

# ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS PADA PT. JNE EXSPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

*by Halawa Murni Cahaya*

---

**Submission date:** 20-Nov-2023 11:55PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2234932485

**File name:** skripsi-6.docx (466.7K)

**Word count:** 14644

**Character count:** 99696

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN  
BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS  
PADA PT. JNE EXSPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MURNI CAHYANI HALAWA**

**NPM : 2319350**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2023**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan usaha saat ini sangat cukup pesat di Indonesia. Hal ini di picu oleh semakin berkembangnya teknologi internet di Indonesia. Bisnis *online* semakin berkembang pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya situs jual beli *online* atau *e-commerce*. Situs jual beli *online* ini memberikan kemudahan bagi pembeli maupun penjual.

Fenomena ini menjadi keuntungan bagi perusahaan jasa titipan paket atau ekspedisi. Saat ini sudah banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi yang ada dimana-mana. Perusahaan jasa ekspedisi dan bisnis *online* bagaikan dua sisi mata uang alias satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan. Peningkatan belanja *online* secara otomatis akan mendongkrak omzet jasa pengiriman barang. Maraknya beberapa situs belanja *online* (*online shop*) memicu pertumbuhan bagi perusahaan jasa pengiriman. Banyaknya perusahaan jasa ekspedisi saat ini membuat persaingan antar perusahaan jasa ekspedisi lainnya.

Pengendalian internal memiliki banyak kepentingan dan manfaat dalam operasi bisnis, seperti membantu melindungi aset, mencegah kecurangan, akurasi dalam pelaporan keuangan, memastikan efisiensi operasional, membantu dalam pemisahan tugas, membantu perusahaan mematuhi hukum dan regulasi, mengidentifikasi risiko, membantu perusahaan meningkatkan reputasi, membantu mengurangi biaya, meningkatkan pengambilan keputusan. Pengendalian internal penelitian ini menggunakan komponen pengendalian COSO. COSO atau dikenal dengan "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission" adalah sebuah badan yang didirikan pada tahun 1985 di Amerika Serikat. Lima komponen yang dimiliki COSO yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, aktivitas pemantauan. Kerangka kerja COSO telah menjadi panduan penting bagi

banyak perusahaan dalam mengembangkan dan menjaga pengendalian internal yang efektif serta manajemen risiko yang baik. Pengendalian COSO membantu organisasi mencapai tujuan secara lebih andal, transparan, dan berkelanjutan.

Sistem pengendalian internal merupakan suatu sistem yang sangat penting di dalam perusahaan guna mengawasi jalannya operasional perusahaan. Pengendalian internal dapat mencegah kerugian atau pemborosan pengolahan sumber daya perusahaan. Pengendalian internal dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja perusahaan dan manajemen perusahaan serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan.

Hal ini di kemukakan oleh Romney dan Steinbart (2014: 229) menjelaskan bahwa pengendalian internal merupakan rencana organisasi dan metode bisnis yang digunakan untuk menjaga asset, memberikan informasi yang akurat dan handal untuk mendorong dan memperbaiki efisiensi jalannya organisasi serta mendorong kesesuaian kebijakan yang telah di tetapkan. Hal senada juga di kemukakan oleh Mulyadi (2014:163) yang menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal yaitu pengawasan internal yang meliputi struktur organisasi dan semua prosedur serta alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan dari dalam organisasi dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, memajukan efisiensi dalam operasi, dan kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai dengan demikian, sistem pengendalian internal dalam perusahaan mempunyai beberapa tujuannya itu menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong kebijakan manajemen.

Pelaksanaan sistem pengendalian internal dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) yang memiliki tugas utama untuk melaksanakan evaluasi terhadap proses pengendalian kegiatan operasi, pengelolaan risiko dan tata kelola perusahaan dalam rangka memastikan efektivitas pencapaian tujuan perseroan. Fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan sistem

pengendalian internal di Perseroan dilakukan Komite Audit melalui penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dan hasil audit yang dilakukan oleh SPI dan Auditor Eksternal, memberikan rekomendasi terhadap penyempurnaan sistem pengendalian internal dan memastikan telah terdapatnya prosedur review yang memuaskan terhadap segala informasi yang dikeluarkan Perseroan. Secara fungsi, SPI dan Komite Audit memiliki pola hubungan yang jelas dan baku sebagaimana tertuang di dalam *Internal Audit Charter dan Piagam Komite Audit*. Perseroan melakukan pemantauan secara berkelanjutan terhadap efektivitas pengendalian internal berkaitan dengan perubahan kondisi internal dan eksternal.

Dengan diterapkannya sistem pengendalian internal dalam organisasi perusahaan, diharapkan secara menyeluruh harta perusahaan dapat dilindungi dari kerusakan fisik dan kecurangan manusia dalam hal ini, adalah pegawai. Dengan system pengendalian internal diharapkan juga pemborosan biaya dan manipulasi biaya dapat dihindarkan sehingga efisiensi dapat ditingkatkan. Ukuran keefektifan sistem pengendalian internal akan terpenuhi apabila kegiatan perusahaan telah dilaksanakan dengan benar. Ukuran ini meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Pengendalian internal yang semakin besar dan operasi perusahaan juga karena pengendalian internal merupakan suatu metode dan prosedur yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meminimalkan segala bentuk kecurangan dan penyelewengan yang mungkin dapat merugikan perusahaan. Tujuan pengendalian internal dapat tercapai jika unsur-unsur pengendalian internal itu sendiri benar-benar dipenuhi dan agar pengendalian itu berjalan secara efektif dan efisien, diperlukan suatu bagian tertentu yang mengawasi dan mengevaluasi pengendalian internal.

Pengiriman merupakan bagian operasional yang sangat berperan penting pada perusahaan ekspedisi. Pengiriman merupakan suatu kegiatan yang menyelenggarakan kirim-mengirim baik itu surat, dokumen, barang dan

sebagainya. Pengiriman mempunyai arti yang sangat strategis bagi perusahaan jasa khususnya perusahaan ekspedisi. Pengiriman sangat rentan terhadap ketepatan waktu. Pengendalian intern juga bertujuan untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur kegiatan operasional perusahaan dan juga agar informasi terhadap penyediaan jasa pengiriman perusahaan lebih dapat di percaya. Pengendalian intern pengiriman dapat di lakukan dengan cara pengawasan dan pengamanan untuk mencegah terjadinya, keterlambatan maupun tindakan yang menyimpang lainnya.

Keterlambatan dalam pengiriman, salah menginput alamat pengiriman, dan semua kemungkinan lainya dapat menyebabkan kendala terhadap perusahaan berupa keluhan-keluhan dari *customer*, seperti pengembalian biaya kirim jika terjadi keterlambatan pengiriman barang, potongan terhadap *casir* jika salah menginput alamat paket yang akan di kirim sehingga paket berstatus paket nyasar dan di kenakan biaya penerus, untuk itu diperlukan ketelitian serta konsentrasi dalam melakukan pekerjaan serta pengecekan kembali baik bagian kasir, pengantaran, *traffict-sort control*, *POD-support* dan sistem aplikasi yang di gunakan perusahaan untuk operasional.

Dalam hal ini peneliti memaparkan beberapa kajian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari pemaparan kajian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaannya. Selain ini penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk perbandingan.

Octo Radian Putra Rizka Fitriasari Tahun 2016 dengan judul penelitiannya “Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang)” dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan belum sepenuhnya efektif, yang masih belum sesuai dengan pengendalian yang diterapkan pada perusahaan. Karena dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik maka aktivitas operasional perusahaan akan berjalan efektif dan dapat meminimalisir resiko terjadinya fraud.

Christina Debora Medatua Tahun 2018 yang berjudul “Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado” bahwa sistem pengendalian internal belum sepenuhnya diterapkan dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, sehingga dengan adanya sistem pengendalian maka kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan sehingga dapat terhindar dari hal-hal atau tindakan-tindakan yang tidak diinginkan yang dapat merugikan perusahaan dan konsumen.

JNE adalah perusahaan kurir dan logistic terbesar yang didukung secara ONLINE yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Express, penanganan kepabeanan serta distribusi di Indonesia. Layanan Regular mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. Produk layanan kami sangat bervariasi seperti YES (Yakin Esok Sampai) yang disertai laporan penyampaian secara otomatis melalui layanan SMS adalah merupakan produk andalan JNE saat ini. Walaupun layanan JNE berpengaruh terhadap faktor lain seperti cuaca dan layanan penerbangan, namun dengan adanya jaminan uang kembali merupakan komitmen JNE untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Ekpress) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang memanfaatkan teknologi commerce yaitu pelayanan via website,hotline dan app. Selain itu pengiriman dapat dilakukan pelanggan langsung ke kantor JNE Ekspres terdekat.

PT. JNE Express merupakan perusahaan jasa ekspedisi yang sudah sering kita dengar namanya. PT. JNE Express tidak hanya menangani kiriman paket domestic namun juga menangani kiriman internasional. Saat ini PT. JNE Express menjadi salah satu perusahaan jasa ekspedisi domestik yang cukup populer. Bisa dibilang saat ini PT. JNE Express sukses dalam persaingan untuk perusahaan jasa ekspedisi domestic lainnya. PT. JNE Express sudah menerapkan sistem *Trace and Tracking* sehingga setiap

kiriman dapat di cek status kirimannya dan posisi barang kiriman saat ini. Metode ini sudah diterapkan sejak lama dan cukup membantu bagi *customer* untuk mengetahui status pengirimannya dan menambah tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan. Namun, hal ini masih belum cukup karena panjangnya alur pengiriman barang dan beragam jenis barang yang masuk dengan jumlah yang banyak serta dengan keterbatasan sumber daya manusia (*human error*) dan waktu sehingga terkadang hal ini menjadi kendala yang berdampak pada proses pengiriman yang terlambat atau tidak sampainya barang ketujuan atau hilangnya barang kiriman.

Salah satu jasa pengiriman yang ada di gunung sitoli saat ini yang menjadi penelitian adalah perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express, fenomena yang terjadi pada perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express ini terjadi hal keterlambatan pengiriman barang disebabkan factor cuaca yang buruk, kesalahan dalam perencanaan rute dan kesalahan internal dalam pengelolaan operasional, kejadian yang lain terdapat barang yang hilang atau rusak ini diakibatkan karena kurangnya pemantauan dalam melacak barang kiriman serta pengemasan yang kurang baik, fenomena yang terakhir yang peneliti dapatkan terjadinya kesalahan dalam pengiriman barang diakibatkan kesalahan karyawan dalam pengimputan alamat. Melihat fenomena tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express masih belum baik.

Salah satu unsur dari sistem pengendalian internal adalah karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya seperti dalam menangani pengiriman barang atau pengantaran barang. Namun, hal ini masih belum cukup karena aktivitas perusahaan masih perlu mendapatkan perhatian besar terkait dengan sistem pengendalian internal dimana masih belum memadai seperti: dalam pengawasan pengiriman barang dimana masih ada karyawan yang tidak menjalankan tugasnya yang bisa saja melakukan kesalahan yang dapat mempengaruhi efektivitas system.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan juga fenomena masalah yang terdapat di JNE maka peneliti tertarik untuk melakukan



penelitian lebih lanjut dengan tujuan ingin mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal yang diterapkan pada perusahaan ini dan apakah sistem pengendalian internal tersebut telah memadai. Karena dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik maka aktivitas operasional perusahaan akan berjalan efektif dan dapat meminimalisir resiko terjadinya *fraud*. Oleh karena itu judul pada penelitian ini adalah “Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli).

### **1.2.Fokus Penelitian**

Penelitian ini akan berfokus pada analisis sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus pada PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli). Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan hal tersebut tidak akan di bahas dalam penelitian ini.

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pengendalian internal saat ini dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?

### **1.4.Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sistem pengendalian internal dalam mengatur dan mengawasi pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

### **1.5.Kegunaan Hasil Penelitian**

Dengan dilakukanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat.

#### **1.5.1 Bagi peneliti**

<sup>12</sup> Bagi penulis untuk lebih menambah wawasan dan pengetahuan serta memberi kegunaan bagi perkembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat di jadikan landasan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias**

Meningkatkan reputasi Fakultas Ekonomi sebagai pusat keunggulan penelitian dan pendidikan dalam analisis sistem pengendalian internal pengiriman barang.

### **1.5.3 Bagi lokasi penelitian**

Perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli <sup>12</sup> agar lebih meningkatkan dan mengembangkan usaha-usaha perusahaan demi mencapai tujuan.

### **1.5.3. Bagi penelitian selanjutnya**

<sup>2</sup> Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi dan dapat menjadi bahan kajian bagi para peneliti yang berminat pada topic permasalahan yang serupa.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

32

### 2.1 Sistem Pengendalian Internal

#### 2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong terjadinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian internal tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, dengan demikian pengertian sistem pengendalian internal tersebut diatas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah sistem informasinya secara manual, dengan mesin pembukuan maupun dengan komputer Mulyadi (2014:163).

<sup>6</sup> Pengertian sistem pengendalian intern, dibakukan oleh *the American institute of certified public accountns* (AICPA), sebuah organisasi profesi akuntansi yang cukup kuat di Amerika serikat. Pengertian sistem pengendalian internal: "Rencana organisasi dan semua ukuran dan metode terkordinasi yang diterapkan dalam suatu perusahaan untuk melindungi aktiva, menjaga keakurasian dan keterpercayaan data akuntansi, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen." Apabila dilihat bagian-bagian penting dari definisi diatas ada beberapa komponen yang harus benar-benar dipahami oleh perancang sistem diantaranya adalah:

- a. Rencana organisasi berarti pengendalian harus direncanakan dan dirancang dengan sengaja oleh manajemen perusahaan. Rencana ini meliputi struktur organisasi yang baik, penyelenggaraan system informasi yang baik dan tersedianya system pengawasan yang baik.
- b. Ukuran dan metode terkordinasi untuk melsakukan pengawasan, perusahaan harus menerapkan ukuran yang objektif dan mudah

diukur oleh siapa saja. Sebagai contoh dalam suatu produksi, ada beberapa bahan yang terbuang percuma.

- c. Untuk melindungi aktiva (dan seterusnya), merupakan tujuan yang hendak dicapai dengan diterapkannya system pengendalian intern.

<sup>36</sup> Menurut Mulyadi (2017:129) mengemukakan sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Sistem pengendalian internal menurut IAPI (2011:319.2) mengemukakan sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan entitas lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian dalam keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Sistem pengendalian internal merupakan suatu proses yang digunakan oleh pihak manajemen perusahaan untuk mengusahakan dalam mencapai suatu akhir dari kegiatan operasional maupun administrasi perusahaan. Hal ini memiliki serangkaian tindakan yang dapat meresap dan terintegrasi dalam seluruh proses pengendalian internal dan tidak perlu untuk ditambahkan kedalam infrastruktur suatu perusahaan.

<sup>22</sup> Menurut Hery (2013), mengungkapkan bahwa pengendalian internal merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bukti tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua (peraturan) hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Menurut Mulyadi, (2008) tujuan Pengendalian Internal sebagai berikut :Menjaga kekayaan organisasi,Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi,Mendorong efisiensi operasi, Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Prinsip-prinsip pengendalian internal yang pokok menurut Yusuf, (2015) yaitu: Penetapan tanggung jawab secara jelas, penyelenggaraan pencatatan yang memadai, Pengasuransian kekayaan dan karyawan perusahaan, Pemisahan pencatatan dan penyimpanan aktiva, Pemisahan tanggung jawab atas transaksi yang berkaitan, Pemakaian peralatan mekanis (bila memungkinkan), Pelaksanaan pemeriksaan secara independen.

Sistem pengendalian internal di perlukan sebagai alat pengawasan yang membantu pihak manajemen agar seluruh kegiatan di perusahaan dapat berjalan dengan baik, teratur, terarah sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Untuk itu pihak manajemen perlu di bantu oleh alat pengendalian yaitu sistem pengendalian intern. Terdapat beberapa pendapat dari beberapa ahli yang mengemukakan pendapat mengenai pengertian pengendalian intern, tapi pada intinya pengertian- pengertian tersebut memiliki kesamaan. Pengendalian internal merupakan metode yang berguna bagi manajemen untuk menjaga kekayaan organisasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja.

Berdasarkan pengertian sistem pengendalian internal menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal adalah penggunaan semua sumber daya perusahaan untuk meningkatkan, mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Saran pengendalian ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada, bentuk organisasi, kebijakan, sistem prosedur, instruksi, standar, komite, bagan akun, perkiraan, anggaran, jadwal, laporan, catatan, daftar auditing, metode, rencana, dan auditing internal dan suatu proses yang dibuat untuk memberikan jaminan keamanan bagi unsur-unsur yang ada di dalam perusahaan dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan bersama dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### **2.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Internal**

Menurut Hall (2007) berbagai kebijakan, praktik dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai empat tujuan umumnya:

1. Menjaga aktiva perusahaan, Aktiva atau harta perusahaan dapat dicuri atau terjadinya penyelewengan sehingga dibutuhkan sistem pengendalian yang memadai.
2. Memastikan akurasi dan keandalan catatan serta informasi akuntansi, Ketelitian dan keakuratan diperlukan untuk membantu manajemen dalam kegiatan usaha.
3. Mendorong efisiensi dalam operasional perusahaan, Sistem pengendalian internal mencegah terjadinya pemborosan dan memilah-milah kegiatan bisnis yang tidak diperlukan.
4. Mengukur kesesuaian dengan kebijakan serta prosedur yang ditetapkan oleh pihak-pihak manajemen, Pengendalian internal membantuperusahaan dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan.

### **2.1.3 Unsur-unsur Sistem Pengendalian Internal**

Untuk melaksanakan sistem pengendalian internal dalam mencapai tujuan pokok, Sistem Pengendalian Internal (SPI) suatu perusahaan terdiri dari unsur-unsur berikut :

1. Struktur yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Struktur organisasi merupakan kerangka (*frame work*) dalam pembagian tanggung jawab fungsional pada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan utama perusahaan. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan pada 2 prinsip berikut ini :
  - a. Harus dipisahkan antara fungsi-fungsi operasi dan penyimpangan dari fungsi akuntansi . Fungsi operasi adalah fungsi yang memiliki wewenang dalam melaksanakan suatu kegiatan contohnya pembelian. Fungsi penyimpanan adalah fungsi yang mempunyai wewenang untuk menyimpan aktiva

perusahaan. fungsi akuntansi memiliki fungsi untuk mencatat semua peristiwa keuangan.

b. Suatu fungsi tidak boleh diberikan tanggung jawab secara penuh untuk melaksanakan semua tahap pada suatu transaksi.

2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan upaya perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, uang, pendapatan dan biaya.

Dalam suatu organisasi, setiap transaksi biaya hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pihak yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Sehingga dalam organisasi harus dibuat suatu sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk setiap otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.

3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Pada pembagian wewenang tanggung jawab fungsional dan pada sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik-praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Berikut ini cara-cara yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam melaksanakan praktik yang sehat adalah:

- a. Penggunaan formulir bernomor urut cetak yang pemakaiannya harus di pertanggungjawabkan oleh yang berwenang,
- b. Keharusan mengambil cuti bagi karyawan yang berhak,
- c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain,
- d. Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*) dengan jadwal yang tidak teratur,
- e. Perputaran jabatan (*job rotation*) yang diadakan secara rutin yang akan menghindari persekongkolan para pejabat dalam melaksanakan tugasnya,

- f. Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya, untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansi,
  - g. Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur SPI yang lain.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.
- Bagaimanapun baiknya struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan serta berbagai cara yang diciptakan untuk mendorong praktik yang sehat perlu ditunjang dengan sumberdaya manusia yang melaksanakan. Unsur mutu karyawan merupakan unsur pengendalian yang sangat penting. Cara organisasi untuk mendapat karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, bisa diatasi ditempuh dengan cara berikut
- a. Seleksi calon karyawan berdasarkan kriteria persyaratan yang dituntut oleh jenis pekerjaannya.
  - b. Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

### 2.1.3 Komponen Sistem Pengendalian Internal

Komponen pengendalian internal menurut COSO dalam buku Winarno (2006: 11.7), pengendalian internal terdiri atas lima komponen yang saling terkait berikut ini:

#### 1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian yang menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian internal, menyediakan disiplin dan struktur.

#### 2. Penaksiran risiko

Penaksiran risiko adalah identifikasi entitas dan analisis terhadap risiko yang relevan untuk mencapai tujuannya,



membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.

3. **Aktivitas pengendalian**

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan.

4. **Informasi dan komunikasi**

Informasi dan komunikasi adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka.

5. **Pemantauan**

Pemantauan adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal sepanjang waktu.

#### **2.1.4 Proses Sistem Pengendalian Internal**

Proses sistem pengendalian internal sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan untuk menghindari terjadinya kerusakan, kehilangan dan kecuranga-kecurangan yang terjadi di dalam perusahaan. Pengertian proses pengendalian internal menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009: 107) ada beberapa tahapan, antara lain:

- a. Merencanakan dan merancang pendekatan audit
- b. Melakukan pengujian pengendalian dan transaksi
- c. Melaksanakan prosedur analitis dan pengujian terinci atas saldo
- d. Menyelesaikan audit dan menerbitkan laporan audit

#### **2.1.5 Indikator Sistem Pengendalian Internal**

Menurut R.A. Supriyono (2018:160) terdapat 5 indikator sistem pengendalian internal yaitu, sebagai berikut :

1. **Lingkungan pengendalian (control environment)**

Inti dari bisnis apapun adalah orang-orang yang mempunyai ciri perorangan, termasuk integritas, nilai-nilai etika dan kompetensi serta lingkungan tempat beroperasi. Mereka adalah mesin yang mengemudikan organisasi dan dasar segala hal terletak. Lingkungan pengendalian terdiri dari factor-faktor berikut :

- a. Komitmen atas integritas dan nilai-nilai etika merupakan hal yang penting bagi pihak manajemen untuk menciptakan struktur organisasional yang menekankan pada integritas sebagai prinsip dasar beroperasi, dengan cara secara aktif mengajarkan dan mempraktikannya.
- b. Filosofi pihak manajemen dan gaya operasinya semakin bertanggung jawab filosofi pihak manajemen dan gaya operasi mereka, semakin besar kemungkinannya para pegawai akan berperilaku secara bertanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila pihak manajemen menunjukkan sedikit perhatian atas pengendalian informasi maka pegawai akan menjadi kurang rajin dan efektif dalam mencapai tujuan pengendalian tertentu.
- c. Struktur organisasional perusahaan menetapkan garis otoritas dan tanggungjawab serta menyediakan kerangka umum untuk perencanaan, pengarahan dan pengendalian operasinya.
- d. Badan audit dan dewan komisaris komite audit bertanggung jawab untuk mengawasi struktur pengendalian internal perusahaan, proses pelaporan keuangannya, dan kepatuhannya terhadap hukum, peraturan, dan standar yang terkait. Komite tersebut bekerja dekat dengan auditor eksternal dan internal perusahaan.
- e. Metode untuk memberikan otoritas dan tanggung jawab otoritas dan tanggung jawab dapat diberikan melalui deskripsi pekerjaan secara formal, pelatihan pegawai, dan rencana operasional, jadwal dan anggaran. Salah satu hal yang sangat penting adalah peraturan yang menangani masalah seperti standar etika berperilaku, praktek bisnis yang dapat dibenarkan, peraturan persyaratan, dan konflik kepentingan.
- f. Kebijakan dan praktik-praktik dalam sumber daya manusia kebijakan dan praktik-praktik mengenai pengontrakan,

pelatihan, pengevaluasian, pemberian kompensasi, dan promosi pegawai mempengaruhi kemampuan organisasi untuk meminimalkan ancaman, resiko dan pajanan. Para pegawai harus dipekerjakan dan dipromosikan berdasarkan seberapa baik mereka memenuhi persyaratan pekerjaan mereka.

g. Pengaruh-pengaruh eksternal pengaruh-pengaruh eksternal yang mempengaruhi lingkungan pengendalian adalah termasuk persyaratan yang dibebankan oleh bursa efek, oleh *Financial Accounting Standards Board (FASB)*, dan oleh *Securities and Exchange Commission (SEC)*.

2. Penilaian resiko (risk assessment) Organisasi harus sadar akan resiko dan berurusan dengan resiko yang dihadapinya. Organisasi harus menempatkan tujuan, yang terintegrasi dengan penjualan, produksi, pemasaran, keuangan dan kegiatan lainnya, agar organisasi beroperasi secara harmonis. Organisasi juga harus membuat mekanisme untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola resiko yang terkait. Akuntan memainkan peranan penting dalam membantu manajemen mengontrol bisnis dengan mendesain sistem pengendalian yang efektif, dan mengevaluasi sistem yang ada untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan dengan efektif.

3. Aktivitas pengendalian (control activities) Kebijakan dan prosedur pengendalian harus dibuat dan dilaksanakan untuk membantu memastikan bahwa tindakan yang diidentifikasi oleh pihak manajemen untuk mengatasi resiko pencapaian tujuan organisasi, secara efektif dijalankan. Secara umum, prosedur-prosedur pengendalian termasuk dalam satu dari lima kategori berikut ini:

a. Otorisasi transaksi dan kegiatan yang memadai Otorisasi seringkali di dokumentasikan sebagai penandatanganan, pemberian tanda paraf, atau memasukkan tanda kode paraf, atau transaksi tertentu terjadi karena keadaan khusus, sehingga pihak manajemen memberikan otorisasi khusus

agar dapat dilaksanakan sebaliknya, pihak manajemen dapat memberi otorisasi pada pegawai untuk menangani transaksi rutin tanpa persetujuan khusus, atau disebut otorisasi umum.

b. Pemisahan tugas

Pemisahan tugas yang efektif dicapai ketika fungsi-fungsi berikut dipisahkan :

- Otorisasi – menyetujui transaksi dan keputusan
- Pencatatan – mempersiapkan dokumen sumber, memelihara catatan jurnal, buku besar dan file lainnya; mempersiapkan rekonsiliasi, serta mempersiapkan laporan kinerja
- Penyimpanan – menangani kas.

c. Desain dan penggunaan dokumen serta catatan yang memadai Desain dan penggunaan catatan yang memadai membantu untuk memastikan pencatatan yang akurat dan lengkap atas seluruh data transaksi yang berkaitan. Bentuk dan isinya harus dijaga agar tetap sesederhana mungkin untuk mendukung pencatatan, dan memfasilitasi peninjauan serta verifikasi.

d. Penjagaan asset dan catatan yang memadai Ketika seorang berpikir tentang penjagaan asset fisik, seperti persediaan dan perlengkapan. Akan tetapi, dimasa sekarang ini, salah satu asset terpenting perusahaan adalah informasi. Oleh karena itu, harus diambil langkah-langkah untuk menjaga baik asset berupa informasi maupun fisik. Prosedur-prosedur menjaga asset pencurian, penggunaan tanpa otorisasi dan vandalisme :

- Mensupervisi dan memisahkan tugas secara efektif.
- Memelihara catatan asset, termasuk informasi secara akurat.
- Membatasi asset secara fisik (mesin kas, lemari besi, kotak uang, dan akses terbatas ke safe deposit box

kas, sekuritas, dan asset dalam bentuk surat-surat berharga).

- Melindungi catatan dan dokumen (area penyimpanan tahan api, kabinet file yang terkunci, dan alokasi pendukung diluar kantor) merupakan cara yang efektif untuk melindungi catatan dan dokumen.
- Mengendalikan lingkungan (perlengkapan komputer yang sensitive harus diletakkan dalam ruangan yang memiliki alat pendingin dan perlindungan dari api yang memadai) Pembatasan akses ke ruang komputer, file computer dan informasi.

4. Pemeriksaan independen atas kinerja Pemeriksaan internal untuk memastikan seluruh transaksi diproses secara akurat adalah elemen pengendalian lainnya yang penting. Pemeriksaan ini harus independen, karena pemeriksaan umumnya akan efektif apabila dilaksanakan oleh Informasi dan Komunikasi (information and communication) Disekitar aktivitas pengendalian terdapat sistem informasi dan komunikasi. Mereka memungkinkan orang-orang dalam organisasi untuk mendapat dan bertukar informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan operasinya. Akuntan harus memahami bagaimana (1) transaksi diawali, (2) data didapat dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin, (3) file komputer diakses dan diperbarui, (4) data diproses untuk mempersiapkan sebuah informasi, dan (5) informasi dilaporkan ke para pemakai internal dan pihak eksternal.

5. Pengawasan (monitoring) Seluruh proses harus diawasi, dan perubahan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Melalui cara ini sistem dapat bereaksi secara dinamis, berubah sesuai tuntutan keadaan. Metode untuk mengawasi kinerja dapat mencakup supervisi yang efektif, pelaporan yang bertanggung jawab dan audit internal.

## **2.2 Pengiriman Barang**

### 2.2.1 <sup>5</sup> Pengertian Pengiriman Barang

Menurut PER-178/PJ/2006 mendefinisikan Jasa Pengiriman Barang (Jasa Freight Forwarding) yaitu yang mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No.KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi. Berdasarkan SK Menhub tersebut, yang dimaksud dengan Jasa Pengiriman Barang (Jasa Freight Forwarding) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan Pemilik Barang, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.

<sup>5</sup> Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa.

Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. Menurut Mikael (2016) kegiatan penpengiriman secara tidak langsung secara actual sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari – hari, dari kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat

dengan cepat dirasakan dampaknya oleh konsumen selaku target pasar dari produsen itu sendiri.

Dalam konsep pengiriman ada dua hal yang berperan mensukseskan pengiriman, yaitu produsen dan konsumen. Dimana produsen sebagai bagian prinsipal berperan agar suatu produk dapat dipengirimkan secara merata. Sementara untuk sudut pandang konsumen sendiri ingin mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan dengan mudah. Kedua sudut pandang ini yang memiliki benang merah berupa kedekatan dan kemudahan. Dalam mengelola manajemen pengiriman terdapat dua sistem yang beredar yaitu:

1. Paradigma Lama, menjabarkan penentuan target penjualan untuk setiap alur pengiriman lebih menyesuaikan pada produsen. Dalam paradigma ini pihak prinsipal memiliki wewenang dalam melaksanakan serta menyusun permintaan dari mitra bisnis dalam hal pengiriman barang atau jasa. Kunci keberhasilan pengiriman adalah SCP (spreading, coverage, penetration).
2. Paradigma Baru, determinasi permintaan dan penjualan produk atau jasa berasal dari kebutuhan pelanggan, jadi pihak prinsipal sebagai sarana pemenuhan sejumlah produk atau jasa yang sesuai dengan permintaan dari konsumen. Keberhasilan dapat diraih dengan Difofet (delivery in full on time error free).

Sedangkan menurut Mulyadi (2013:201), pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit. Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Menurut Krismiaji mengemukakan “pengiriman adalah kegiatan mengirim produk ke pelanggan secara efisien dan akurat.” (Dewi, 2020). Di sisi lain Lukas dan Safitri mengemukakan “Pengiriman atau

shipping adalah bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke customer”.(Rahmadani, 2021). Menurut Yunarto mengemukakan “Pengiriman adalah bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke customer”. (Yulianti,2018).

<sup>20</sup> Berdasarkan pengertian diatas menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengiriman barang adalah suatu kegiatan mengirim barang kepada penerima barang yang berhak menerimanya, penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya.

## 2.3 Perusahaan

### 2.3.1. Pengertian Perusahaan

<sup>18</sup> Perusahaan secara umum berarti suatu kegiatan, pekerjaan, dan sebagainya yang dilaksanakan dengan sistematis dan teratur yang menghasilkan berbagai produk baik barang maupun jasa untuk mencari keuntungan. Istilah Bahasa Inggrisnya adalah *enterprise* dan orang-orang yang mendirikan disebut dengan pengusaha atau *entrepreneur*.

Defenisi Kansil (2001:2) perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

<sup>18</sup> Perusahaan memiliki lima fungsi dan tujuan, yaitu fungsi ekonomi, produksi, akuntansi, personalia, dan pemasaran. Fungsi pertama perusahaan adalah fungsi ekonomi, yaitu memantau dan menganalisis kondisi perekonomian perusahaan tersebut. Perusahaan berfungsi untuk memproduksi barang dan jasa agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kuantitas dan kualitas dijaga dalam fungsi produksi.



18

Perusahaan mengandung unsur-unsur di dalamnya, di antaranya:

- Badan usaha dan bentuknya;
- Memiliki kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian;
- Dijalankan secara terus menerus;
- Bersifat tetap atau permanen;
- Terang-terangan, jujur, dan transparan baik dalam proses sampai dokumentasi;
- Berorientasi pada keuntungan dan laba;
- Adanya pembukuan.

11

Tujuan utama perusahaan adalah meningkatkan nilai perusahaan.

Pencapaian nilai perusahaan dilakukan untuk memaksimalkan tingkat kemakmuran para stakeholder. Nilai perusahaan sangat dibutuhkan, karena dengan peningkatan nilai perusahaan diharapkan mampu menarik para investor untuk berinvestasi pada perusahaan. Dengan adanya peningkatan nilai perusahaan akan berpengaruh pula terhadap kesejahteraan karyawan. Oleh sebab itu, pihak yang ada di perusahaan dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang dimiliki dengan semaksimal mungkin agar perusahaan lebih unggul dalam bersaing dengan para kompetitif (Lestari, 2017).

10

Jenis-jenis perusahaan berdasarkan bentuk badan usaha Di Indonesia, perusahaan adalah ada yang terdaftar di pemerintah dan ada yang tidak terdaftar. Bagi perusahaan yang terdaftar, maka akan mempunyai badan usaha untuk perusahaannya. Dilansir dari buku Hukum Perusahaan oleh Handri Raharjo, berikut jenis-jenis perusahaan di Indonesia yang banyak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

- a. Perusahaan perseorangan Perusahaan perseorangan adalah jenis perusahaan yang modalnya dimiliki oleh satu orang pengusaha. Perusahaan perseorangan dijalankan oleh satu orang tersebut, jika terdapat pekerja maka statusnya hanya membantu pengusaha yang terikat dalam perjanjian kerja.
- b. Persekutuan perdata (maatschap) Persekutuan perdata adalah jenis perusahaan yang berdiri dari perjanjian antara dua orang

atau lebih untuk mengikatkan diri dan memasukkan sesuatu untuk membagi keuntungan bersama. Persekutuan perdata merupakan bentuk umum dari persekutuan firma dan perusahaan komanditer

- c. Persekutuan firma Persekutuan firma adalah jenis perusahaan yang dibentuk dua orang atau lebih untuk menjalankan perusahaan di bawah satu nama yang sama.
- d. Persekutuan komanditer (CV) Persekutuan komanditer adalah jenis perusahaan yang terdiri dari dua orang atau lebih, di mana anggotanya memiliki tingkat keterlibatan yang berbeda-beda di antara anggotanya.
- e. Yayasan Yayasan adalah jenis perusahaan yang bergerak di bidang sosial, kemanusiaan, dan keagamaan. Namun, jika melihat pengertian perusahaan menurut UU Dokumen Perusahaan, yayasan tidak termasuk dalam perusahaan karena yayasan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan.
- f. Koperasi Koperasi adalah jenis perusahaan yang didirikan dan dioperasikan oleh anggotanya sendiri di mana seluruh anggotanya memiliki tanggung jawab yang sama dalam mengelola perusahaan.
- g. Perusahaan negara Perusahaan negara adalah jenis perusahaan yang modalnya dimiliki oleh negara, baik sepenuhnya, sebagian besar, maupun sebagian kecilnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997, pengertian perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus-menerus untuk memperoleh keuntungan, baik yang diselenggarakan oleh perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Indonesia.

Harmono (2009) menyatakan bahwa nilai perusahaan merupakan kinerja perusahaan yang digambarkan oleh harga saham yang dibuat berdasarkan permintaan dan penawaran pasar modal dengan

mempertimbangkan penilaian dari masyarakat terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan, Gitman (2006) mengungkapkan bahwa nilai perusahaan adalah total aset yang akan diterima perusahaan dengan mengacu pada nilai aktual per lembar saham apabila saham perusahaan tersebut dijual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai perusahaan merupakan keberhasilan perusahaan yang sering dihubungkan dengan harga saham. Harga saham yang tinggi membuat nilai perusahaan juga tinggi.

Untuk menjaga perusahaan agar terhindar dari kerusakan barang maupun tindakan yang menyimpang, maka perlu adanya pengendalian internal yang memenuhi unsur- unsur pengendalian. Dalam pengelolaan pengiriman barang perlu adanya pengendalian internal yang bekerja secara efektif. Pelaksanaan pengiriman barang perlu adanya pengendalian internal yang teratur, yang nantinya pemimpin perusahaan akan mendapatkan informasi mengenai laporan-laporan yang bermanfaat sehingga mampu meningkatkan keefektifan kegiatan operasional dalam perusahaan dan juga dapat membantu dalam memimpin perusahaan sehingga seluruh kegiatan di perusahaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan tujuan awal yang telah ditetapkan.

## 2.4 Jasa Ekspedisi

### 2.3.1 Pengertian Jasa Ekspedisi

Jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak berwujud dan pihak satu kepada pihak lain. Adapun pengertian secara luas, Jasa yakni merupakan kegiatan yang bisa diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan guna memenuhi kepuasan dari konsumen.

Ekspedisi adalah seseorang atau perusahaan yang mengurus perkapalan untuk perorangan atau perusahaan untuk memindahkan barang dari pabrik atau produsen ke pasar, pelanggan, atau titik distribusi akhir. Pengurus jasa muatan memiliki kontrak dengan satu atau beberapa pengangkut untuk memindahkan barang.

Definisi atau pengertian dari jasa cargo atau ekspedisi menurut Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. warpani (2009:95) adalah semua barang (*goods*) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal),

atau darat (truk kontainer) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota didalam negeri maupun antar Negara (international) yang dikenal dengan istilah ekspor import. Pesawat yang dipakai untuk mengangkut cargo disebut *cargo aircraft* atau *freighter*.

Jasa ekspedisi menciptakan proses pengiriman barang yang tidak susah lagi. Masyarakat dapat mengirim barang dengan lebih efektif dengan memakai jasa ekspedisi ini. Selain lebih efektif, terdapat beberapa manfaat lain dari jasa ini. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut.

1. Dapat melakukan pengiriman barang yang banyak
2. Barang dapat cepat sampai
3. Dapat mengirim dokumen penting
4. Kepercayaan dan keamanan barang terjamin
5. Bisa mengirim barang sesuai kebutuhan
6. Menghemat waktu
7. Memudahkan proses pengiriman

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 10 Tahun 1988, tanggal 26 Februari 1988, tentang Jasa Pengurusan yang dimaksud dengan jasa Pengurusan Tansportasi (*Freight Forwarding*) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, atau udara, yang dapat mencakup kegiatan: Penerimaan, Pengukuran, Penimbangan, Pengepakan, Penandaan, Sortasi, Penyimpanan, Pengurusan Penyelesaian Dokumen, Penerbitan Dokumen Angkutan, Perhitungan Biaya Angkut, Klaim, Asuransi atas pengiriman Barang serta Penyelesaian Tagihan dan Biaya-Biaya Lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.

Jasa ekspedisi memiliki sistem atau cara kerjanya tersendiri agar semua barang yang dikirim dapat sampai di tempat tujuan dengan kondisi yang baik. Apapun jasa ekspedisi yang Anda gunakan, semua jasa ekspedisi tersebut memiliki cara kerja yang umumnya sama persis. Setidaknya, terdapat

empat komponen yang ada dalam cara kerja ekspedisi, yaitu barang, *packaging*, dokumen, dan transportasi.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Octo Radian Putra Rizka Fitriasari, SE., MSA., Ak. yang berjudul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang)” dengan hasil penelitiannya menjelaskan tentang sistem pengendalian internal dalam suatu perusahaan jasa ekspedisi yang belum efektif di gunakan.

Penelitian yang dilakukan Christina Debora Medatua yang berjudul “Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Pt. Titipan Kilat Manado” dengan hasil Penelitian menjelaskan tentang sistem pengendalian internal yang masih belum efektif dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

| No | Nama  | Judul   | Tahun | Hasil/Kesimpulan  |
|----|---|---|-------|---|
| 1  | Octo Radian Putra Rizka Fitriasari, SE., MSA., Ak | Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang) | 2016  | menjelaskan tentang sistem pengendalian internal dalam suatu perusahaan jasa ekspedisi yang belum efektif di gunakan. |

|   |                          |   |      |   |
|---|--------------------------|---|------|---|
| 2 | Christina Debora Medatua | 12<br>Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Pt. Titipan Kilat Manado” | 2018 | menjelaskan tentang sistem pengendalian internal yang masih belum efektif dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan. |
|---|--------------------------|---|------|---|

Pada penelitian terdahulu diatas dapat kita lihat sistem pengendalian internal masih belum efektif dan efisien dalam menjalankan tugas atau kegiatan-kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan,maka saya tertarik melakukan penelitian ini di perusahaan PT.JNE Ekpress Cabang Kota Gunungsitoli.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir digunakan untuk memberikan penjelasan singkat tentang gejala yang menjadi masalah kita dan temuan penelitian yang terkait membentuk dasar dari kerangka pemikiran ini. Dalam proses merumuskan hipotesis kita, kerangka berfikir ini berfungsi sebagai dasar untuk kita. Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai actor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir harus sesuai dengan variable dan penelitian yang akan dilakukan. Untuk menjadi sejelas mungkin, kerangka berfikir harus diuraikan.

Dalam penelitian ini PT.JNE Ekpress menjalankan sistem pengendalian internal pengiriman barang dengan komponen-komponen struktur yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan.

Menurut *Committee Of Sponsoring Organization Of The Treadway Commission* (COSO) ada 5 komponen utama dalam sistem pengendalian internal yaitu :Lingkungan pengendalian,penilaian resiko,aktivitas pengendalian,informasi dan komunikasi,pemantau.

Berikut kerangka berpikir penelitian <sup>5</sup> Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Expedisi (Studi Kasus Pada PT.JNE Ekspres Cabang Kota Gunungsitoli) yang dibuat oleh peneliti:

- <sup>30</sup> 1. Lingkungan pengendalian menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian internal, menyediakan disiplin dan struktur.
2. Penaksiran risiko adalah identifikasi entitas dan analisis terhadap risiko yang relevan untuk mencapai tujuannya, membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
3. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan.
4. Informasi dan komunikasi adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka.
5. Pemantauan adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal sepanjang waktu.

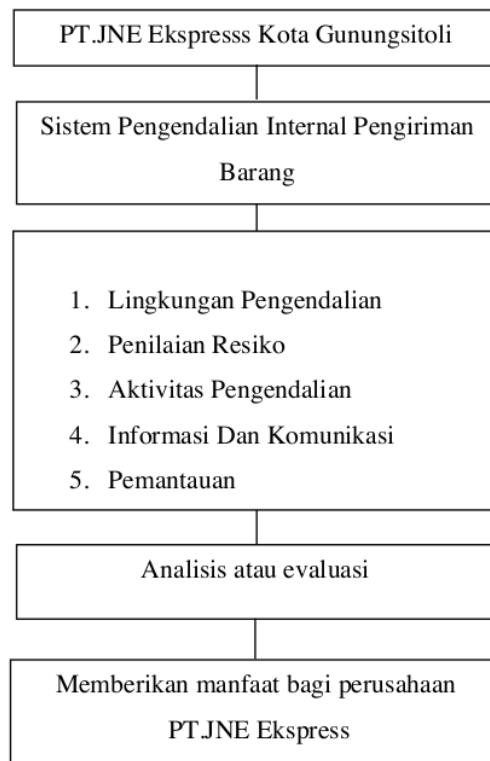


Table 2.5 Kerangka Pemikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis penelitian**

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, menurut Ibrahim, dkk (2018: 32) jenis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga antara lain adalah penelitian kualitatif, kuantitatif dan penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif.

1. Penelitian Kuantitatif

penelitian kuantitatif adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan data dalam bentuk numerik (angka) daripada naratif. Penelitian ini biasanya dilakukan apabila hendak memperoleh hasil yang akurat karena mengandalkan penghitungan.

2. Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan data deskriptif yang sulit diukur secara numerik. Data yang digunakan dalam penelitian ini umumnya berupa narasi, observasi, wawancara, atau dokumen. Analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya menggunakan teknik analisis konten, analisis naratif, dan analisis grounded.

3. Penelitian Gabungan (mixed methods),

Penelitian gabungan menggunakan kedua jenis data di atas, yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah yang diteliti. Analisis data dalam penelitian gabungan dapat menggunakan teknik statistik dan analisis kualitatif.

<sup>15</sup> Ditinjau dari penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati (Moleong, 2014:4). Pendekatan penelitian kualitatif, merupakan semua fakta berupa kata-katalisan maupun tulisan dari sumber data manusia yang telah diamati dan dokumen terkait lainnya disajikan dan digambarkan apa adanya untuk selanjutnya ditelaah guna menemukan makna.

Sementara itu, penelitian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa

manusia. Adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif yang akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang terjadi.

Mengingat obyek yang diteliti hanya satu, yaitu perusahaan PT JNE Ekspres maka peneliti akan mendeskripsikan peristiwa- peristiwa spesifik yang terjadi dalam perusahaan sehingga fokus pada satu permasalahan dalam hal ini sistem pengendalian internal yang terdapat pada PT. JNE Ekspres yang memungkinkan peneliti untuk lebih memahami runtutan peristiwa yang sedang terjadi.

### **3.2. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019:38) variabel adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang suatu hal yang akan diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya.” Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif, artinya data yang diperoleh di lapangan akan diolah sedemikian rupa sehingga memberikan data yang sistematis, aktual, dan akurat mengenai permasalahan yang diteliti berupa proses mengamati sesuatu dengan memilah, mengurai, membedakan, dan mengelompokan menurut kriteria tertentu untuk mengetahui informasi yang sebenarnya.

Yang menjadi Variabel Penelitian dalam penelitian ini yaitu sistem pengendalian internal pengiriman barang dengan indikator.

6. Lingkungan Pengendalian
7. Penilaian Resiko
8. Aktivitas Pengendalian
9. Informasi Dan Komunikasi
10. Pengawasan

### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.3.1 Lokasi**

Tempat penelitian dilakukan di PT.JNE Ekspres Cabang Kota Gunungsitoli yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 410A Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan April hingga September 2023. Jadwal penelitian akan dibagi menjadi tiga tahapan antara lain:

- a. Tahap awal penelitian, meliputi perencanaan dan pengumpulan data.
- b. Tahap analisis data, meliputi pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan dalam tahap sebelumnya.
- c. Tahap akhir penelitian, meliputi penyusunan laporan hasil penelitian.

Dalam periode tersebut, penelitian akan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan terpercaya serta hasil yang didapat dapat memberikan manfaat bagi PT. JNE Ekspres Cabang Kota Gunungsitoli dan penelitian lebih lanjut di masa depan.

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan.

#### Jadwal Penelitian

| Kegiatan                             | Jadwal   |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
|--------------------------------------|----------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
|                                      | April-23 |   |   |   | May-23 |   |   |   | Jun-23 |   |   |   | Jul-23 |   |   |   | Aug-23 |   |   |   | Sep-23 |   |   |   |
|                                      | 1        | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 |
| Kegiatan Proposal Skripsi            | ■        | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| Konsultasi kepada Dosen Pembimbing   |          |   |   |   | ■      | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi |          |   |   |   |        |   |   |   | ■      | ■ |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| Persiapan Seminar                    |          |   |   |   |        |   |   |   | ■      | ■ |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| Seminar Proposal Skripsi             |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   | ■ | ■ |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |
| Persiapan Penelitian                 |          |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   | ■      | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |        |   |   |   |



penyelidikan, tetapi manusia adalah andalan awal dan berkelanjutan. Tetapi jika instrumen manusia telah digunakan secara luas dalam tahap awal penyelidikan, sehingga instrumen dapat dibangun yang didasarkan pada data bahwa instrumen manusia memiliki produk.

<sup>11</sup> Dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen atau alat yang digunakan dalam mengumpulkan data. Peneliti secara langsung terjun ke lapangan dengan melakukan pengamatan dan berbau langsung dengan hal yang diteliti. Ketika terjun ke lapangan peneliti membawa pedoman wawancara dan observasi dengan tujuan ketika melakukan penelitian di lapangan akan terfokus dan data yang diperlukan dapat tersaring dengan maksimal.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data digunakan teknik <sup>28</sup> observasi dan dokumentasi. Teknik observasi merupakan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data primer yang diperlukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Sedangkan dokumen sebagai sumber data adalah berbagai arsip, agenda atau berkas-berkas yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini dan sifatnya memberikan tambahan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. <sup>2</sup> Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui:

#### 1. Observasi <sup>2</sup>

Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara peneliti datang di tempat yang menjadi objek penelitian tersebut kemudian mengamati kegiatan yang berlangsung tanpa ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan pengamatan tersebut peneliti mencatat gejala dan fenomena yang terjadi di lapangan.

#### 2. Wawancara

Menurut Esterbeng dalam Sugiyono (2019) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterbeng dalam Sugiyono (2019) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu : wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur dan wawancara semi terstruktur.

- a. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu peneliti telah menyiapkan instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabanya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden di beri pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.
- b. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur.
- c. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang termasuk dalam kategori in-depth interview dimana pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diwawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

### 3. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen dan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir (1998: 104) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman

peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data model alir menurut Miles dan Huberman (2012:15-19), adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

#### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2016:338) Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari pola yang tepat dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang diperoleh kemudian direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan alat standar elektronik seperti komputer mini, dengan memberi aspek-aspek tertentu. Reduksi data yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti mulai memfokuskan wilayah penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

#### 3. Penyajian Data/Data Display

Setelah data di reduksi, maka selanjutnya adalah melakukan penyajian data yaitu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Dalam penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:341) dikatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks naratif. Dengan display data maka akan mempermudah untuk melakukan pemahaman apa yang terjadi, merencanakan penelitian kerja yang selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Dalam melakukan display data selain dengan teks naratif juga dengan gambar bahkan grafik maupun chart.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab-akibat. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:337) mengemukakan bahwa dalam analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. JNE Express

<sup>14</sup> PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir, atau lebih dikenal dengan JNE EXPRESS, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asli Indonesia. PT JNE berkantor pusat di Jalan Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat. Perseroan ini memiliki jaringan dan jangkauan area distribusi, yang mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa, dan pulau<sup>3</sup> terluar. Tak hanya itu, perusahaan ini memiliki gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik, dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia.

Pada tanggal 26 November 1990, H. Soeprapto Soeparno yang juga merintis salah satu ekspedisi TIKI, resmi mendirikan *PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir*, dalam acara sederhana di sebuah Yayasan Yatim Piatu dan Tunanetra (Yatuna) bersama beberapa kolega di Kecamatan Makasar, Jakarta Timur. Dirintis dengan modal seadanya dan 8 orang karyawan, JNE awalnya hanya menangani kegiatan kepabeanan dari impor kiriman barang atau dokumen sekaligus distribusinya ke kota-kota destinasi di Indonesia dengan memanfaatkan jaringan TIKI.

Pada tahun 1993, H. Soeprapto Soeparno telah memisahkan manajemen dan tata kelola JNE dari TIKI sepenuhnya, sehingga JNE dimungkinkan mengembangkan arah dan tujuan perusahaan secara mandiri, bahkan bersaing secara sehat dengan TIKI.

Pada tahun 1994, JNE mulai merintis layanan pengiriman domestik dengan membuka gerai penjualan di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat. Alhasil, JNE yang awalnya dirancang menjadi divisi yang menangani kiriman internasional dari TIKI, masuk ke dalam pasar kiriman domestik yang telah didominasi oleh perusahaan-perusahaan yang lebih mapan seperti Pos Indonesia dan juga induknya sendiri yaitu TIKI.

Untuk memperkuat jaringan penjualan, JNE pada tahun 1995 memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang disebut “Takuhaibin”. JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur pada waktu itu untuk membuka Takuhaibin, dan ini yang menjadi cikal bakal Agen JNE yang jumlahnya mencapai lebih dari 8,000 titik di seluruh Indonesia pada 2022.

Sampai tahun 2000, JNE masih menggunakan merek dagang atau brand TIKI JNE. Di tahun yang sama, JNE tidak lagi mencantumkan nama “TIKI” sebagai merek dagang atau brand, dan merilis logo baru dengan brand “JNE EXPRESS”.

Reputasi JNE EXPRESS mulai mencuat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia di paruh kedua tahun 2000-an, seiring dengan tumbuhnya tren pemanfaatan internet untuk transaksi perdagangan dan jual beli secara daring di platform seperti Kaskus dan marketplace Multiply. Sebaran Agen JNE yang mudah ditemukan di kota-kota besar dan jam operasional dengan layanan 24 jam membuat JNE populer di kalangan pelaku bisnis online.



Kantor Pusat JNE berlokasi di Jakarta

Sejak tahun 2013, JNE fokus memperbesar kapasitas dan kapabilitas infrastruktur fisik dan teknologinya untuk mengantisipasi pesatnya pertumbuhan transaksi belanja daring melalui marketplace dan tren gaya hidup digital di Indonesia.

Pada tahun 2014, JNE meluncurkan aplikasi **MY JNE**, yaitu aplikasi serba-guna berbasis android yang membantu pelanggan untuk

mengecek tarif kiriman, menelusuri posisi paket, lokasi konter terdekat, sekaligus tempat transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli individual.

Pada tahun 2017, JNE membangun **E-fulfillment** di beberapa cabang sebagai solusi bisnis terpadu bagi para pelaku Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM), khususnya pemilik nama dagang, yang berjualan secara daring. Idenya, E-fulfillment membantu para pelaku UMKM fokus pada pengembangan produk dan marketing digital, sedangkan aktivitas logistiknya, mulai dari manajemen pergudangan, stok barang, pemilahan dan pengemasan sampai pengantaran barang ke tangan pelanggan, ditangani oleh JNE.



Blind Van JNE untuk pengantaran barang

Di tahun 2020, JNE merintis pembangunan pusat sortir otomatis berskala besar yang disebut Mega Hub di Bandara Mas, Cengkareng, Tangerang. Mega hub diproyeksikan bisa memproses 1 juta paket dalam sehari.

Sejalan dengan tren gaya hidup digital yang semakin pesat, tuntutan akan pengiriman yang super-cepat, yang sampai dalam hitungan jam, semakin tinggi. Di tahun 2022, JNE merilis roket indonesia, yaitu layanan kurir instan berbasis aplikasi yang menjamin estimasi pengantaran sampai dalam waktu 1 jam. Layanan ini sudah tersedia di 54 kota atau Cabang JNE.

<sup>14</sup> PT JNE adalah perusahaan yang didirikan tahun 1990, dan melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang 'Rush Handling'. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten, membuat kredibilitas JNE semakin

tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing dan pertumbuhan ekonomi dalam negeri, membuat kinerja PT JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha, maupun masyarakat Indonesia.

Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat, membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang.

<sup>16</sup>  
PT. JNE EXPRESS berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar. JNE melakukan perbaikan dari tahun ke tahun dan pada tahun 1991 PT. JNE EXPRESS mengadakan *International Network*, tahun 1993 mengadakan *Domestic Network*, tahun 1994 melakukan *cash counter*, 1996 mempunyai *agent counter*, 1997 Launch logistic and *distribution service*, 1998 *Launch special service (SS)*, Agustus 2000 logo Launch JNE present, 2003 *Launch yes service*, 2004 mendapatkan ISO 9001-2000 certificate, 2005 launch JNE diplomat service, 2006 mendapatkan super *brand award*, 2007 mendapat 150 *certificate renewal*.



#### Gambar 4.1 Lambang Usaha

PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli merupakan cabang dari PT. JNE EXPRESS Jakarta, PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli yang dipimpin oleh Bapak Tukari Bu'ulolo PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli yang beralamat Jl. Diponegoro No.410a, Sifalaete, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.



#### Pesawat JNE Trigana Air

JNE memiliki produk dan layanan yang terpadu seperti sebagai berikut :

##### A. Produk

##### 1. JNE Express

- **REGULER:** Layanan kiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan estimasi waktu pengantaran 1-7 hari kerja, bergantung pada zona daerah tujuan pengiriman.
- **YES (Yakin Esok Sampai):** Layanan kiriman dengan jaminan pengantaran 1 hari sampai (Next Day Service).
- **OKE:** Layanan untuk kiriman domestik yang bertarif ekonomis dengan estimasi waktu pengantaran 3-10 hari kerja, bergantung pada zona daerah tujuan pengiriman.
- **Super Speed :** Layanan kiriman dengan jaminan pengantaran kurang dari 24 jam sampai (Same Day Service).
- **Diplomat :** Layanan kiriman barang dan dokumen bernilai tinggi yang dibawa langsung oleh petugas JNE dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan

kiriman mulai dari penjemputan hingga di tangan penerima

- Internasional Express: Layanan kiriman dengan tujuan ke luar negeri
- JTR (JNE Trucking): Layanan untuk kiriman dalam jumlah dan volume besar (berat minimum 10 kg) yang dikirim melalui moda transportasi darat dan laut
- Jesika: Layanan kiriman khusus ASI di area Jabodetabek dengan estimasi pengantaran sampai dalam waktu kurang dari dua jam.
- Roket Indonesia: Aplikasi mobile yang memberikan layanan pengiriman instan dalam kota

## 2. JNE Logistic

- Jasa transportasi: Transportasi darat by trucking, charter (FTL), LTL (kilogram-based)
- Jasa pengangkutan dan pengantaran barang dan properti untuk pindah rumah, kantor
- Pengiriman unit kendaraan mobil/motor antarkota
- Jasa Pergudangan
  - Warehouse Management
  - Dedicated and Shared Warehousing
  - Fulfillment Service
  - Hi-tech Logistics Services
  - Field Stock Location
  - Value Added Services for Marketing & Promotion
  - Goods Distribution
  - Reverse Logistics

## 3. JNE Freight

- Jasa Kepabeanan: Layanan pengiriman dengan memastikan proses bea cukai yang mudah dan aman, baik jasa kepabeanan impor ataupun ekspor.
- Cargo Export/Import
  - Air Freight
  - Ocean Freight

## 4. JNE International

- Import - Last Mile Delivery

## B. Layanan

### 1. MY JNE

- Aplikasi berbasis android dan iOS yang terhubung dengan nomor telpon pelanggan JNE Express, baik sebagai pengirim maupun sebagai penerima.

### 2. PESONA

- Layanan pemesanan dan pengiriman makanan/oleh-oleh khas Indonesia yang dikirimkan langsung dari daerah asalnya.

### 3. JLC

- Program keanggotaan yang ditujukan kepada pelanggan setia JNE dengan memberikan berbagai keuntungan seperti kecepatan layanan, potongan harga pada saat periode promo, dan hadiah undian yang sangat menarik

### 4. JNE Online Payment

- Layanan untuk melakukan transaksi pembelian voucher pulsa, pembayaran tagihan (telp, listrik, TV berlangganan), pemesanan tiket (KAI & Pesawat), dan beragam jenis pembayaran online lainnya.

## 4.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak Jl. Diponegoro No.410a, Sifalaete, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.



**Gambar 4.1.2** Lokasi Penelitian Bagian Depan

#### **4.1.2 Visi, Misi Perusahaan**

##### **1. visi**

- a. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia.
- b. Sukses hanya dapat di capai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- c. Perpaduan dan layanan pengiriman, kepabeanaan, pergundangan dan pendistribusian dibawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

##### **2. Misi**

- a. Untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten
- b. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- c. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
- d. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. JNE Express**

Struktur Organisasi merupakan gambaran yang sistematis mengenai tugas dan tanggungjawab serta hubungan-hubungan antar bagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang



mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan yang menggambarkan pembagian kerja, garis-garis wewenang, pembatasan tugas dan tanggungjawab dari unit-unit organisasi yang ada dalam perusahaan. Hal ini berarti dalam struktur organisasi dapat diketahui wewenang dan tanggungjawab dari personal yang memegang jabatan dalam suatu organisasi, sehingga mereka dapat bekerja sama sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing.

**Tabel 4.1.3** Struktur Organisasi Perusahaan

#### **4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggungjawab**

Setiap jabatan/wewenang dalam struktur organisasi memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. Berikut uraian tugas dan tanggungjawab, antara lain

##### **1. Kepala Cabang**

- Mengawasi serta melakukan koordinasi segala kegiatan operasional
- Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang
- Memantau prosedur-prosedur operasional terhadap manajemen resiko
- Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- Observasi terhadap kinerja karyawan
- Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor

## 2. Admin Operasional

- Mengawasi implementasi sistem operasional
- Mengolah form
- Memproses material request
- Memproses rekapitulasi absensi
- Membuat laporan administratif dan mengontrol kegiatan administrasi.

## 3. Admin

- Bertugas untuk menerima panggilan telepon yang masuk ke kantor
- Mereka juga akan diminta untuk <sup>20</sup> membuat agenda kantor
- Melakukan entry data kantor
- Melakukan arsip data agar data dapat dengan mudah dikelola dan terorganisir dengan baik

## 4. Admin SCO

- Menerima tamu yang datang
- Mengimput alamat paket yang biasaya disebut resi
- Melakukan proses pembuatan resi pengiriman barang
- Melayani customer yang akan mengirim paket di JNE.
- Mengatur pencatatan pick up barang dari customer

## 5. Driver

- Melakukan kegiatan operasional driver
- Supir membawa barang pemasaran
- Memahami area pengiriman dan pemasaran dengan sangat baik.

## 6. Kurir

- Membantu pengecekan paket sebelum diantar ke konsumen.

- Membantu proses penyortiran dan pemeriksaan alamat tujuan.
- Mengantarkan paket ke alamat penerima tepat waktu.
- Jika paket berupa dokumen, kurir bertanggung jawab atas keamanan dan kerahasiannya.
- Mengirimkan paket barang dan dokumen dalam keadaan utuh, aman, tanpa cacat atau rusak.
- Menjemput paket dari pengirim sebelum dikirimkan ke alamat penerima.
- Menyusun laporan pembukuan yang berisi daftar paket yang telah berhasil dikirim.
- Menciptakan dan menjaga relasi yang baik dengan para

#### **4.1.5 Sistem pendukung operasi**

Sistem yang mendukung segala kegiatan dalam perusahaan PT.JNE Express dalam menjalankan segala kegiatan sebagai berikut:

##### **1. Transaction Processing System**

My-ORION Integrated System merupakan system terintegrasi yang dimanfaatkan oleh JNE sebagai layanan pengelolaan berbagai aspek dari proses bisnis JNE dalam hal logistic, mencakup di dalamnya Transaction Processing System dengan system barcode. Untuk pencarian serti tarif, wilayah dan hardware. User dapat menggunakan prosedur menggunakan hardware, software dan yang kemudian akan terhubung ke database melalui internet (telecommunication). Dimulai dengan user memasukkan pencarian berdasarkan tarif atau wilayah. Kemudian akan mencari ke database melalui web browser. Dan database akan mengeluarkan hasil sesuai dengan pencarian yang dipilih.



Gambar 4.1.5 Database JNE

17

## 2. Enterprise Collaboration System

Untuk pertukaran informasi dan koordinasi, JNE memiliki JNE Chat Room.

## 3. Process Control System

PT. JNE mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi yang disebut MyOrion. Manfaatnya dapat memantau pergerakan barang kiriman, sehingga cukup membantu pelanggan yang sering kali ingin mengetahui status barangnya. Agar supaya tidak direpotkan oleh pelanggan/customer, pihak PT. JNE Logistik merasa perlu memberitahukan nomor resi pengiriman barang ke pelanggan. Pengguna layanan perusahaan PT. JNE memang bisa memantau pergerakan barang yang dikirimkan. Setiap tahapan pengiriman dapat dipantau secara real time melalui website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id). Pelanggan tinggal memasukkan nomor resi pengiriman. Selanjutnya, pelanggan dapat melihat status pengiriman

paketnya. Misalnya, sudah sampaikah di kota tujuan, atau sedang dalam perjalanan ke alamat tujuan. Pelanggan dapat memantau secara online. Bahkan, report-nya sangat detail hingga ke status barang dan waktunya.

#### **4.1.6 Sistem Pendukung Manajemen**

##### **1. Management Information System**

PT. JNE Logistik turut berkembang sejalan dengan perkembangan dan peradaban teknologi. Perkembangan teknologi informasi, terutama pada era informasi berdampak signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi atau biasa disingkat (SIA) dalam suatu perusahaan. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer dan bermunculannya software-software untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi pada setiap babak berbeda-beda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer dan bermunculannya software-software untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi pada setiap babak berbedabeda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Kemajuan ini mempengaruhi perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA) dalam hal pemrosesan data, pengendalian intern, dan peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan

##### **2. Decision Support System**

Perkembangan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam menghasilkan laporan keuangan juga mempengaruhi proses audit. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi akuntansi dalam pengambilan keputusan manajemen PT. JNE Logistik dapat memproses data, pengendalian internal, dan peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan. Dengan adanya pengaruh teknologi informasi yang telah dicapai dalam bidang akuntansi yang menyangkut Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis komputer dalam menghasilkan laporan keuangan, maka perusahaan dapat mempermudah kegiatan operasionalnya.

### **3. Information Reporting System**

My-Orion mampu mempercepat proses kerja PT. JNE . Sistem My-Orion tidak perlu lagi meng-input data kiriman yang jumlahnya mencapai satu juta paket tiap bulan. Barang yang akan dipaket dan dikirimkan harus dijemput di tempat klien. Penerapan sistem My-Orion mampu memperbaiki keakuratan data dalam setiap perubahan waktu pemrosesan. Walaupun rata-rata dalam sebulan menangani satu juta kiriman paket, sistem ini mampu memberikan status yang jelas. Setiap kali barang berpindah, selalu ada proses pemindahan dan pencatatan. Cara kerja sistem untuk pelanggan yaitu petugas kurir PT. JNE Logistik mengambil paket ke perusahaan/pelanggan, yang telah mengisi formulir pengiriman. Sampai di kantor cabang, nomor resi berikut data kiriman lainnya dimasukkan ke sistem My-Orion, sehingga semua datanya langsung tercatat. Jadi, selain dapat diakses secara online oleh pelanggan,

bagian keuangan pun tidak perlu meng-input ulang data untuk dijadikan invoice. Tinggal masuk ke sistem dan dicetak, semua sudah terekam. Selain My-Orion JNE juga mempunyai aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan yaitu My JNE.



Gambar 4.1.6 Aplikasi JNE

#### 4. Executive Information System

JNE telah menerapkan langkah-langkah untuk pengawasan dalam mendefinisikan ruang lingkup, teknik, untuk mengukur solusi TI dan kontribusi Pi pada proses pengiriman perusahaan. perusahaan juga melakukan evaluasi kelengkapan dan efektivitas manajemen dan kebijakan pengendalian teknologi informasi oleh manajemen yang terkait.

##### *Hardware yang digunakan:*

- Smartphone
- Komputer
- Printer
- Barcode Scanner
- Web Server
- GPS

## 4.2 HASIL WAWANCARA

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, kajian dan metodologi penelitian yang telah diuraikan terdahulu, maka pada sub ini akan disajikan hasil penelitian melalui wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih, Informan tersebut adalah Pimpinan Kepala cabang dan bagian admin PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. Hal ini untuk menjamin validitas informasi yang disampaikan. Selanjutnya dilakukan pemahaman untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini maka hasil penelitian ini dapat diuraikan berdasarkan indikator yaitu lingkungan pengendalian (*control environment*), penilaian resiko (*risk assessment*), aktivitas pengendalian (*control activities*), informasi dan komunikasi (*information and communication*) dan pengawasan (*monitoring*).

### 4.2.1 Lingkungan Pengendalian Pada Perusahaan PT. JNE Express

Dalam hasil pengamatan peneliti pada perusahaan PT. JNE Express terkait dengan lingkungan pengendalian dalam keamanan pengiriman barang pasti ada namanya yang mengawasi/mengatur pengiriman barang mulai darimana kiriman sampai kemana dikirim, perusahaan PT. JNE Express pasti telah memiliki sistem dalam mengawasi pengiriman barang. PT. JNE Express berkomitmen atas integritas dan nilai etika, melaksanakan tanggung jawab pengawasan, menetapkan struktur wewenang dan tanggung jawab, komitmen terhadap kompetensi, mendorong akuntabilitas kinerja. Hal ini peneliti ingin tau apa sistem pengendalian yang digunakan PT. JNE Express dalam mengawasi dan mengatur pengiriman barang. Dengan ini peneliti ingin menanyakan kepada informan Bagaimana sistem pengendalian internal saat ini dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang pada PT. JNE Express



Gunungsitoli? Hal ini di sampaikan Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT.JNE Express.

*“dalam hal mengawasi dan mengatur pengirimana barang perusahaan kami selalu melakukan segala kegiatan terutama dalam hal mengawasi dan mengatur proses pengiriman barang, sistem pengawasan dan mengatur pengiriman barang kami gunakan sistem trace dan tracking dan kami juga memiliki aplikasi yang bisa di donwload di Hp yaitu aplikasi My JNE dimana setiap kiriman atau pesan dapat di cek status barang berada sehingga pengiriman barang aman dan sampai pada tujuannya, dengan adanya sistem ini dapat memudahkan kami dalam pencarian barang yang hilang,tercecer ataupun salah alamat. Walaupun sudah memiliki sistem tetapi masih ada saja ada karyawan yang kelalaian dalam pekerjaannya sehingga perusahaan bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan karyawan.”*

Informasi tambahan juga disampaikan oleh sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT.JNE Express mengatakan:

*“yang di katakan bapak kepala cabang memang benar itu yang di pakek dalam perusahaan kami dalam hal menagatur dan mengawasi barang kiriman ini dapat memudahkan kami dalam melacak keberadaan barang seperti kehilangan,tercecer tidak sampai pada tujuannya sehingga kami menggunakan sistem atau aplikasi yang ada diperusahaan kami.tapi masih aja ada karyawan yang lalai dalam hal mengantar barang yang tidak sesuai dengan alamat tujuannya.”*

#### **4.2.2 Penilaian Resiko Pada Perusahaan PT. JNE Express**

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui penilaian resiko yang ada dalam perusahaan untuk menentukan tujuan, mengidentifikasi resiko, dan mengelola resiko supaya tidak berkelanjutan. Untuk mendapatkan informasi tersebut kemudian peneliti menanyakan kepada informan Apa saja resiko yang mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan PT.JNE Express? Melalui pertanyaan tersebut hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT.JNE Express.

*“dalam hal penilaian resiko perusahaan kami selalu meminimalisir resiko namun ada saja resiko yang terjadi seperti halnya dalam pengantaran barang tetapi ada saja yang mempengaruhi tercapainya perusahaan, yang paling terjadi pada perusahaan kita disini seperti contohnya saja pada pembelian prafum dimana pembeli memesan di toko/marketplace yang ada disana, namun toko disana melakukan packingnya yang tidak bagus yang bisa mudah rusak dan ada juga pesanan yang telah datang dari sana namun pada saat itu pembeli membatalkan pesanan ada juga hal pada saat pemesanan barangnya yang tidak sesuai dengan gambar pesanan yang di pesan dalam hal ini nantinya customer kadatang kesini memberitau keluhan mereka kepada admin atau kami”*

Informasi tambahan juga disampaikan oleh saudara Bagus Setiawan selaku admin operasional informan pendukung pada penelitian ini, dimana pada proses wawancara dia mengatakan:

*” perusahaan kita selalu mengutamakan keamanan barang walaupun masih ada kekurangan tetapi bukan dari pihak kita, seperti yang di katakan bapak kepala cabang tadi masih saja ada resiko-resiko yang terjadi tentunya dalam hal pengiriman barang dari sana, namun jika kami mengirim barang kesana atau keluar daerah kita selalu mengidentifikasi biar tidak terjadi resiko dalam hal ini kita selalu memberikan asuransi terhadap kiriman, packing yang bagus tidak mudah rusak”*

#### 4.2.3 Aktivitas Pengendalian Pada Perusahaan PT. JNE Express

Aktivitas pengendalian merupakan aktivitas perusahaan dalam menjalankan tugas, mengembangkan teknologi serta melaksanakan kebijakan dan prosedur yang ada pada perusahaan. Kemudian peneliti ingin mengetahui tugas dan wewenang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perusahaan. Dalam hal ini peneliti menanyakan kepada informan Bagaimana Perusahaan PT.JNE memastikan bahwa struktur organisasinya mendukung sistem pengendalian internal yang efektif? Berdasarkan hal tersebut kemudian Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT.JNE Express mengatakan kepada peneliti:

*“dalam memastikan struktur organisasi dalam mendukung sistem pengendalian internal disini kami mengembangkan kegiatan pengendalian seperti dalam hal pemisah tugas dan tanggungjawab yang memiliki struktur organisasinya contohnya Kepala Cabang, admin operasional, admin, admin SCO, Kurir dan Driver, juga melakukan penilaian kerja terhadap karyawan, hal ini tugas dan wewenang selalu pendoman dengan SOP yang telah di tentukan manajemen perusahaan, di struktur organisasi yang sebut kan tadi dimana setiap jabatan memiliki fungsi masing-masing seperti sebagai kepala cabang yang memimpin dan mengawasi segala kegiatan perusahaan dan karyawan, ada juga bagian admin operasional tetapi di dalam bagian admin operasional terdapat dua jabatan dimana ada admin dan admin SCO dua bagian ini memiliki wewenang, ada bagian driver yang mengantar dan menjemput barang dari pelabuhan, ada bagian kurir yang mengantar barang ketujuannya, untuk saat ini pemisah tugas diperusahaan kami selalu kami gunakan untuk mencengah terjadinya bentrokan tugas dan juga menghindari resiko-resiko yang dapat mengrugikan perusahaan”*

Informasi tambahan yang disampaikan sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT.JNE Express mengatakan:

*“saat ini perusahaan kami memiliki struktur organisasi sesuai dengan SOP yang berlaku di JNE seperti dalam hal pembagian tugas dimana setiap tugas harus dikerjakan dengan wewenang yang telah diberikan perusahaan serta bertanggungjawab atas pekerjaannya”*

#### **4.2.4 Informasi Dan Komunikasi Pada Perusahaan PT. JNE Express**

Informasi dan komunikasi merupakan sistem yang memungkinkan penggunaan informasi yang relevan, komunikasi internal dan eksternal. Dimana peneliti menanyakan Bagaimana proses komunikasi dan informasi perusahaan PT.JNE dan pelanggan ketika terjadi masalah dalam pengiriman barang seperti kerusakan, kehilangan serta tercecer? Hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT.JNE Express sebagai berikut:

*“yang kami lakukan jika ada keluhan pelanggan dalam hal seperti contohnya kerusakan barang, kehilangan barang ataupun tidak sampai pada tujuannya disitu kami selalu menjelaskan dengan baik dan memberikan pemahaman,serta memberi informasi dan komunikasi yang baik dan benar, dalam hal kehilangan barang atau tercecer yang tidak sampai pada tujuannya disini kami mengecek barang melalui aplikasi My JNE disitu kami akan memberitau informasi status barang ada dimana serta kami juga meminta nomor resi guna mengecek apa itu barangnya atau tidak dan untuk kerusakan barang atau pun barang tidak sesuai pada saat pengiriman maka kami memberi informasi kepada pelanggan untuk bisa mengajukan klaim pengembalian dengan cara mencatat kerusakan dan memphoto-photo barang, agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan”*

Informasi tambahan yang disampaikan sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT.JNE Express mengatakan:

*“dalam hal informasi dan komunikasi kami lakukan kepada customer yaitu dengan cara komunikasi dengan baik, sopan serta meminta nomor resi jika barang hilang ataupun tercecer tidak sampai pada alamat tujuan tetapi jika soal barang kiriman yang tidak sesuai maka kami memberi informasi kepada pelanggan buat klaim pengembalian produk ke toko/marketplace”*

#### **4.2.5 Pengawasan Pada Perusahaan PT. JNE Express**

Pengawasan merupakan proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal perusahaan. Kegiatan pengawasan yang memastikan berjalan dengan baik dan memenuhi dengan standar yang ditetapkan. Proses pengawasan biasanya dilakukan oleh store manager dibantu oleh bagian internal auditor dari kantor pusat dengan jalan pemantauan atas aktivitas yang terjadi, apabila terjadi kehilangan barang digudang maka akan disusut sampai tuntas, dengan melakukan penilaian secara terpisah, serta mengadakan perbaikan yang diperlukan. Dengan ini peneliti ingin menanyakan kepada informan Bagaimana perusahaan PT.JNE Express dalam pengawasan kehilangan barang dari gudang? Hal Ini di kemukakan oleh Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT.JNE Express sebagai berikut:

*“dalam hal kehilangan barang dari gudang kami melakukan pengecekan dari cctv mulai barang masuk sampai ke gudang, disini juga yang bertanggungjawab kepala bagian gudang dimana dia yang menjaga barang itu, jika pun barang hilang kami selalu usut sampai tuntas sampai barang itu kembali, unruk saat ini didalam perusahaan kita tidak mengalami hal sedemikian rupa kalau kasus kehilangan barang dari gudang, barang tidak mungkin hilang semua titik sudah di pasang ccvt apapun aktivitas karyawan telah direkam 24 jam tanpa henti, kami juga melaporkan kegiatan kinerja perusahaan ke pusat”*

Informasi tambahan yang disampaikan sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT.JNE Express mengatakan:

*“dalam kegiatan bagian gudang yang kehilangan barang kita selalu mengecek ccvt dulu sebelum tuduh/menuduh guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan,kegiatan dalam gudang saat ini belum terjadi, jika pun terjadi kami selalu menyelidiki dengan cermat sampai tuntas, dalam pengawasan juga kami selalu di awasi dari pusat dalam kinerja pekerjaan jika melakukan kesalahan, dalam hal ini kepala cabang selalu adakan briefing setiap kegiatan yang kami lakukan dalam satu sebulan,disini kami dikumpulkan serta kepala cabang memberitau pencapaian target yang telah dikerjakan selama satu bulan”*

#### **4.3 PEMBAHASAN**

Pada uraian diatas telah di uraikan hasil wawancara dengan informan tentang sistem pengendalian internal pengiriman barang, masalah dalam sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan PT. JNE Express, maka pada uraian berikut ini akan disampaikan tentang pembahasan mengenai hasil wawancara tersebut.

Berikut ini secara berurutan akan disajikan hasil analisis data yang dibuat oleh peneliti berdasarkan rumusan masalah dengan berpedoman pada komponen sistem pengendalian internal yang ada dalam penelitian ini:

##### **4.3.1 Lingkungan Pengendalian**

Menurut Al Haryono Jusup (2014: 356), sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang manajemen dengan keyakinan memadai agar entitas mencapai tujuan dan sasaran. Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur ini sering disebut pengendalian dan secara kolektif membentuk pengendalian internal entitas.

Pengendalian internal merupakan proses dan prosedur yang dijalankan untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian telah dipenuhi (Romney, 2014: 226). Saran pengendalian ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada bentuk organisasi, kebijakan, sistem

prosedur, instruksi, standar, komite, bagan akun, perkiraan, anggaran, jadwal, laporan, catatan, daftar auditing, metode, rencana, dan auditing internal dan suatu proses yang dibuat untuk memberikan jaminan keamanan bagi unsur-unsur yang ada di dalam perusahaan dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan bersama dapat berjalan secara efektif dan efisien. Lingkungan pengendalian merupakan seluruh aspek mulai dari perilaku, struktur, dan pedoman yang ada pada sebuah operasional perusahaan. Dengan adanya lingkungan pengendalian ini suatu perusahaan dapat menjadi lebih disiplin dan terstruktur.

Dari pengertian diatas bahwa pengendalian internal dalam perusahaan sangat dibutuhkan guna meningkatkan sumber daya manusia (SDM) serta mengawasi aktivitas perusahaan dalam menjalankan tugas-tugasnya dan memastikan suatu tujuan dari perusahaan tercapai. Kondisi lingkungan pengendalian di dalam perusahaan PT.JNE Express sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang telah diterapkan seperti halnya dalam pengiriman barang tentunya dalam pengiriman barang ada prosedur yang dilalui mulai dari pelayanan yang berikan oleh perusahaan kepada costumer dalam pengiriman barang,hal ini perusahaan harus memiliki sistem pengendalian yang sangat baik dalam menjangkau keberadaan barang kiriman berada.

Sistem menurut (Sutarman, 2016) sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Sistem yang digunakan dalam perusahaan PT.JNE Express saat ini yaitu sistem trace dan tracking dan aplikasi My.JNE hal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan dimana dari sistem yang digunakan memudahkan perusahaan mengetahui letak/posisi barang berada sehingga barang hilang,tercecer ataupun salah alamat maka perusahaan melacak barang melalui aplikasi itu sehingga barang bisa ditemukan.

Dalam pengiriman barang masih ada saja karyawan yang lalai dalam menjalankan tugas hal ini yang memicu dapat terjadinya resiko atau nilai etika yang tidak sejalan dengan SOP perusahaan. Hal ini sesuai dengan

hasil wawancara dari responden yang didapati hasil bahwa perusahaan PT. JNE Express telah memiliki sistem dalam mengawasi dan mengatur pengiriman barang. Tetapi masih ada saja kesalahan terjadi dalam lingkungan pengendalian walaupun sudah memiliki sistem. Disini juga seharusnya perusahaan memiliki pengawasan karyawan dalam pengiriman barang, dan juga perusahaan melakukan briefing satu kali seminggu guna memberitau penghasilan yang dicapai dalam seminggu serta memberitau kesalahan yang terjadi yang tidak sesuai dengan SOP perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang efektif. Diharapkan dalam hal ini akan mempengaruhi sistem pengendalian internal pada pengiriman barang pada perusahaan PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli.

#### **4.3.2 Penilaian Resiko**

Risk assessment atau yang lebih akrab disebut dengan penilaian risiko, merupakan sebuah metode yang banyak digunakan pada berbagai organisasi atau sebuah pekerjaan. Banyak yang mengartikan bahwa, risk assessment adalah suatu metode yang secara sistematis digunakan untuk menentukan dan meminimalisir risiko yang akan terjadi pada sebuah organisasi. Penilaian risiko menurut Soemarno (2009) adalah suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan seluruh konsekuensi tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Secara umum, risiko dapat mengacu pada hal – hal yang sangat tidak pasti atau berbahaya.

Risk assessment yang dianggap sebagai bentuk atau akibat dan dampak negative yang bisa merugikan perusahaan untuk mencapai tujuan, ada empat risiko yang terjadi seperti risiko operasional yang disebabkan oleh manusia, risiko eksternal yang umumnya berasal dari lingkungan luar perusahaan, risiko internal yang berasal dari dalam perusahaan dan risiko keuangan yang umumnya adanya perubahan harga.

Penilaian risiko sangat berpengaruh dalam jasa ekspedisi dalam menjalankan segala kegiatan-kegiatan untuk meminimalisir risiko terjadi, seperti halnya pada perusahaan PT. JNE Express yang telah melaksanakan segala kegiatan yang ada pada perusahaan tersebut. Dari responden yang menyatakan bahwa penilai risiko telah dilakukan, namun ada saja yang risiko



terjadi seperti dalam packingan barang yang dilakukan oleh toko dari sana, mereka melakukan packing dengan tidak bagus dan mudah cepat rusak sehingga barang yang dikirim disini tidak bagus.

#### **4.3.3** Aktivitas Pengendalian

Dalam perusahaan memiliki aktivitas pengendalian dalam menjalankan kegiatan suatu perusahaan dan juga yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dilakukan. Aktivitas pengendalian dilakukan pada semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan atas lingkungan teknologi. Menurut James A. Hall (2011:190) aktivitas pengendalian (control activities) adalah berbagai kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa tindakan yang tepat telah diambil untuk mengatasi risiko perusahaan yang telah diidentifikasi. Aktivitas pengendalian dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yang berbeda: pengendalian komputer dan pengendalian fisik.

Aktivitas pengendalian ini juga berpengaruh dalam perusahaan untuk mencapai target yang telah di buat oleh manajemen perusahaan, dalam aktivitas pengendalian ini memiliki struktur organisasi seperti dalam pemisah tugas tanggungjawab dan wewenang dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan serta mendukung sistem pengendalian yang efektif. Sehingga perusahaan dapat mengendalikan seluruh kegiatan atau tugas-tugas dan wewenang setiap karyawan yang bekerja, perusahaan juga melakukan penilaian kerja terhadap karyawan yang memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dan juga perusahaan selalu seksi karyawan yang mau mendaftar dan memberikan training kepada karyawan guna mempelajari lingkungan serta memahami pekerjaannya.

Perusahaan PT. JNE Express telah melaksanakan aktivitas pengendalian melalui dalam pembentukan struktur organisasi yang telah diterapkan dari pusat sampai ke cabang-cabangnya, di struktur organisasi yang ada pada perusahaan PT. JNE Express seperti bagian kepala cabang yang mempunyai tanggungjawab dan wewenang, bagian admin operasional, bagian admin, bagian admin SCO, bagian driver dan bagian kurir yang memiliki tugas

dan wewenang masing-masing. Dari responder yang peneliti dapatkan kalau perusahaan PT.JNE Express telah menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan struktur organisasi yang telah dibuat. Dalam hal ini aktivitas pengendalian telah di terapkan melalui struktur organisasi dalam mendukung sistem pengendalian internal yan efektif

#### **4.3.4 Informasi dan Komunikasi**

Komunikasi dan informasi merupakan sistem yang digunakan oleh perusahaan untuk menjalankan segala kegiatan. Menurut James A. Hall (2011:189) sistem informasi akuntansi terdiri atas berbagai record dan metode yang digunakan untuk melakukan, mengidentifikasi, menganalisis, mengklasifikasi, dan mencatat berbagai transaksi perusahaan serta untuk menghitung berbagai aktiva dan kewajiban yang terkait didalamnya. Informasi dan komunikasi dalam perusahaan sangat penting untuk menjalankan kegiatan yang melibatkan teknologi, rekayasa, dan teknik pengelolaan yang digunakan untuk pengendalian dan pemrosesan informasi, serta penggunaannya, seperti hal dalam mengambil, memindahkan, mengolah, memperoleh informasi/data dan memberikan informasi data.

Keandalan sistem informasi bagi PT. JNE Express merupakan sesuatu yang sangat penting. Informasi yang dibutuhkan pemakai biasanya didokumentasikan dalam pelayanan atau dokumen perusahaan lainnya. Perusahaan harus memiliki sebuah proses formal untuk mengidentifikasi dan meninjau seluruh perubahan, yang dapat mempengaruhi kebutuhan pemakai. Dalam keandalan sistem harus memiliki manajemen yang rencana strategis untuk sistem yang terkait dengan strategi keseluruhan, prosedur-prosedur memberikan keyakinan bahwa informasi diidentifikasi telah relevan, ditangkap, diproses, dan dilaporkan oleh sistem dengan cara yang sesuai dan tepat waktu, ada pertanggung jawaban bagi individu yang mengimplementasikan, mendokumentasikan, menguji, dan meyetujui perubahan program computer dan sistem, terdapat sarana komunikasi untuk melaporkan kegagalan dalam proses bisnis dan manajemen mendukung pemanfaatan sasaran tersebut.

Perusahaan PT.JNE Express informasi dan komunikasi berjalan dengan lancar, dengan menyediakan informasi dan komunikasi maka dapat memudahkan pimpinan dalam mengecek segala kegiatan perusahaan dan dapat memberikan komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. perusahaan juga telah menyediakan layanan yang baik yang bisa memudahkan customer dalam memberitaukan keluhan/kesan mereka, dalam hal melayani customer yang memiliki masalah dalam kerusakan barang, salah alamat tujuan serta pemesanan tidak sesuai dengan begitu pihak JNE baik memberikan komunikasi yang baik serta informasi dengan benar.

#### 4.3.5 Pengawasan

Menurut George R. Terry (2005:232) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan perbaikan sedemikian rupa hingga pelaksanaannya sesuai dengan rencana. Bagi PT. JNE Express pengawasan merupakan faktor yang sangat penting bagi untuk kemajuan perusahaan. Pengawasan dan penindakan lanjutan adalah suatu proses menilai kualitas pelaksanaan pengendalian pengiriman barang yang dilakukan pada PT. JNE Express. Proses pengawasan biasanya dilakukan oleh store manager dibantu oleh bagian internal auditor dari kantor pusat dengan jalan pemantauan atas aktivitas yang terjadi, melakukan penilaian secara terpisah, serta mengadakan perbaikan yang diperlukan. Siagian (2001:25) mengatakan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana sebelumnya

Upaya yang dilakukan perusahaan mengenai pelaksanaan pemantauan dalam kaitannya dan pelaksanaan pengendalian internal pengiriman barang cara mengamati langsung apakah prosedur-prosedur yang mempengaruhi pengiriman barang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, selain dari terpenuhinya unsur-unsur pengendalian yang dilaksanakan perusahaan untuk mengetahui sejauh mana sistem pengendalian internal. Apabila terjadi kehilangan barang baik dalam gudang akan disusut

sampai tuntas. Untuk kasus kehilangan barang di gudang menjadi tanggung jawab bagian gudang yang selanjutnya menjadi tanggung jawab *supervisor*. *Supervisor* yang akan melaporkan ke store manager guna dilakukan pengusutan lebih lanjut. Begitupun dengan kasus barang yang hilang digudang akan menjadi tanggung jawab bagian gudang. *Supervisor* dan kepala gudang akan membuat laporan kehilangan barang sebagai laporan pertanggung jawaban kepada store manager .tapi untuk saat ini di PT.JNE Express belum pernah terjadi hal seperti kehilangan barang.

Jika dilihat dari beberapa kegiatan sistem pengendalian internal pengiriman barang di perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, dapat kita ketahui bahwa kegiatan ini sudah sesuai dengan komponen-komponen SOP dimana setiap pengiriman barang telaksana. Dalam hal ini sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan PT. JNE Express searah dengan indikator sistem pengendalian internal dimana indikator dari sistem pengendalian internal terdiri atas; lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pengawasan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli) dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

##### 1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian pada perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Expees sudah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan SOP yang telah diterapkan dari manajemen pusat sampai ke cabang-cabangnya dalam hal pengiriman barang, perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express telah memiliki sistem yang bisa membantu constumer dalam melacak barang kiriman, sistem yang digunakan oleh perusahaan yaitu sistem Trace dan Tracking dan juga menggunakan aplikasi My JNE.

##### 2. Penilaian resiko

Penilaian resiko yang dilakukan oleh perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express dalam pengiriman barang sudah mamadai dan sesuai dengan SOP yang ada. Dalam hal penilaian resiko ini perusahaan selalu meminimalisir resiko biar tidak terjadi berkelanjutan. walaupun resiko masih ada tapi bukan bagian perusahaan yang melakukan, hal ini dapat dilihat dari adanya pesan barang paket dari toko sana yang tidak memenuhi standar packing yang bagus sehingga barang pesan yang dari sana mudah rusak, ada juga pesana barang yang tidak sesuai gambar yang di pesan dan ada juga pesanan sudah datang namun langsung dibatalkan oleh constumer.

##### 3. Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian dalam perusahaan sudah dilakukan secara baik, ditandai dengan adanya struktur oraganisasi dimana ada pembagian tugas yang masing-masing berfungsi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab. Dalam struktur organisasi yang ada pada perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express yaitu ada bagian kepala cabang,bagian admin

operasional, bagian admin, bagian admin SCO, bagian driver dan bagian kurir sehingga kegiatan dalam perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik.

#### 4. Informasi dan komunikasi

Infomasi dan komunikasi yang ada pada perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express sudah memadai. Dalam hal ini kita bisa melihat bahwa perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express telah menerapkan komunikasi yang baik mulai dari antar pimpinan dan karyawan serta kepada constumer, perusahaan juga memberikan informasi yang akurat terhadap pimpinan dan constumer. Sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan.

#### 5. Pengawasan

Pengawasan yang ada dalam perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express saat ini sudah memadai dalam hal mengawasi kegiatan dalam perusahaan, kita bisa melihat dari setiap sudut ruangan perusahaan sudah memiliki cctv yang dapat mengawasi segala kegiatan yang dilakukan oleh karyawan sehingga dapat di pantau melalui cctv, namun jika ada kejanggalan/kegiatan yang mencurigakan maka pihak JNE melaporkan kepada pimpinan/kepala cabang dan juga dapat dilihat melalui cctv.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran pada Perusahaan PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli yang mungkin bermanfaat dalam mengatasi masalah yang terdapat dalam sistem pengendalian internal pengiriman barang dan juga kepada mahasiswa yang ingin meneliti selanjutnya. Adapun saran-saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut :

### 1. Lingkungan pengendalian

Dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal mengawasi dan mengatur pengiriman barang sudah baik, namun masih ada saja resiko yang terjadi, terutama kepada karyawan yang lalai dalam menjalankan tugasnya dalam pengiriman barang, dalam hal ini perusahaan memberikan saksi atau teguran kepada karyawan yang melanggar aturan yang telah di capai.

### 2. Penilaian resiko

Dalam hal pemesanan barang yang dikirim dari sana seharusnya pihak sana memberikan packingan yang baik agar barang pesanan aman sampai pada tujuannya dan pihak perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express berkoordinasi kepada pihak toko sana serta memberitau kepada pihak toko sana tentang peraturan atau SOP yang telah diterapkan dalam perusahaan supaya perusahaan tidak salahkan terus.

3. Aktivitas pengendalian

Perusahaan jasa ekspedisi PT.JNE Express lebih ditingkatkan lagi agar segala aktifitas yang ada di perusahaan dapat terkontrol dengan baik sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.

4. Informasi dan komunikasi

Informasi dan komunikasi dalam perusahaan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sehingga perusahaan memberikan informasi dan komunikasi lebih handal dan lebih terpercaya.

5. Pengawasan

Pengawasan dalam perusahaan sudah baik dalam segala kegiatan yang dilakukan pada perusahaan namun lebih ditingkatkan lagi segala pengawasannya supaya terhidar dari segala kegiatan yang mencurigakan

6. Semoga penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang sistem pengendalian internal pengiriman barang dengan menambahkan variabel-variabel yang berhubungan dengan sistem pengendalian internal yang pantas dan bagus untuk diteliti

## DAFTAR PUSTAKA

- Putra, O. R. (2016). Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(1).
- Sri, P. (2012). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada PT. Kata Bukti Karya (KBK) Cargo Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- MEDATUA, C. D. (2018). *SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PT. TITIPAN KILAT MANADO* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Mulyadi (2014). *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Salemba Empat. Jakarta.
- Maisaroh, Y., Sholihin, M. R., & Farhana, S. (2019, June). Analisis Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Pada Cv Pp Lumajang. In *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper* (pp. 161-167).
- Siahaan, M., & Muhidin, A. T. (2020). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Persediaan Barang Jadi Pada PT. Denso Manufacturing Indonesia. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(4), 558-568.
- Cahyaningsih, N. A., Praptiningsih, P., & Guritno, Y. (2021). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal atas Persediaan Barang Dagang pada PT XYZ. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1527-1540.
- Widiantara, P. N. S., & Sujana, E. (2020). Evaluasi Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Sebagai Persiapan Menghadapi Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Singaraja, Bali). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 11(2), 254-263.
- Irawati, R., & Satri, A. K. (2017). Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pada Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Di Pt. Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 183-193.



Ade Prafitri. 2010. Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern atas persediaan barang dagang pada CV. Ria Kencana Ungu. Jakarta

Tengku Nurmailiza. 2009. Evaluasi sistem pengendalian intern atas persediaan barang dagang pada PT. Sabda Cipta Jaya. Medan

Budiman, N. V., Karamoy, H., & Tirayoh, V. Z. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Kredit Pada Pt. Rajawali Nusindo Cabang Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(3), 366-375.

Pratiwi, A. I., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam pengelolaan Persediaan Barang Dagang. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 302-313.

<sup>23</sup> Maulana, Y.S. & Vistisa, I.F. 2018. Pengaruh Pengendalian Internal Persediaan Terhadap Efektivitas Pengelolaan Persediaan Produk Blockboard Pada PT Albasi Priangan Lestari. *JIABI*, 2(2).  
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/download/1320/705>

# ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

## ORIGINALITY REPORT

56%

SIMILARITY INDEX

59%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

28%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://repository.stiedewantara.ac.id">repository.stiedewantara.ac.id</a><br>Internet Source | 6% |
| 2 | <a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a><br>Internet Source                               | 5% |
| 3 | <a href="http://p2k.stekom.ac.id">p2k.stekom.ac.id</a><br>Internet Source                             | 4% |
| 4 | <a href="http://jefriharyanto.blogspot.com">jefriharyanto.blogspot.com</a><br>Internet Source         | 4% |
| 5 | Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur<br>Student Paper                | 3% |
| 6 | <a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a><br>Internet Source         | 3% |
| 7 | <a href="http://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a><br>Internet Source                           | 3% |
| 8 | <a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a><br>Internet Source                                 | 3% |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 9  | <a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a><br>Internet Source                 | 2% |
| 10 | <a href="http://money.kompas.com">money.kompas.com</a><br>Internet Source                 | 2% |
| 11 | <a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a><br>Internet Source             | 2% |
| 12 | <a href="http://repository.polimdo.ac.id">repository.polimdo.ac.id</a><br>Internet Source | 2% |
| 13 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Internet Source                             | 2% |
| 14 | <a href="http://m.liputan6.com">m.liputan6.com</a><br>Internet Source                     | 1% |
| 15 | <a href="http://123dok.com">123dok.com</a><br>Internet Source                             | 1% |
| 16 | <a href="http://repo.darmajaya.ac.id">repo.darmajaya.ac.id</a><br>Internet Source         | 1% |
| 17 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Internet Source         | 1% |
| 18 | <a href="http://www.selasar.com">www.selasar.com</a><br>Internet Source                   | 1% |
| 19 | <a href="http://repository.pnb.ac.id">repository.pnb.ac.id</a><br>Internet Source         | 1% |
| 20 | <a href="http://widuri.raharja.info">widuri.raharja.info</a><br>Internet Source           | 1% |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 21 | <a href="https://repository.radenfatah.ac.id">repository.radenfatah.ac.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 22 | <a href="https://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 23 | Aninda Iska Pratiwi, Isharijadi Isharijadi, Farida Styaningrum. "ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PENGELOLAAN PERSEDIAAN BARANG DAGANG", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2021<br>Publication | 1 % |
| 24 | <a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 25 | <a href="https://digilib.sttkd.ac.id">digilib.sttkd.ac.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 26 | Submitted to Universitas Putera Batam<br>Student Paper  | 1 % |
| 27 | <a href="https://ejournal.stiesia.ac.id">ejournal.stiesia.ac.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 28 | <a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 29 | <a href="https://indonesialogistik.id">indonesialogistik.id</a><br>Internet Source  | 1 % |
| 30 | <a href="https://akuntansi.upi.edu">akuntansi.upi.edu</a><br>Internet Source  | 1 % |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 31 | <a href="http://ejurnal.untag-smd.ac.id">ejurnal.untag-smd.ac.id</a><br>Internet Source           | 1 % |
| 32 | <a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a><br>Internet Source                         | 1 % |
| 33 | <a href="http://repository.usm.ac.id">repository.usm.ac.id</a><br>Internet Source                 | 1 % |
| 34 | <a href="http://publikasi.mercubuana.ac.id">publikasi.mercubuana.ac.id</a><br>Internet Source     | 1 % |
| 35 | <a href="http://repository.um-surabaya.ac.id">repository.um-surabaya.ac.id</a><br>Internet Source | 1 % |
| 36 | <a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a><br>Internet Source             | 1 % |

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

# ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS PADA PT. JNE EXSPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---



