

ABSTRAK

Halawa, Murni Cahyani. 2023. Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli). Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias. Pembimbing, Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,MM

Pada penelitian ini melakukan observasi pada kantor PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dengan menemukan identifikasi masalah yang terjadi dilokasi penelitian, peneliti menemukan bahwa layanan dan profesionalitas dalam pengiriman barang yang mengalami kerusakan barang dan kehilangan.

Tujuan penelitian untuk sistem pengendalian internal saat ini dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dan mengetahui faktor-faktor kelemahan pada sistem pengendalian internal barang pada perusahaan jasa ekspedisi. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif

Hasil penelitian Dalam penanganan kerusakan barang, kehilangan barang, atau ketidaksesuaian pengiriman, PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli memberikan penjelasan yang cepat dan fasilitasi pemahaman konsumen dengan memberikan informasi dan komunikasi yang tepat dengan aplikasi MY JNE. Proses klaim pengembalian barang juga dijelaskan dengan baik kepada pelanggan, termasuk panduan untuk mengajukan klaim secara tepat kepada toko atau *marketplace* yang bersangkutan dan Kelemahan ini dapat berdampak fatal pada reputasi perusahaan, karena dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Kualitas sumber daya manusia memegang peran penting dalam mengendalikan sistem internal, namun kelemahan dalam pengendalian internal dapat muncul akibat kurangnya profesionalisme, integritas, dan pemahaman tugas yang memadai dari karyawan.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Internal, Pengiriman Barang

ABSTRACT

Halawa, Murni Cahyani. 2023. Analysis of the Internal Control System for Shipping Goods at Expedition Service Companies (Case Study at PT. JNE Express Gunungsitoli Branch). Thesis, Management Study Programme, Faculty of Economics, Nias University. Supervisor, Mrs Maria Magdalena Bate'e, S.E., MM

In this study conducted observations at the office of PT JNE Express Gunungsitoli City Branch by finding the identification of problems that occurred at the research location, the researcher found that the service and professionalism in the delivery of goods that experienced damage to goods and loss.

The research objectives for the current internal control system in regulating and supervising the process of shipping goods at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch and knowing the weakness factors in the internal control system of goods at the expedition service company. The method used is qualitative research method.

Research results In handling damaged goods, lost goods, or delivery discrepancies, PT JNE Express Gunungsitoli Branch provides a quick explanation and facilitates consumer understanding by providing appropriate information and communication with the MY JNE application. The process of claiming the return of goods is also well explained to customers, including guidance on submitting claims appropriately to the store or marketplace concerned and this weakness can have a fatal impact on the company's reputation, because it can reduce the level of consumer confidence in the services provided. The quality of human resources plays an important role in controlling the internal system, but weaknesses in internal control can arise due to lack of professionalism, integrity, and adequate understanding of duties from employees.

Keywords: Internal Control System, Goods Delivery