

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan meningkatnya pertumbuhan industri jasa ekspedisi di Indonesia, maka laju perkembangan perdagangan dan logistik semakin pesat dan persaingan semakin ketat. Ini ditandai dengan banyak di dirikan cabang - cabang ekspedisi diseluruh kota di Indonesia. Sehingga para pelaku bisnis jasa ekspedisi membuat sebuah terobosan baru dalam memenuhi kebutuhan konsumen dipasaran melalui beberapa jenis ekspedisi yang ditawarkan kepada konsumen untuk memberikan pelayanan yang super maksimal atas jasa yang diberikan.

Salah satunya pemberi layanan jasa ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). PT. JNE Express merupakan industri ekspedisi terbesar di Indonesia dengan menyediakan layanan pengiriman paket dan dokumen dalam negeri melalui lebih dari 8.000 titik layanan eksklusif di seluruh Indonesia, dari penjemputan hingga pengantaran tujuan.

Dimana industri jasa ekspedisi ini merupakan bisnis yang sangat diminati oleh konsumen pasar Indonesia dikarenakan memudahkan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya melalui pengiriman *online*. Kebutuhan ini dianggap *simple*, mudah diakses, murah dan cepat. Sehingga permintaan konsumen semakin banyak atas produk / jasa yang di *order* pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Akhirnya menimbulkan sebuah problematika terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau kehilangan barang adalah beberapa risiko yang dapat terjadi dalam operasi pengiriman barang. Risiko-risiko ini dapat memberikan dampak negatif tidak hanya pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada reputasi perusahaan dan kinerja keuangan.

Dalam hal ini perusahaan penyedia jasa terutamanya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir membutuhkan langkah dan strategi dalam mengurai dan membuat aturan kebijakan dalam menangani permasalahan keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau kehilangan barang. Untuk mengentas

resiko-resiko yang ada, sangat diperlukan pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan landasan yang vital bagi kelancaran dan keberhasilan operasi bisnis. Dalam hal ini, penting untuk dijelaskan bahwa keberagaman manfaat yang ditawarkan pengendalian internal bukan sekadar menjadi 'fitur tambahan', tetapi menjadi tulang punggung bagi keberlangsungan perusahaan.

Sistem pengendalian internal adalah komponen yang sangat krusial dalam suatu organisasi untuk mengawasi pelaksanaan operasionalnya. Fungsinya adalah untuk menghindari potensi kerugian atau pemborosan dalam pengelolaan sumber daya perusahaan. Selain itu, pengendalian internal juga memberikan data tentang evaluasi kinerja perusahaan dan manajemennya, serta menyediakan panduan penting dalam proses perencanaan.

Dengan penerapan sistem pengendalian internal di dalam struktur organisasi perusahaan, diharapkan bahwa harta perusahaan secara menyeluruh dapat terlindungi dari kerusakan fisik dan upaya kecurangan yang dilakukan oleh pegawai. Sistem pengendalian internal juga diharapkan dapat mengurangi pemborosan biaya dan upaya manipulasi biaya, sehingga meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan.

Keefektifan sistem pengendalian internal dapat diukur dengan sejauh mana kegiatan perusahaan dapat dilaksanakan dengan tepat sesuai prosedur. Penilaian ini mencakup evaluasi terhadap struktur organisasi, penggunaan metode yang terkoordinasi untuk menjaga kekayaan perusahaan, verifikasi ketelitian dan keandalan data akuntansi, serta mendorong efisiensi operasional dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.

Pengendalian internal yang semakin kuat dalam operasi perusahaan sangat penting karena merupakan sarana untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan dan penyimpangan yang dapat merugikan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari pengendalian internal hanya dapat tercapai apabila semua unsur yang terkait dengan pengendalian internal tersebut benar-benar terpenuhi. Untuk memastikan bahwa pengendalian internal dapat berjalan dengan efektif dan

efisien, diperlukan suatu bagian khusus dalam organisasi yang bertanggung jawab atas pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi pengendalian internal tersebut.

Keterlambatan dalam pengiriman, kesalahan dalam memasukkan alamat pengiriman, dan berbagai kemungkinan lainnya dapat menimbulkan berbagai kendala bagi perusahaan, terutama dalam bentuk keluhan-keluhan dari pelanggan. Contohnya, jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, pelanggan mungkin akan mengajukan keluhan dan meminta pengembalian biaya pengiriman. Selain itu, jika terjadi kesalahan dalam memasukkan alamat pengiriman sehingga paket menjadi tersesat dan dikenakan biaya penerusan, pelanggan mungkin akan meminta potongan terhadap biaya tersebut.

Untuk menghindari kendala-kendala tersebut, diperlukan tingkat ketelitian dan konsentrasi yang tinggi dalam setiap tahapan pekerjaan, termasuk pada bagian kasir, pengantaran, *traffict-sort control*, *POD-support*, dan penggunaan sistem aplikasi yang digunakan oleh perusahaan untuk operasionalnya. Hal ini menekankan pentingnya melakukan pengecekan kembali secara rutin dan memastikan bahwa setiap proses dijalankan dengan akurat dan efisien.

Dimana JNE merupakan perusahaan kurir dan logistik terkemuka yang menyediakan layanan online yang tersebar luas di seluruh Indonesia. Mereka menawarkan berbagai layanan termasuk pengiriman express, penanganan kepabeanan, dan distribusi di seluruh negeri. Layanan regular JNE mencakup pengiriman ke kota dan kabupaten di seluruh Indonesia.

Salah satu produk andalan JNE adalah layanan YES (Yakin Esok Sampai), yang tidak hanya menawarkan pengiriman cepat tetapi juga menyertakan laporan pengiriman otomatis melalui SMS. Meskipun layanan JNE dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti cuaca dan ketersediaan layanan penerbangan, JNE berkomitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan menawarkan jaminan uang kembali.

Dengan fokus pada kualitas pelayanan yang unggul, JNE berupaya untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Hal ini menunjukkan dedikasi mereka dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan dan menjaga reputasi sebagai penyedia layanan pengiriman yang dapat diandalkan di Indonesia.

Saat ini, cabang PT. JNE Express di Kota Gunungsitoli menghadapi beberapa masalah terkait layanan pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang menjadi masalah utama yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kondisi cuaca yang buruk, kesalahan dalam perencanaan rute, dan kesalahan internal dalam pengelolaan operasional.

Selain itu, terdapat insiden di mana barang yang dikirim mengalami kerusakan atau hilang. Hal ini terjadi karena kurangnya pemantauan dalam pelacakan barang kiriman dan juga karena pengemasan yang kurang baik.

Masalah lainnya adalah kesalahan dalam pengiriman barang yang disebabkan oleh kesalahan input alamat oleh karyawan. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pengawasan dan pelatihan bagi karyawan yang bertanggung jawab atas proses input alamat.

Dengan memahami semua permasalahan ini, cabang PT. JNE Express di Kota Gunungsitoli harus segera mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat. Hal ini termasuk meningkatkan pengawasan, meningkatkan kualitas pengemasan, memperkuat sistem pelacakan barang, dan memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mengurangi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Dengan demikian, diharapkan layanan pengiriman barang dari cabang PT. JNE Express di Kota Gunungsitoli dapat ditingkatkan kehandalannya dan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan lebih baik.

Untuk mengendalikan dan memperbaiki kualitas karyawan serta sistem kerja maka diperlukan sistem pengendalian internal dalam proses pengiriman barang. Dimana pengendalian meningkatkan kualitas layanan karyawan dan tanggungjawabnya penyedia layanan jasa pada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas tentang masalah yang dihadapi oleh PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian lebih lanjut dengan tujuan untuk memahami sistem pengendalian internal yang diterapkan di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, serta menilai apakah sistem tersebut sudah memadai. Adanya sistem pengendalian internal yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa aktivitas operasional perusahaan berjalan dengan lancar dan untuk mengurangi risiko terjadinya kegagalan dalam pengiriman barang pada konsumen. Oleh karena itu judul pada penelitian ini adalah **Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli).**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan hal tersebut tidak akan di bahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian terfokus pada sebagai berikut:

1. Menganalisis sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus pada PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli).
2. Apakah terdapat kelemahan pada sistem pengendalian internal barang pada perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli).

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?
2. Apakah faktor - faktor kelemahan pada sistem pengendalian internal barang pada perusahaan jasa ekspedisi PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pengendalian internal saat ini dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?
2. Untuk mengetahui kelemahan pada sistem pengendalian internal barang pada perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus pada PT.JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli).

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Harapan peneliti yaitu supaya penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik secara akademis dan praktis. Berikut manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yakni:

1. Bagi Peneliti
Bagi penulis untuk lebih menambah wawasan dan pengetahuan serta memberi kegunaan bagi perkembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat di jadikan landasan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
Meningkatkan reputasi Fakultas Ekonomi sebagai pusat keunggulan penelitian dan pendidikan dalam analisis sistem pengendalian internal pengiriman barang.
3. Bagi Lokasi Penelitian
Perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli agar lebih meningkatkan dan mengembangkan bisnis perusahaan demi mencapai tujuan yang lebih baik lagi.
4. Bagi Peneliti 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.