dapat dipercaya, komponen lain dapat diminimalkan dengan tetap menghasilkan tanggung jawab keuangan yang dapat diandalkan.

### **Penjualan**

“Penjualan adalah proses yang diperlukan untuk mengontrol kepemilikan barang dan jasa yang tersedia untuk dijual kepada pelanggan,” ujar Arens (2015: 462).

Tujuan penjualan menurut Mulyadi (2016:160) adalah untuk menemukan pelanggan, mempengaruhi mereka, dan memberi mereka petunjuk agar mereka dapat menyesuaikan kebutuhan mereka dengan produk yang dijual dan mencapai kesepakatan harga yang saling menguntungkan.

### **Jenis-jenis penjualan**

Seperti yang dijelaskan diatas, jenis-jenis penjualan dibagi menjadi dua (2) yaitu :

- 1) Penjualan tunai, setelah perusahaan menerima uang tunai dari pembeli dalam transaksi penjualan tunai, penjual akan menyerahkan barang atau jasa baru kepada pembeli.

- 2) Perusahaan memiliki piutang dari pelanggan jika pesanan dari pelanggan telah selesai dan penyerahan barang atau jasa telah dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

Meskipun penjualan saat ini cenderung kredit, keuntungan penjualan tunai adalah hasilnya langsung direalisasikan dalam bentuk uang tunai yang dibutuhkan perusahaan untuk menjaga likuiditasnya. Oleh karena itu, sebagian besar bisnis menggunakan kredit dalam upaya meningkatkan volume penjualan.

### **Standart Operasional Procedure (SOP)**

*Standar operating procedure* (SOP) adalah dokumen yang berusaha untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang sukses. *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional organisasi atau bisnis berjalan tanpa hambatan. (Sailendra, 2015:11)

### **Tujuan Standart Operasional Procedure (SOP)**

Menurut Hartatik (2014:30) tujuan *standart operating procedure* (SOP) adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menjaga konsistensi dalam keadaan atau tingkat kinerja tertentu.
- 2) Sebagai pedoman bagi rekan kerja untuk digunakan dalam melaksanakan tugas tertentu.
- 3) Untuk mencegah terjadinya kesalahan atau blunder, ketidakpastian, duplikasi, dan pemborosan dalam menjalankan operasional
- 4) Merupakan kriteria untuk mengevaluasi tingkat pelayanan
- 5) Untuk lebih menjamin penggunaan sumber daya dan tenaga kerja secara efektif dan efisien
- 6) Untuk menguraikan peran, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing petugas
- 7) Sebagai dokumen yang menjelaskan dan mengevaluasi penggunaan prosedur kerja ketika terjadi kesalahan atau dugaan dalam pelaksanaan praktek dan kesalahan administratif lainnya.
- 8) Sebagai dokumen alat pelatihan
- 9) Jika ada perubahan SOP baru, simpan sebagai catatan sejarah.

### 5.3 Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis nantinya bertempat pada Kenjeran yang beralamat di Jl. Pantai Lama Kenjeran No.11 Surabaya. Rancangan penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkapkan suatu keadaan, masalah, peristiwa yang sesungguhnya pada penelitian dilakukan. Hasil penelitian hanya untuk memberi gambaran tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Pelaksanaan dan hasil penelitian ini meliputi pengumpulan data, penyusunan data dan analisis data.

#### Situasi Sosial

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi dan sampel sebagaimana yang digunakan dalam penelitian kuantitatif, tetapi oleh Spradley dinamakan "social situation" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*) di UD. Lestari Surabaya Jl. Pantai Lama Kenjeran No.11 Surabaya, pelaku (*actors*) semua pekerja yang bersangkutan dengan prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan, dan aktivitas (*activity*) keseharian pekerja dalam melaksanakan prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan yang berinteraksi secara sinergis.

Karena penelitian kualitatif dimulai dengan kasus-kasus khusus yang ada dalam situasi sosial tertentu, maka tidak menggunakan populasi. Alih-alih, hasilnya dialihkan ke situasi sosial di mana aktor atau aktivitas hadir dalam latar sosial lain yang sebanding dengan latar dalam studi kasus. Dalam penelitian kualitatif, sampel tidak disebut sebagai responden melainkan sebagai narasumber, peserta, informan, pemilik usaha, dan anggota staf. Peneliti akan memaparkan informasi mengenai situasi dan profil UD. Lestari Surabaya Berkelanjutan untuk menganalisis situasi sosial untuk tujuan penelitian ini. Untuk melengkapi gambaran situasi sosial dalam penelitian ini, akan digambarkan secara umum aktivitas dalam perusahaan tersebut, terutama pola interaksi pemilik badan usaha dan sikap karyawan dalam menanggapi prosedur penjualan dan SOP tersebut.

#### Jenis dan Sumber Data

Baik data primer maupun data sekunder yang digunakan. Data primer merupakan sumber data kajian yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara) yang berupa opini, dan hasil pengujian dari data dokumenter yang dikumpulkan klaim Indiantoro dan Supomo (2002:146–147), sedangkan data sekunder yaitu melakukan pemeriksaan berkas dan hasil wawancara kepada para pihak yang terkait dalam prosedur penjualan dan SOP.

1. Penelitian Lapangan/ Observasi, yaitu dengan melakukan penelitian langsung di objek. yaitu UD. Lestari Surabaya, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Untuk mendapatkan data yang dimaksud maka diperlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan subjek (responden). Menggunakan 4 responden yaitu: Direktur selaku pemilik UD. Lestari, HRD, Manajer Keuangan, dan Staff Penjualan.
2. Penelitian Pustaka, yaitu dengan membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan dalam penulisan skripsi ini.

### **Instrumen Penelitian**

Alat bantu diperlukan sebagai instrumen dalam mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan teknik penelitian yang berbeda seperti observasi, wawancara, membaca dan dokumentasi. Ponsel yang mampu menangkap suara dan gambar, serta pensil, *bolpoin*, dan *notebook*, menjadi instrumen yang menjadi perhatian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Interview dan wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dengan pihak-pihak Direktur selaku pemilik UD. Lestari, HRD, Manajer Keuangan, dan Staff Penjualan.
2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen- dokumen dan formulir yang dipakai sebagai bukti untuk mendukung kebenaran hasil wawancara.
3. Penelitian Kepustakaan (*Library research*) Teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh data-data yang berasal dari bacaan seperti buku-buku, literatur-literatur, artikel yang berkaitan dengan analisis kepatuhan.

### **Teknik Analisis data**

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif yaitu menggunakan data yang telah diperoleh untuk melakukan analisis serta membandingkan dengan teori yang didapat. Setelah data yang berkaitan dengan permasalahan terkumpul penulis akan mengevaluasi dan membandingkan dengan teori-teori yang mendukung untuk mencari pemecahan masalah tersebut, dimana data dikumpulkan, disusun, diinterpretasikan dan dianalisis sehingga memberikan gambaran yang sebenarnya mengenai analisis kepatuhan atas prosedur penjualan dan SOP pada UD Lestari Surabaya Tahun 2022.

## **5.4 Pembahasan dan Temuan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan tentang kepatuhan prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan, terdapat hasil bahwa dokumen-dokumen mengenai prosedur yang tersedia untuk setiap jenis pekerjaan

sudah lengkap. Secara keseluruhan berdasarkan observasi langsung dan melakukan pemeriksaan terhadap prosedur penjualan dan SOP kerja karyawan. Pekerja sudah menerapkan prosedur penjualan SOP, sedangkan untuk bagian gudang melakukan pekerjaan atas dasar tenaga dan keringat sehingga kurang memerhatikan SOP. Hal ini juga disampaikan oleh salah satu karyawan bagian gudang sebagai berikut:

“saya sudah berusaha mematuhi prosedur dan SOP yang ada, namun saya hanya manusia biasa yang tidak sempurna. Apalagi saya hanya lulusan SMP, yang saya tau hanya kerja kemudian mendapatkan uang”

Bagian penjualan juga pernah melakukan kesalahan, disaat melaporkan hasil penjualan bulanan. Yang seharusnya laporan penjualan pada bulan Desember 2022 dilaporkan pada akhir bulan, malah dilaporkan pada 2 bulan kedepan pada tahun selanjutnya. Kesalahan seperti ini bisa berakibat pada laporan keuangan perusahaan. Karena keterlambatan pelaporan penjualan yang dilakukan bisa menyebabkan kerugian pada perusahaan. Kesalahan seperti ini akan terlihat ketika pelaporan pada akhir tahun, uang yang diterima oleh perusahaan tidak sesuai dengan jumlah yang tertera pada laporan penjualan. Hal ini diungkapkan oleh salah satu bagian penjualan, sebagai berikut:

” saya tau kalau saya melakukan kesalahan, saya melakukannya karena semua pekerjaan kantor hampir saya kerjakan. Saya harap dengan kesalahan saya ini, perusahaan bisa menambah pegawai baru.”

#### 1. Pemahaman pekerja terhadap prosedur penjualan dan SOP

Pemahaman pekerja terhadap SOP sudah cukup baik. Definisi SOP, tujuannya, dan keuntungan yang terkait dengan mengikutinya semuanya dipahami oleh karyawan. Namun, pemahaman setiap pekerjaan hanyalah gambaran umum. Informan gudang berpendapat juga sebagai berikut:

“saya paham prosedur dan SOP karena saya melakukannya setiap hari. Bukan karena saya membacanya”

Jelas bahwa karyawan hanya memahami garis besar dari tahapan SOP, dan akibatnya, beberapa karyawan kadang-kadang lupa atau menghilangkan langkah-langkah dalam SOP dan prosedur saat bekerja di lapangan.

#### 2. Sikap pekerja terhadap Prosedur penjualan dan SOP

Sikap seseorang adalah produk sampingan dari proses sosialisasi, di mana dia menanggapi rangsangan. Salah satu hal yang membuat seseorang lebih cenderung bertindak atau berperilaku positif adalah sikapnya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pekerja diketahui informan sales setuju tentang diberlakukannya Prosedur penjualan dan SOP, karena memberikan dampak yang baik bagi hasil kerja dan keselamatan pekerja. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu sales sebagai berikut:

“Saya rasa peraturan yang dibuat oleh perusahaan sangat bermanfaat, karena bisa tau bagaimana cara memaksimalkan pekerjaan. Dengan begitu sayapun mendapatkan intensif yang lumayan”

3. Presepsi Pekerja Terhadap Prosedur Penjualan dan SOP

Presepsi adalah seberapa penting Prosedur penjualan dan SOP terhadap pelaksanaan suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa menerapkan Prosedur dan SOP adalah hal yang penting dan harus. Karena SOP mampu memberikan banyak manfaat yang baik dan melindungi pekerja dari bahaya. Meminimalisir kecelakaan dan kerusakan serta memudahkan pekerja dalam melakukan proses pekerjaan. Seperti hal yang diungkapkan oleh HRD, sebagai berikut:

“penting sekali bagi para pekerja untuk mematuhi SOP, karena musibah tidak dapat dilihat dari kalender, lebih baik mencegah daripada mengobati”

4. Ketersediaan Prosedur Penjualan dan SOP

Ketersediaan prosedur penjualan dan SOP merupakan peralatan yang sering disebut juga perlengkapan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi SOP kerja telah tersedia dalam 2 bentuk, yaitu lembaran-lembaran yang diikat menjadi satu membentuk struktur seperti buku, dan Tata cara perkakas yang ditempelkan pada perkakas kerja dan papan. Itu juga dilakukan untuk menggunakan temuan studi kualitatif untuk mendukung klaim dengan langsung ke tempat kejadian, memang Prosedur penjualan dan SOP sudah tersedia dan dinilai cukup lengkap. Begitu juga yang disampaikan oleh salah satu bagian gudang sebagai berikut:

“Kalau soal prosedur dan SOP disini sudah banyak sekali mbk, bahkan ada yang ditempel di tembok dan pintu, supaya pekerja kalau lupa tidak perlu jauh-jauh untuk melihat”

5. Ketersediaan Sarung Tangan

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara, telah tersedia sarung tangan yang relatif lengkap jenisnya, namun persediaan tersebut masih kurang karena jumlahnya masih sedikit dan sarung tangan digunakan sebagai barang sekali pakai. Sama seperti yang diungkapkan oleh salah satu pekerja Gudang sebagai berikut:

“kalau lagi banyak sih banyak, tapi kalau lagi gk ada sampai sehari hari nunggunya. Jadi terpaksa pakai sarung tangan yang lama digunakan lagi, padahal seharusnya sekali pakai”

Pelaksanaan mengikuti prosedur penjualan dan SOP kerja serta mempraktekkannya dapat dipahami dari penjelasan di atas karena setiap pekerja pada umumnya mengetahui apa itu prosedur dan SOP penjualan, serta tahapan yang harus dilalui. Kepatuhan ini masih belum jelas, karena dapat dianggap positif karena departemen penjualan mematuhi dan melakukan sesuai dengan prosedur penjualan setiap hari. Terlepas dari kenyataan bahwa mereka semua sering membuat keterlambatan dalam pelaporan penjualan.

Meskipun demikian, sebagian karyawan gudang tetap bekerja karena kebiasaan dan tidak memahami tahapan kerja sesuai SOP.

### **5.5 Kesimpulan**

1. Prosedur yang ada pada UD. Lestari sudah cukup baik karena masing masing devisi memiliki prosedur dan SOP kerja yang sesuai.
2. Pelaksanaan prosedur penjualan sudah cukup baik, meskipun sering melakukan keterlambatan pada laporan penjualan bulanan karena kurangnya tenaga kerja yang membantu.
3. Pegawai
4. awai gudang masih belum konsisten memakai sarung tangan yang tersedia. Beberapa karyawan masih memilih untuk tidak memakai sarung tangan karena gatal dan tidak terbiasa.
5. Karena tidak ada satu area pun yang ditugaskan untuk mengawasi tenaga kerja, SOP yang ada seringkali diabaikan oleh karyawan.
6. Perusahaan masih belum menyediakan sarung tangan yang cukup.
7. Meskipun sebagian karyawan sudah paham karena sudah terbiasa, namun pengetahuan para pekerja tentang prosedur penjualan dan SOP secara umum sudah cukup baik.
8. Seluruh karyawan telah merespon prosedur penjualan dan SOP dengan baik, namun kesadaran dan penerapannya masih lemah.
9. Tidak ada skema insentif atau hukuman yang jelas untuk prosedur penjualan dan SOP, yang dapat menghalangi karyawan.

### **5.6 Saran**

#### **Bagi perusahaan**

1. Perusahaan hendaknya meningkatkan pengawasan terhadap pekerja terkait prosedur penjualan dan SOP
2. Perlu ditingkatkan lagi sosialisai mengenai prosedur penjualan dan SOP
3. Perusahaan menyediakan sarung tangan sesuai dengan kebutuhan pekerja
4. Berdasarkan observasi yang terkumpul, diketahui bahwa pemberian sanksi telah meningkatkan kepatuhan pekerja, sehingga disarankan untuk memberikan sanksi yang tegas kepada pekerja yang melanggar prosedur penjualan dan SOP.

#### **Bagi peneliti lain**

Peneliti lain dapat menambahkan elemen tambahan yang dapat memengaruhi kepatuhan terhadap prosedur penjualan dan SOP.

### 5.7 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada penilaian kepatuhan, serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh badan usaha termasuk didalamnya tentang pelaksanaan pemisahan fungsi fungsi yang tergabung dalam penjualan dan SOP yang terbatas hanya pada prosedur penjualan dan SOP pada UD. Lestari Surabaya.

