

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: 22-Nov-2023 08:57PM (UTC-0500)

Submission ID: 2236549593

File name: skripsi_tunitin-2.docx (517.04K)

Word count: 13676

Character count: 92337

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

SKRIPSI



Oleh :

MURNI CAHYANI HALAWA

NPM : 2319350

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan usaha saat ini di Indonesia, cukup cepat. Hal ini terjadi sebagai akibat dari semakin berkembangnya teknologi internet di Indonesia. Semakin banyak situs e-commerce atau jual beli online menunjukkan pertumbuhan bisnis online yang pesat. Baik penjual maupun pembeli menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh situs jual beli online ini.

Fenomena ini menguntungkan perusahaan pengiriman paket atau ekspedisi. Saat ini, ada banyak bisnis yang bergerak di bidang jasa ekspedisi. Bisnis online dan perusahaan jasa ekspedisi adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari mata uang. Jumlah penjualan jasa pengiriman barang akan meningkat sebagai akibat dari peningkatan belanja online. Karena banyaknya situs belanja online, perusahaan jasa pengiriman berkembang. Saat ini, banyak perusahaan ekspedisi yang membuat persaingan antar perusahaan lainnya.

Dalam bisnis, pengendalian internal membantu melindungi aset, mencegah kecurangan, memastikan efisiensi operasional, membantu pemisahan tugas, membantu perusahaan mematuhi hukum dan peraturan, mengidentifikasi risiko, meningkatkan reputasi perusahaan, mengurangi biaya, dan meningkatkan pengambilan keputusan. COSO, juga dikenal sebagai "Komite Organisasi Sponsor Komite Komite Treadway", adalah sebuah badan yang didirikan di Amerika Serikat pada tahun 1985 dan bertanggung jawab atas pengendalian internal penelitian ini. COSO memiliki lima bagian: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, operasi pengendalian, informasi dan komunikasi, dan operasi pemantauan. Banyak perusahaan telah menggunakan Kerangka Kerja COSO sebagai panduan penting dalam mengembangkan dan mempertahankan pengendalian internal

yang efisien serta manajemen risiko yang baik. Pengendalian COSO membantu organisasi mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif.

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) Pengendalian internal adalah rencana organisasi dan teknik bisnis untuk menjaga aset, memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan untuk meningkatkan dan memperbaiki efisiensi operasional perusahaan, dan memastikan bahwa perusahaan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. 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.

Satuan Pengawasan Internal (SPI) mengawasi pelaksanaan sistem pengendalian internal dan bertanggung jawab untuk menilai proses pengendalian kegiatan operasi, pengelolaan risiko, dan tata kelola perusahaan untuk memastikan bahwa tujuan perseroan tercapai dengan baik. Komite Audit mengawasi pelaksanaan sistem pengendalian internal melalui penilaian pelaksanaan kegiatan dan temuan audit. Menurut Internal Audit Charter dan Piagam Komite Audit, SPI dan Komite Audit memiliki hubungan yang jelas

dan baku dalam hal fungsi mereka. Ketika keadaan internal dan eksternal berubah, perusahaan memantau pengendalian internal.

Dengan menerapkan sistem pengendalian internal dalam organisasi perusahaan, diharapkan harta benda perusahaan dilindungi secara keseluruhan dari kerusakan fisik dan dari kecurangan manusia, khususnya pegawai. Sistem pengendalian internal juga diharapkan mencegah pemborosan dan manipulasi biaya, sehingga meningkatkan efisiensi. Jika operasi bisnis dilakukan dengan benar, tingkat keberhasilan sistem pengendalian internal akan terpenuhi. Ini termasuk struktur organisasi, teknik, dan ukuran yang digunakan untuk melindungi kekayaan perusahaan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong pematuhan kebijakan manajemen.

Pengendalian internal Karena pengendalian internal adalah proses yang secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk mengurangi kecurangan dan penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan, tujuan perusahaan dapat dicapai hanya jika komponen-komponennya dipenuhi dengan benar. Agar pengendalian internal berjalan secara efektif dan efisien, ada beberapa komponen yang diperlukan untuk memastikan bahwa pengendalian internal.

Salah satu komponen operasional yang sangat penting dalam pengelolaan ekspedisi adalah pengiriman. Pengiriman adalah pengiriman barang, surat, dokumen, dan sebagainya. Bagi perusahaan jasa, terutama ekspedisi, pengiriman sangat penting secara strategis. Ketepatan waktu pengiriman sangat penting. Pengendalian intern juga bertujuan untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur kegiatan operasional perusahaan serta meningkatkan kredibilitas penyediaan jasa pengiriman perusahaan. Pengawasan dan pengamanan dapat digunakan untuk melakukan pengendalian intern pengiriman untuk menghindari keterlambatan dan pelanggaran lainnya.

Jika pengiriman tertunda atau salah menetik alamat pengiriman, perusahaan dapat menghadapi masalah yang menyebabkan keluhan pelanggan, seperti pengembalian biaya kirim jika barang tertunda atau potongan casir jika salah menetik alamat paket yang akan dikirim. Oleh

karena itu, sangat penting untuk berhati-hati dan konsentrasi saat melakukan pekerjaan Anda.

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 Fitriyani 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 ada pada perusahaan PT.JNE Cabang serang belum sepenuhnya efektif,dan masih belum sesuai dengan pengendalian yang diterapkan pada perusahaan. Maka dengan adanya sistem pengendalian dalam perusahaan maka dapat meminimalisir tidak 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 di lakukan 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 di inginkan yang dapat merugikan perusahaan dan konsumen.

JNE adalah perusahaan kurir dan logistic terbesar di Indonesia yang didukung secara online dan melayani pengiriman ekspres, penanganan kepabeanan, dan distribusi di seluruh negeri. Layanan Regular tersedia di semua kota dan kabupaten tujuan di Indonesia. Produk andalan JNE saat ini adalah YES (Yakin Esok Sampai), yang memiliki laporan penyampaian otomatis melalui SMS. Layanan JNE dipengaruhi oleh hal-hal lain, seperti layanan penerbangan dan cuaca, tetapi komitmen JNE adalah untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan jaminan uang

kembali. Jika suatu perusahaan memiliki layanan yang baik, pelanggannya akan menjadi puas.

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 pengiriman paket domestic namun juga menangani pengiriman internasional. Saat ini PT. JNE Express menjadi salah satu perusahaan jasa ekspedisi domestik yang cukup populer. Bisa dibayangkan saat ini PT. JNE Express sukses dalam persaingan untuk perusahaan jasa ekspedisi domestic lainnya. PT. JNE Express menggunakan sistem Trace and Tracking untuk memantau status pengiriman setiap kiriman dan posisi barang kiriman saat ini. Metode ini sudah lama digunakan dan cukup membantu pelanggan untuk mengetahui status pengiriman mereka, meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Namun, panjang alur pengiriman barang, berbagai jenis barang yang masuk, dan keterbatasan waktu dan sumber daya manusia membuat ini tidak cukup. Hal ini dapat menyebabkan pengiriman terlambat, barang tidak sampai ke tujuan, atau barang hilang.

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 tahu bagaimana sistem pengendalian internal perusahaan ini digunakan dan apakah itu memadai. Adanya sistem pengendalian internal yang baik memungkinkan operasi bisnis berjalan lancar dan mengurangi kemungkinan penipuan. Karena itu, judul 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

Studi ini akan menganalisis sistem pengendalian internal pengiriman barang perusahaan jasa ekspedisi. Studi kasus yang akan dilakukan adalah PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Untuk membuat penelitian ini lebih spesifik, hal-hal yang tidak relevan tidak akan dibahas 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 dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat.

1.5.1 Bagi peneliti

untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta membantu perkembangan ilmu pengetahuan. Ini dapat digunakan sebagai landasan atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.5.1.1. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

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

1.5.2 Bagi lokasi penelitian

Perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli agar perusahaan dapat meningkatkan dan mengembangkan operasinya untuk mencapai tujuan.

1.5.3. Bagi penelitian selanjutnya

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

2.1 Sistem Pengendalian Internal

2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi, teknik, dan ukuran yang disusun untuk memastikan kekayaan perusahaan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong implementasi kebijakan manajemen. Pengertian sistem pengendalian internal di atas berlaku baik untuk perusahaan yang mengolah sistem informasinya secara manual dengan mesin pembukuan maupun dengan komputer. Oleh karena itu, definisi ini menekankan tujuan yang ingin dicapai daripada komponen yang membentuk sistem. Mulyadi (2014:163).

The American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), sebuah lembaga profesi akuntansi yang kuat di Amerika Serikat, menetapkan definisi sistem pengendalian intern. "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" adalah definisi sistem pengendalian internal. Ada beberapa bagian yang harus dipahami oleh perancang sistem, di antaranya adalah:

- a. Manajemen perusahaan harus merencanakan dan merancang pengendalian dengan baik, termasuk struktur organisasi yang baik, sistem informasi yang baik, dan sistem pengawasan yang tersedia.
- b. Perusahaan harus menerapkan ukuran yang objektif dan mudah diukur untuk melaksanakan pengawasan. Sebagai contoh, beberapa bahan terbuang percuma selama proses produksi.
- c. Dengan menerapkan sistem pengendalian intern, tujuan untuk melindungi aktiva dan seterusnya akan dicapai.

Sistem pengendalian internal, menurut Mulyadi (2017:129), terdiri dari struktur organisasi, teknik, dan ukuran yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen, dan menjaga aset organisasi.

Menurut IAPI (2011:319.2), sistem pengendalian internal adalah proses yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen, dan entitas lain. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan yang cukup tentang keandalan pelaporan keuangan, efisiensi dan efektivitas 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.

Menurut Hery (2013) menyatakan bahwa pengendalian internal terdiri dari berbagai kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk melindungi aset dan kekayaan perusahaan dari tindakan penyalahgunaan, memastikan bahwa semua informasi akuntansi perusahaan tersedia, dan memastikan bahwa semua karyawan perusahaan telah mematuhi kebijakan manajemen dan hukum sebagaimana mestinya. Menurut Mulyadi (2008), ada beberapa tujuan pengendalian internal, yaitu menjaga kekayaan organisasi, memeriksa ketepatan dan kredibilitas data akuntansi, meningkatkan efisiensi operasi, dan mendorong pelaksanaan kebijakan manajemen.

Menurut Yusuf (2015), prinsip-prinsip utama pengendalian internal adalah sebagai berikut: penetapan tanggung jawab secara jelas; penyelenggaraan pencatatan yang memadai; asuransi kekayaan dan karyawan perusahaan; pemisahan pencatatan dan penyimpanan aktiva; pemisahan tanggung jawab atas transaksi yang relevan; dan penggunaan peralatan mekanis (jika memungkinkan).

Sistem pengendalian internal diperlukan sebagai alat pengawasan yang membantu manajemen memastikan bahwa seluruh kegiatan perusahaan

berjalan dengan baik, teratur, dan terarah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Manajemen memerlukan bantuan dari alat pengawasan ini. Dalam hal definisi pengendalian intern, ada banyak ahli yang berbeda, tetapi definisi umumnya sama. Untuk menjaga kekayaan dan efisiensi kinerja perusahaan, manajer dapat menggunakan pengendalian internal.

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 tindakan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai adalah apa yang disebut pengendalian internal. Bentuk organisasi, kebijakan, sistem prosedur, standar, komite, bagan akun, perkiraan, anggaran, jadwal, laporan, catatan, daftar audit, metode, rencana, dan audit internal adalah semua contoh dari saran pengendalian ini dan 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), perusahaan menggunakan berbagai kebijakan, praktik, dan prosedur untuk mencapai empat tujuan umumnya:

1. Untuk melindungi aset perusahaan dari pencurian atau penyelewengan, sistem pengendalian yang kuat diperlukan.
2. Ketelitian dan keakuratan diperlukan untuk memastikan bahwa catatan akuntansi dan informasinya akurat dan andal.
3. Sistem pengendalian internal mencegah pemborosan dan kegiatan bisnis yang tidak penting, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
4. Mengukur kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur manajemen: Pengendalian internal membantu perusahaan melaksanakan kebijakan dan prosedur sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan.

2.1.2 Unsur-unsur Sistem Pengendalian Internal

Sistem Pengendalian Internal (SPI) suatu perusahaan terdiri dari unsur-unsur berikut: Struktur yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas :

1. Struktur organisasi adalah kerangka kerja, atau frame work, di mana tanggung jawab fungsional dibagi menjadi unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan utama perusahaan. Kerangka kerja ini didasarkan pada dua prinsip:
 - a. Harus ada perbedaan antara fungsi-fungsi akuntansi dan operasi. Salah satu fungsi operasi adalah wewenang untuk melakukan hal-hal tertentu, seperti membeli sesuatu. Fungsi penyimpanan adalah wewenang untuk menyimpan aktiva perusahaan, dan fungsi akuntansi adalah wewenang untuk mencatat semua peristiwa keuangan.
 - b. Fungsi tidak boleh sepenuhnya bertanggung jawab atas pelaksanaan semua tahap transaksi.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang melindungi kekayaan, uang, pendapatan, dan biaya dengan cukup. Dalam suatu organisasi, setiap transaksi yang membutuhkan biaya hanya dapat dilakukan dengan otorisasi dari pihak yang memiliki wewenang untuk menyetujui transaksi tersebut. Oleh karena itu, perlu dibuat suatu sistem yang membagi wewenang yang diperlukan untuk melakukan setiap transaksi.
3. Praktik yang efektif dalam menyelesaikan tanggung jawab dan fungsi setiap unit di dalam organisasi. Tidak ada cara untuk memastikan praktik yang sehat dalam pelaksanaan, baik dalam pembagian tanggung jawab fungsional maupun dalam sistem pencatatan yang telah ditetapkan. Bisnis dapat menerapkan praktik yang sehat dengan cara-cara berikut:
 - a. Penggunaan formulir bernomor urut cetak, yang harus digunakan oleh yang berwenang.
 - b. Kewajiban bagi karyawan yang berhak untuk mengambil cuti.

- c. Setiap transaksi tidak boleh dilakukan oleh satu orang atau satu unit organisasi dari awal sampai akhir tanpa campur tangan dari orang atau unit organisasi lain. Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*) dengan jadwal yang tidak teratur.
 - d. Perputaran jabatan, juga dikenal sebagai "putaran jabatan", dilakukan secara teratur untuk mencegah para pejabat berkolaborasi dalam melaksanakan tugas.
 - e. Pencocokan fisik antara kekayaan organisasi dan catatan akuntansi dilakukan secara berkala untuk memastikan keandalan dan ketelitian catatan akuntansi.
 - f. membentuk unit organisasi yang ditugaskan untuk mengevaluasi kinerja komponen SPI lainnya.
4. Pekerja yang kualitasnya sesuai dengan tugasnya sumber daya manusia yang melaksanakan harus mendukung struktur organisasi, sistem otorisasi, dan prosedur pencatatan, serta metode untuk mendorong praktik yang sehat. Faktor kualitas karyawan sangat penting untuk pengendalian. Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, perusahaan dapat melakukan hal-hal berikut:
- a. Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan pekerjaan.
 - b. Pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan untuk memenuhi tuntutan pertumbuhan karir mereka.

2.1.4 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 kontrol

Bagaimana suatu organisasi mengendalikan dirinya sendiri dipengaruhi oleh lingkungan pengendalian, yang merupakan dasar untuk semua bagian pengendalian internal dan memberikan struktur dan disiplin. Penaksiran risiko

2. Penaksiran risiko

Identifikasi entitas dan analisis terhadap risiko yang relevan untuk mencapai tujuannya dikenal sebagai penaksiran risiko. Ini membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.

3. Aktivitas pengendalian

Kebijakan prosedur yang membantu menjamin pelaksanaan instruksi manajemen dikenal sebagai aktivitas pengendalian.

4. Informasi dan komunikasi

Informasi dan komunikasi adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam bentuk dan waktu yang memungkinkan orang memenuhi tugas mereka.

5. Pemantauan

Pemantauan kinerja pengendalian internal sepanjang waktu.

2.1.5 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

2.1.6 Indikator Sistem Pengendalian Internal

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

- a. Lingkungan pengendalian (control environment): Inti dari bisnis apapun adalah orang-orang yang memiliki ciri-ciri tertentu, seperti integritas, prinsip etika, dan kompetensi, serta lingkungan tempat bisnis beroperasi. Mereka adalah

pilar organisasi dan sumber segalanya. Faktor-faktor berikut membentuk lingkungan pengendalian:

1. Manajemen harus berkomitmen pada integritas dan nilai-nilai etika untuk membangun struktur organisasi yang menekankan integritas sebagai prinsip dasar dan mengajarkan dan menerapkannya secara aktif. Filosofi pihak manajemen dan gaya operasinya semakin bertanggung jawab.
2. Filosofi dan gaya operasi manajemen tergantung pada seberapa bertanggung jawab mereka. Semakin bertanggung jawab filosofi dan gaya operasi manajemen, semakin besar kemungkinan karyawan akan berperilaku secara bertanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Jika manajemen tidak memperhatikan pengendalian informasi, karyawan akan kurang rajin.
3. Struktur organisasional perusahaan menetapkan garis otoritas dan tanggung jawab serta menyediakan kerangka umum untuk perencanaan, pengarahan, dan pengendalian operasi.
4. Badan audit dan dewan komisaris komite audit bertanggung jawab atas struktur pengendalian internal perusahaan, prosedur pelaporan keuangannya, dan kepatuhan perusahaan terhadap hukum, peraturan, dan standar yang terkait. Komite ini bekerja sama dengan auditor internal dan eksternal.
5. Strategi untuk memberikan otoritas dan tanggung jawab: Deskripsi pekerjaan, pelatihan, dan rencana operasional, jadwal, dan anggaran dapat memberikan otoritas dan tanggung jawab. Peraturan yang menangani masalah seperti konflik kepentingan, peraturan persyaratan,

praktik bisnis yang dapat dibenarkan, dan standar etika berperilaku adalah sangat penting.

6. Kemampuan organisasi untuk mengurangi ancaman, resiko, dan pajanan dipengaruhi oleh kebijakan dan praktik sumber daya manusia seperti pengontrakan, pelatihan, evaluasi, kompensasi, dan promosi. Pekerja harus dipromosikan dan dipekerjakan sesuai dengan seberapa baik mereka memenuhi persyaratan pekerjaan mereka.
 7. Pengaruh eksternal: Persyaratan yang ditetapkan oleh bursa efek, Dewan Standar Akuntansi Finansial (FASB), dan Dewan Bursa Efek adalah salah satu contoh faktor eksternal yang memengaruhi sistem pengendalian.
- b. Penilaian resiko (risk assestment): Organisasi harus menyadari dan menangani resiko. Organisasi harus menetapkan tujuan untuk produksi, penjualan, pemasaran, keuangan, dan kegiatan lainnya. Ini akan membantu perusahaan berjalan lancar. Organisasi juga harus membuat sistem untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola resiko yang terkait. Dengan mendesain sistem pengendalian yang efisien dan mengevaluasi sistem yang ada untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan dengan baik, akuntan memainkan peran penting dalam membantu manajemen mengelola bisnis.
- c. Aktivitas pengendalian: Kebijakan dan prosedur pengendalian harus dibuat dan diterapkan untuk memastikan bahwa tindakan manajemen yang diidentifikasi untuk mengatasi resiko pencapaian tujuan organisasi secara efektif dijalankan. Secara umum, tindakan pengendalian termasuk dalam salah satu dari lima kategori sebagai berikut :

- Transaksi dan kegiatan otorisasi yang memadai: otorisasi biasanya ditunjukkan sebagai penandatanganan, pemberian tanda paraf, atau memasukkan tanda kode paraf, atau transaksi tertentu terjadi karena keadaan khusus yang memungkinkan manajemen memberikan otorisasi khusus untuk dilakukan. Sebaliknya, manajemen dapat memberi otorisasi pada pegawai untuk menangani transaksi biasa tanpa persetujuan khusus, yang disebut otorisasi umum.
- Pemisahan tugas
Fungsi-fungsi berikut dapat dilakukan secara terpisah, seperti otorisasi, yang berarti menyetujui transaksi dan keputusan; pencatatan, yang berarti mempersiapkan dokumen sumber, memelihara catatan jurnal, buku besar, dan file lainnya; rekonsiliasi, yang berarti mempersiapkan laporan kinerja; dan penyimpanan, yang berarti menangani kas.
- Desain dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai: Desain dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai memastikan pencatatan yang akurat dan lengkap tentang semua data yang berkaitan dengan transaksi. Baik bentuk maupun isi harus tetap sederhana untuk pencatatan dan memudahkan peninjauan dan verifikasi.
- Penjagaan aset dan catatan yang memadai ketika berbicara tentang penjagaan aset fisik, seperti inventaris dan peralatan. Namun, saat ini, informasi adalah aset terpenting perusahaan. Oleh karena itu, tindakan harus diambil untuk menjaga aset fisik dan informasi. Metode yang digunakan untuk

melindungi aset dari pencurian, penggunaan tanpa izin, dan vandalisme: Mensupervisi dan memisahkan tugas secara efektif.

- Memelihara catatan aset, termasuk informasi secara akurat.
- Membatasi aset secara fisik (mesin kas, lemari besi, kotak uang, dan akses terbatas ke safe deposit box kas, sekuritas, dan aset 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.

d. Faktor pengendalian lainnya yang penting adalah pemeriksaan independen atas kinerja pemeriksaan internal untuk memastikan bahwa seluruh transaksi diproses dengan benar. Pemeriksaan ini harus dilakukan sendiri karena biasanya akan efektif jika dilakukan oleh Sistem Informasi dan Komunikasi (information and communication) di sekitar aktivitas pengendalian. Mereka memungkinkan anggota kelompok untuk mendapatkan dan berbagi informasi yang diperlukan untuk menjalankan, mengawasi, dan mengawasi operasional perusahaan. Akuntan harus tahu bagaimana (1) transaksi dimulai, (2) data dikumpulkan dalam bentuk yang dapat dibaca mesin, (3) file komputer

dapat diakses dan diperbarui, (4) data diproses untuk membuat informasi, dan (5) informasi dilaporkan ke pemakai internal dan eksternal.

- e. Pengawasan Semua proses harus dipantau, dan perubahan dapat dilakukan jika diperlukan. Dengan cara ini, sistem dapat beradaptasi dan berubah sesuai keadaan. Supervisi yang efektif, pelaporan yang bertanggung jawab, dan audit internal adalah beberapa cara untuk memantau kinerja.

2.2 Pengiriman Barang

2.2.1 Pengertian Pengiriman Barang

Menurut PER-178/PJ/2006, definisi Jasa Pengiriman Barang (Jasa Pengiriman Barang) merujuk pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi. Menurut SK Menhub, yang dimaksud dengan Jasa Pengiriman Barang (Jasa Pengiriman Barang) adalah usaha yang dimaksudkan untuk mewakili kepentingan Pemilik Barang, mengawasi semua tindakan yang diperlukan untuk pengiriman dan penerimaan barang melalui

Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Dengan kata lain, pengiriman adalah kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk memudahkan penyampaian produk produsen kepada konsumen.

Pemasaran atau arus pengiriman berasal dari aktivitas pengiriman. Distributor menjalankan pengiriman dan bertanggung jawab untuk menghubungkan antara produksi dan konsumsi. Menurut Mikael (2016), pengiriman secara tidak langsung sebenarnya sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Sebagian besar produsen tidak mampu menangani masalah pengiriman tanpa bantuan beberapa penyedia jasa pengiriman, jadi produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang kuat untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat

Dalam konsep pengiriman, dua pihak yang bertanggung jawab atas keberhasilan pengiriman adalah produsen dan konsumen. Produsen,

bertindak sebagai prinsipal, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk dikirim secara merata. Namun, dari perspektif pelanggan, mereka ingin mendapatkan barang atau jasa yang ditawarkan dengan mudah. Kedekatan dan kemudahan adalah ciri khas kedua perspektif ini. Ada dua sistem yang beredar di bidang manajemen pengiriman, yaitu

1. Paradigma lama menyesuaikan produsen dengan menetapkan target penjualan untuk setiap alur pengiriman. Dalam paradigma ini, pihak prinsipal memiliki otoritas untuk memenuhi dan menyusun permintaan mitra bisnis tentang pengiriman barang atau jasa. Salah satu kunci keberhasilan pengiriman adalah SCP (penyebaran, perlindungan, dan penetrasi).
2. Menurut Paradigma Baru, determinasi permintaan dan penjualan produk atau jasa didasarkan pada kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pihak prinsipal dapat menyediakan sejumlah produk atau jasa yang memenuhi permintaan konsumen. Difofet (delivery in full on time error free) adalah cara terbaik untuk mencapai keberhasilan.

Karena ada penjualan barang dagang, Mulyadi (2013:201) menyatakan bahwa pengiriman barang adalah jenis pengiriman barang. Penjualan adalah ketika seseorang membeli barang atau jasa dengan uang tunai atau kredit. Pengiriman barang biasanya berarti menyiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke lokasi yang dimaksud, lengkap dengan dokumen pemesanan dan pengiriman, dan dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barang.

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).

Berdasarkan pengertian para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengiriman barang adalah suatu kegiatan mengirimkan barang kepada orang yang berhak menerimanya. Pengiriman barang melalui transportasi darat, laut, atau udara dapat mencakup banyak hal, seperti penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengawasan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang, dan penyelesaian tagihan.

2.3 Perusahaan

2.3.1. Pengertian Perusahaan

Perusahaan secara umum didefinisikan sebagai suatu kegiatan, pekerjaan, dan sebagainya yang dilakukan secara sistematis dan teratur untuk menghasilkan berbagai barang dan jasa dalam upaya mendapatkan keuntungan. Istilah Inggris untuk bisnis adalah bisnis, dan individu yang mendirikan bisnis disebut pengusaha atau pengusaha.

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.

Perusahaan memiliki lima fungsi dan tujuan: ekonomi, produksi, akuntansi, personalia, dan pemasaran. Fungsi pertama perusahaan adalah melacak dan menganalisis kondisi ekonominya. Perusahaan memproduksi barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam proses produksi, kualitas dan kuantitas dijaga.

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.

Meningkatkan nilai perusahaan adalah tujuan utama perusahaan untuk memaksimalkan tingkat kemakmuran para stakeholder. Meningkatkan nilai perusahaan sangat penting karena diharapkan mampu menarik investor untuk berinvestasi. Kesejahteraan karyawan juga akan dipengaruhi oleh peningkatan nilai perusahaan. Oleh karena itu, setiap individu yang terlibat dalam bisnis harus memanfaatkan kemampuan mereka dengan sebaik mungkin untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar daripada pesaingnya (Lestari, 2017).

Di Indonesia, ada dua jenis perusahaan: yang terdaftar di pemerintah dan yang tidak terdaftar. Yang terdaftar memiliki badan usaha. Menurut buku Handri Raharjo "Hukum Perusahaan", berikut adalah jenis perusahaan Indonesia yang biasa dilihat dalam kehidupan sehari-hari: Perusahaan perseorangan. Perusahaan perseorangan adalah jenis perusahaan yang modalnya dimiliki oleh satu orang pengusaha.

- a. Perusahaan perseorangan didirikan dan dikelola oleh satu orang; jika ada pekerja, statusnya hanya menguntungkan pengusaha yang terikat dalam perjanjian kerja.
- b. Persekutuan perdata, juga disebut sebagai maatschap, adalah jenis perusahaan yang dibentuk oleh perjanjian antara dua atau lebih individu untuk bergabung dan membagi keuntungan bersama. Persekutuan perdata biasanya merupakan bentuk perusahaan komanditer dan firma.

- c. Persekutuan firma adalah jenis perusahaan yang didirikan oleh dua atau lebih individu untuk beroperasi di bawah nama yang sama.
- d. Persekutuan komanditer (CV) adalah jenis perusahaan yang terdiri dari dua atau lebih orang dengan tingkat keterlibatan yang berbeda di antara mereka.
- e. Perusahaan sosial, kemanusiaan, dan keagamaan disebut yayasan. Namun, dari perspektif UU Dokumen Perusahaan, yayasan tidak termasuk dalam perusahaan karena tidak bermaksud mencari keuntungan.
- f. Perusahaan jenis koperasi didirikan dan dioperasikan oleh anggotanya sendiri, dan setiap anggota memiliki peran yang sama dalam mengelola perusahaan.
- g. Perusahaan negara adalah jenis perusahaan yang modalnya dimiliki oleh negara, baik sepenuhnya maupun sebagian besarnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997, perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara konsisten 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) mengatakan bahwa nilai perusahaan adalah kinerja perusahaan yang digambarkan oleh harga saham yang dibuat berdasarkan permintaan dan penawaran pasar modal dengan mempertimbangkan penilaian masyarakat terhadap kinerja perusahaan. Di sisi lain, Gitman (2006) mengatakan bahwa nilai perusahaan adalah total aset yang akan diterima perusahaan dengan mengacu pada nilai aktual per lembar saham ketika saham perusahaan dijual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keberhasilan perusahaan adalah nilai perusahaan.

Perusahaan memerlukan pengendalian internal yang memenuhi syarat untuk mencegah kerusakan dan pelanggaran. Pengendalian internal yang efektif diperlukan dalam pengelolaan pengiriman barang. Pengendalian

internal ini harus dilakukan secara teratur sehingga para pemimpin perusahaan dapat mendapatkan informasi tentang laporan yang bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional perusahaan dan membantu menjaga agar seluruh kegiatan di dalam perusahaan berjalan dengan baik.

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.

Menurut Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. warpani (2009:95), "jasa cargo" atau "ekspedisi" adalah semua barang (barang) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya diperdagangkan baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional). Istilah "ekspedisi" juga digunakan untuk menggambarkan barang yang dikirim melalui udara. Cargo aircraft atau freighter adalah istilah untuk pesawat yang mengangkut barang.

Dengan menggunakan jasa ekspedisi, proses pengiriman barang menjadi lebih mudah. Orang-orang dapat mengirim barang dengan lebih efisien dengan menggunakan layanan ini. Selain lebih efisien, layanan ini juga memiliki beberapa keuntungan lain, seperti 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, jasa pengurusan barang (freight forwarding) adalah bisnis yang mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengawasi semua tindakan yang diperlukan untuk pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, atau udara, yang dapat mencakup kegiatan seperti penerimaan, pengukuran, penimbangan, pengepakan, dan pengangkutan.

Untuk memastikan bahwa semua barang yang dikirim sampai di tempat tujuan dalam kondisi yang baik, jasa ekspedisi memiliki sistem atau prosedur yang unik. Cara kerja setiap ekspedisi biasanya sama. Barang, packaging, dokumen, dan transportasi adalah empat komponen utama ekspedisi, setidaknya.

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	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 perusahan 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 berpikir harus sesuai dengan variable dan penelitian yang akan dilakukan. Untuk menjadi sejelas mungkin, kerangka berfikir harus diuraikan.

Dalam penelitian ini PT.JNE Ekspres menjalankan sistem pengendalian internal pengiriman barang dengan komponen-komponen struktur yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan. Menurut *Committee Of Sponsoring Organization Og 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 Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Expedisi (Studi Kasus Pada PT.JNE Ekspres Cabang Kota Gunungsitoli) yang dibuat oleh peneliti:

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.

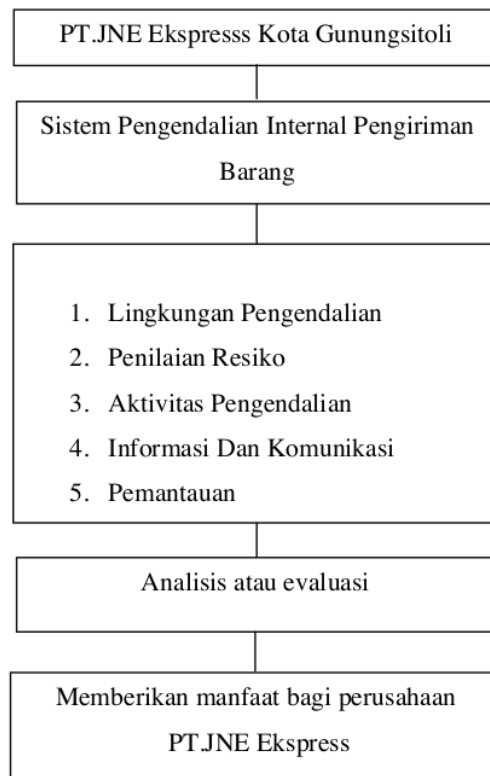


Table 2.5 Kerangka Pemikir

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.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengumpulkan data deskriptif dari perilaku orang yang dapat diamati melalui kata-kata tertulis dan lisan (Moleong, 2014:4). Pendekatan penelitian kualitatif menampilkan dan menggambarkan semua data, baik tulisan maupun kata-kata, dari sumber data manusia yang telah diamati dan dokumen terkait lainnya, untuk kemudian diteliti untuk menentukan artinya.

Penelitian deskriptif, di sisi lain, adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang sedang terjadi, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi yang akurat tentang fakta-fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena tersebut.

Karena objek yang diteliti hanya satu, PT.JNE Ekspres, peneliti akan membahas peristiwa tertentu yang terjadi di dalam perusahaan. Dengan demikian, peneliti akan berkonsentrasi pada satu masalah, yaitu sistem pengendalian internal PT. JNE Ekspres, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang rangkaian 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 mengelompokkan 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													■	■	■	■								
Pengumpulan Data																	■	■						
Penelitian Naskah Skripsi																			■	■				

dengan melakukan pengamatan dan berbaur langsung dengan objek yang diteliti. Mereka membawa pedoman untuk wawancara dan observasi saat terjun ke lapangan untuk memastikan bahwa penelitian di lapangan tetap fokus dan data yang diperlukan dapat dikumpulkan dengan maksimal.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data digunakan teknik 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. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, yang dikutip oleh Sugiyono (2013:145), observasi adalah proses yang kompleks yang terdiri dari banyak proses biologis dan psikologis. Proses ingatan dan pengamatan adalah dua yang terpenting. Setelah tiba di lokasi penelitian, peneliti melihat apa yang terjadi tanpa terlibat dalamnya. Sebagai hasil dari observasi ini, 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 dikonstruksikan 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 alternatif jawabannya 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 pelaksanaannya 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

Dokumen tersebut berfungsi sebagai dokumentasi peristiwa masa lalu, menurut Sugiyono (2013:240). Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya besar yang dibuat oleh seseorang. Studi dokumentasi mengumpulkan data atau informasi tentang masalah yang diteliti. Dalam hal ini, dokumen dan catatan penelitian diperiksa.

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 oleh Miles dan Huberman (2012:15-19) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan data di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ini dilakukan untuk menentukan pendekatan yang paling tepat untuk pengumpulan

data dan untuk menentukan fokus dan kedalaman data untuk proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi Data

Sangat penting untuk mencatat data lapangan secara menyeluruh, menurut Sugiyono (2016:338). Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang penting, memprioritaskan yang penting, mencari pola yang tepat, dan membuang yang tidak perlu. Oleh karena itu, data yang diperoleh setelah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas. Ini juga akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data tambahan dan mencarinya saat diperlukan. Dengan memberikan elemen tertentu, reduksi data dapat dibantu dengan alat elektronik standar seperti komputer mini. Reduksi data terdiri dari proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang sudah ada di lapangan langsung, dan diteruskan selama waktu pengumpulan data. Dengan demikian, reduksi data dimulai ketika peneliti mulai berkonsentrasi pada topik penelitian mereka. Oleh karena itu, data yang telah dikurangi.

3. Penyajian Data/Data Display

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyampaikan data, yang berarti membuat organisasi informasi yang memungkinkan penelitian. Tabel, berbagai jenis, jaringan kerja, dan keterkaitan kegiatan diperoleh selama penyajian data. Dengan menyajikan data ini, semakin mudah untuk mengorganisasikan dan menyusun data dalam pola hubungan. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk bagan, uraian, flowchart, hubungan antar kategori, dan sebagainya, menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:341). Data biasanya disajikan dengan teks naratif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan penelitian kerja yang selanjutnya dengan menampilkan data. Selain teks naratif, display data dapat dilakukan dengan gambar, bahkan grafik dan chart.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan: Dalam proses pengumpulan data, peneliti harus mengembangkan pola pengarah⁵an dan pola sebab-akibat untuk memahami dan menanggapi masalah yang diteliti secara langsung di lapangan. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:337), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai data menjadi jenuh. Aktivitas yang terlibat dalam analisis data termasuk pengurangan data, penampilan data, dan kesimpulan drawing/verifikasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT. JNE Express

PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE EXPRESS) adalah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asli Indonesia. Kantor pusat PT JNE terletak di Jalan Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat. Lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar, termasuk dalam jaringan dan area distribusi perusahaan. Tak hanya itu, perusahaan ini mempekerjakan lebih dari 50.000 orang di seluruh Indonesia dan memiliki lebih dari 8.000 toko.

H. Soeprapto Soeparno, yang merintis salah satu ekspedisi TIKI, resmi mendirikan PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir pada tanggal 26 November 1990 dalam acara sederhana di Yayasan Yatim Piatu dan Tunanetra (Yatuna) bersama beberapa rekan kerja di Kecamatan Makasar, Jakarta Timur. Pada awalnya, JNE didirikan dengan sedikit dana dan delapan pekerja, hanya menangani kegiatan kepabeanaan dengan mengimpor barang atau dokumen dan mengirimkannya ke kota-kota tujuan di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan jaringan TIKI.

H. Soeprapto Soeparno memutuskan untuk memisahkan manajemen dan tata kelola JNE sepenuhnya dari TIKI pada tahun 1993. Ini memungkinkan JNE untuk berkembang dan mencapai tujuan sendiri, bahkan bersaing secara sehat dengan TIKI.

JNE membuka cabang pertamanya di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat, pada tahun 1994, untuk menyediakan layanan pengiriman domestik. Hasilnya, JNE, yang awalnya merupakan bagian dari TIKI untuk menangani kiriman internasional, masuk ke pasar kiriman domestik yang didominasi oleh perusahaan yang lebih terkenal seperti Pos Indonesia dan induknya sendiri, TIKI.

Untuk meningkatkan jaringan penjualan, JNE memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang disebut "Takuhaibin" pada tahun 1995. JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur saat itu untuk membuka Takuhaibin. Pada tahun 2022, agen JNE menjadi lebih dari 8,000 titik di seluruh Indonesia.

Sampai tahun 2000, JNE masih menggunakan merek TIKI JNE. Pada tahun yang sama, mereka merilis logo baru yang disebut "JNE EXPRESS" dan tidak lagi menggunakan nama "TIKI".

Di paruh kedua tahun 2000-an, reputasi JNE EXPRESS mulai meningkat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia seiring dengan meningkatnya tren penggunaan internet untuk perdagangan dan jual beli online di platform seperti Kaskus dan Multipliy. Bisnis online menyukai JNE karena agennya yang mudah ditemukan di kota-kota besar dan layanan 24 jam penuh.



Sejak 2013, JNE telah berkonsentrasi pada peningkatan kapasitas dan kemampuan infrastruktur fisik dan teknologinya untuk mengantisipasi pesatnya pertumbuhan transaksi belanja online melalui pasar dan tren gaya hidup digital di Indonesia.

Aplikasi multifungsi berbasis Android MY JNE diluncurkan oleh JNE pada tahun 2014. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk memantau tarif kiriman, menemukan lokasi konter terdekat, dan mengetahui di mana setiap penjual dan pembeli melakukan transaksi.

Untuk membantu usaha kecil, mikro, dan menengah (UMKM), terutama yang memiliki nama dagang dan menjual secara online, JNE mendirikan E-fulfillment di beberapa cabangnya sebagai solusi bisnis terpadu. Tujuannya adalah untuk membantu UMKM fokus pada pengembangan produk dan pemasaran digital, sedangkan E-fulfillment menangani semua tugas logistik, mulai dari manajemen pergudangan, stok barang, pemilahan dan pengemasan, hingga pengantaran produk ke pelanggan.



Gambar 4.1 Blind Van JNE untuk pengantaran barang

JNE mendirikan Mega Hub di Bandara Mas, Cengkareng, Tangerang pada tahun 2020. Sebuah mega hub diharapkan dapat memproses 1 juta paket setiap hari.

Pengiriman supercepat dalam hitungan jam semakin dibutuhkan karena tren gaya hidup digital yang semakin meningkat. JNE meluncurkan roket Indonesia pada tahun 2022. Ini adalah layanan kurir instan berbasis aplikasi yang memastikan pengantaran sampai dalam waktu 1 jam dan tersedia di 54 kota atau cabang JNE.

PT JNE didirikan pada tahun 1990 dan melayani masyarakat dengan jasa kepabeanan, terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang yang dikenal sebagai "Rush Handling". JNE semakin dipercaya oleh pelanggan dan mitra kerja karena layanan konsisten dan kecepatan. Kinerja PT JNE terus berkembang di kalangan industri dan masyarakat Indonesia sebagai hasil dari investasi asing dan pertumbuhan ekonomi dalam negeri.

Dengan pertumbuhan sektor bisnis dan gaya hidup masyarakat, permintaan untuk menangani kiriman import sensitif semakin meningkat. Tidak hanya dokumen dan paket kecil, tetapi juga menangani distribusi, logistik, dan transportasi. Dengan kesempatan yang terus meningkat ini, JNE terus memperluas jaringannya ke semua kota besar di Indonesia. Saat ini, JNE memiliki lebih dari 40,000 karyawan dan memiliki lebih dari 6,000 lokasi layanan dan masih bertambah.

PT. JNE EXPRESS berkantor pusat di Jakarta dan memiliki cabang di beberapa kota besar di Indonesia, seperti Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar, dan Surabaya. JNE terus memperbaiki diri. Pada tahun 1991, PT. JNE EXPRESS meluncurkan hubungan internasional, pada tahun 1993 meluncurkan hubungan domestik, pada tahun 1994 didirikan counter uang, pada tahun 1996 didirikan counter agen, pada tahun 1998 diluncurkan layanan spesial (SS), pada bulan Agustus 2000 diluncurkan logo JNE present, pada bulan Agustus 2003 diluncurkan layanan yes, pada tahun 2004 diberikan sertifikat ISO 9001-2000, pada tahun 2005 diluncurkan layanan diplomat, dan pada tahun 2006 diberikan penghargaan super brand.



Gambar 4.1 Logo JNE

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.

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 Cabang Gunungsitoli

4.1.3 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.

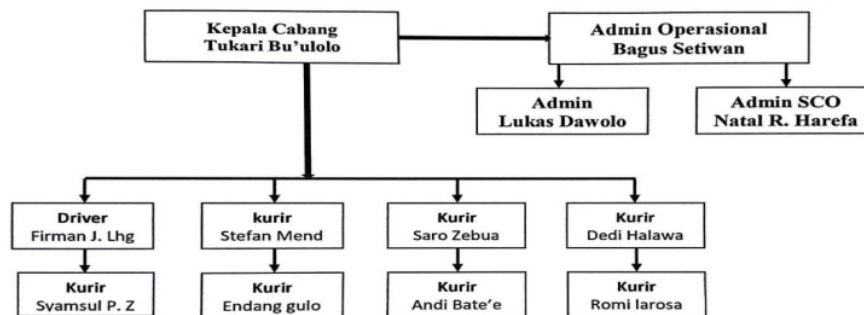
- c. Perpaduan dan layanan pengiriman, kepabeanan, pergundangan dan pendistribusian dibawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

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.

4.1.4 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



Tabel 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

4.1.5 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 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

4.1.6 Sistem pendukung operasi

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

1. Transaction Processing System

Sistem terintegrasi My-ORION digunakan oleh JNE untuk mengelola berbagai aspek logistic dari proses bisnisnya. Ini termasuk sistem pemrosesan transaksi dan sistem barcode. Untuk menemukan harga, wilayah, dan hardware. Menggunakan hardware atau software, pengguna dapat menjalankan prosedur tersebut. Kemudian, melalui internet, atau komunikasi, mereka akan terhubung ke database. Dimulai dengan pengguna memasukkan pencarian berdasarkan wilayah atau tarif. Setelah itu, akan menggunakan web browser untuk mencari database, dan database akan menampilkan hasil yang sesuai dengan pencarian yang dipilih.



Gambar 4.1.6 Database JNE

2. Enterprise Collaboration System

JNE memiliki JNE Chat Room untuk berkomunikasi dan berkolaborasi.

3. Process Control System

PT. JNE membuat MyOrion, sistem TI. Manfaatnya adalah kemampuan untuk memantau pergerakan barang kiriman, yang cukup membantu pelanggan yang sering ingin mengetahui status barangnya. PT. JNE Logistik merasa perlu memberi tahu pelanggan nomor resi pengiriman barang agar mereka tidak terganggu. Pelanggan PT. JNE dapat melacak bagaimana barang-barang yang dikirimkan bergerak. Dengan mengakses situs web www.jne.co.id, pelanggan hanya perlu memasukkan nomor resi pengiriman untuk melacak setiap langkah pengiriman. Pelanggan juga dapat melihat status pengiriman paket mereka. Misalnya, apakah Anda sudah tiba di kota tujuan Anda atau sedang dalam perjalanan ke alamat tujuan Anda? Pelanggan memiliki kemampuan untuk memantau secara online. Selain itu, laporan tersebut sangat detail tentang status barang dan waktunya.

4.1.7 Sistem Pendukung Manajemen

1. Management Information System

PT. JNE Logistik berkembang seiring dengan kemajuan dan kemajuan teknologi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi, terutama di era informasi. Pergeseran dari sistem manual ke sistem komputer dan penggunaan software akuntansi yang lebih mudah untuk membuat laporan keuangan adalah perubahan yang dirasakan PT. JNE Logistik. Dalam setiap tahap perkembangan akuntansi, peran teknologi informasi bervariasi. Bidang akuntansi semakin dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Pergeseran dari sistem manual ke sistem komputer dan penggunaan software akuntansi yang lebih mudah untuk membuat laporan keuangan adalah perubahan yang

dirasakan PT. JNE Logistik. Peran teknologi informasi dalam mengembangkan akuntansi di semua.

2. Decision Support System

Proses audit juga dipengaruhi oleh pengembangan sistem informasi akuntansi berbasis komputer untuk membuat laporan keuangan. Ketika manajemen PT. JNE Logistik menggunakan teknologi informasi akuntansi untuk membuat keputusan, mereka dapat memproses data, melakukan pengawasan internal, dan membuat laporan keuangan yang lebih baik. Ada peningkatan dalam teknologi informasi di bidang akuntansi, terutama Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis komputer, yang mempermudah operasi bisnis.

3. Information Reporting System

Sistem My-Orion tidak perlu menginput lebih dari satu juta paket setiap bulan untuk mempercepat proses kerja PT. JNE. Dengan menggunakan sistem My-Orion, keakuratan data dapat diperbaiki dalam setiap perubahan waktu pemrosesan. Barang yang akan dipaket dan dikirimkan harus dijemput di lokasi klien. Walaupun menangani satu juta paket sebulan rata-rata, sistem ini mampu memberikan status yang jelas. Proses pemindahan dan pencatatan selalu terjadi setiap kali barang berpindah. Cara sistem bekerja untuk pelanggan adalah petugas kurir PT. JNE Logistik mengambil paket ke bisnis atau 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.



⁶
Gambar 4.1.7 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

e. **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 pengiriman 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 download 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,mengidetifikasi resiko,dan

mengelolah 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 oganisasi sesuai dengan SOP yang belaku 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 di inginkan”

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

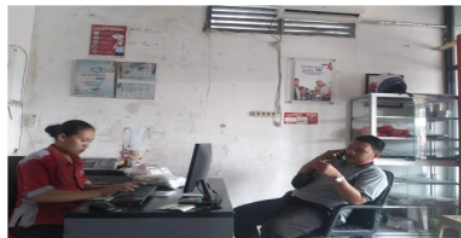
Pengawasan merupakan proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian internal perusahaan. Kegiatan pengawasan yang memastikan berjalan dengan baik dan memenuhi dengan standar yang ditetapkan. Proses pengawasan biasanya dilakukan oleh store manager dibantu oleh bagian internal auditor dari kantor 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 menayakan 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 kegudang, 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”



Gambar 4.2 Proses pengiriman barang

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 resiko telah dilakukan, namun ada saja yang resiko 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 yang 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 pemakaian 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 dilakuakan 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 Exprees 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 memadai 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 terhindar 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.
- 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 EXSPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 id.wikipedia.org Internet Source 4%

2 digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source 3%

3 nonosun.wordpress.com Internet Source 2%

4 jimfeb.ub.ac.id Internet Source 2%

5 docplayer.info Internet Source 2%

6 yaukingsyaukiaulia.blogspot.com Internet Source 1%

7 repository.polimdo.ac.id Internet Source 1%

8 money.kompas.com Internet Source 1%

widuri.raharja.info

9	Internet Source	1 %
10	multiandalan.com Internet Source	1 %
11	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1 %
13	journals.usm.ac.id Internet Source	1 %
14	www.neliti.com Internet Source	1 %
15	www.selasar.com Internet Source	1 %
16	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
17	jurnal.bsi.ac.id Internet Source	1 %
18	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1 %
19	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1 %
20	repository.stiegici.ac.id Internet Source	

1 %

21

core.ac.uk
Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

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
