

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, atau lebih dikenal dengan JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asli Indonesia. PT. JNE Express berkantor pusat di jalan Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat. Perseroan ini memiliki jaringan dan jangkauan area distribusi, yang mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar. Tak hanya itu, perusahaan ini memiliki gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik, dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia.

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

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

Pada tahun 1994, JNE mulai merintis layanan pengiriman domestik dengan membuka gerai penjualan di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat. Alhasil, JNE yang awalnya dirancang menjadi divisi yang menangani kiriman internasional dari TIKI, masuk ke dalam

pasar kiriman domestik yang telah didominasi oleh perusahaan-perusahaan yang lebih mapan seperti Pos Indonesia dan juga induknya sendiri yaitu TIKI.

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

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

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

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

Pada tahun 2014, JNE meluncurkan aplikasi MY JNE, yaitu aplikasi serba-guna berbasis *android* yang membantu pelanggan untuk mengecek tarif kiriman, menelusuri posisi paket, lokasi konter terdekat, sekaligus tempat transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli individual.

Pada tahun 2017, JNE membangun *e-fulfillment* di beberapa cabang sebagai solusi bisnis terpadu bagi para pelaku Usaha Kecil,

Mikro dan Menengah (UMKM), khususnya pemilik nama dagang, yang berjualan secara daring. Idenya, *e-fulfillment* membantu para pelaku UMKM fokus pada pengembangan produk dan marketing digital, sedangkan aktivitas logistiknya, mulai dari manajemen pergudangan, stok barang, pemilahan dan pengemasan sampai pengantaran barang ke tangan pelanggan, ditangani oleh PT. JNE.

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

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

PT JNE adalah perusahaan yang didirikan tahun 1990, dan melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang 'Rush Handling'. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten, membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing dan pertumbuhan ekonomi dalam negeri, membuat kinerja PT JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha, maupun masyarakat Indonesia.

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

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

PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli merupakan cabang dari PT. JNE Express Jakarta yang dipimpin oleh Bapak Tukari Bu'ulolo PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli yang beralamat Jl. Diponegoro No.410a, Sifalaete, Kecamatan 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 telepon 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 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.

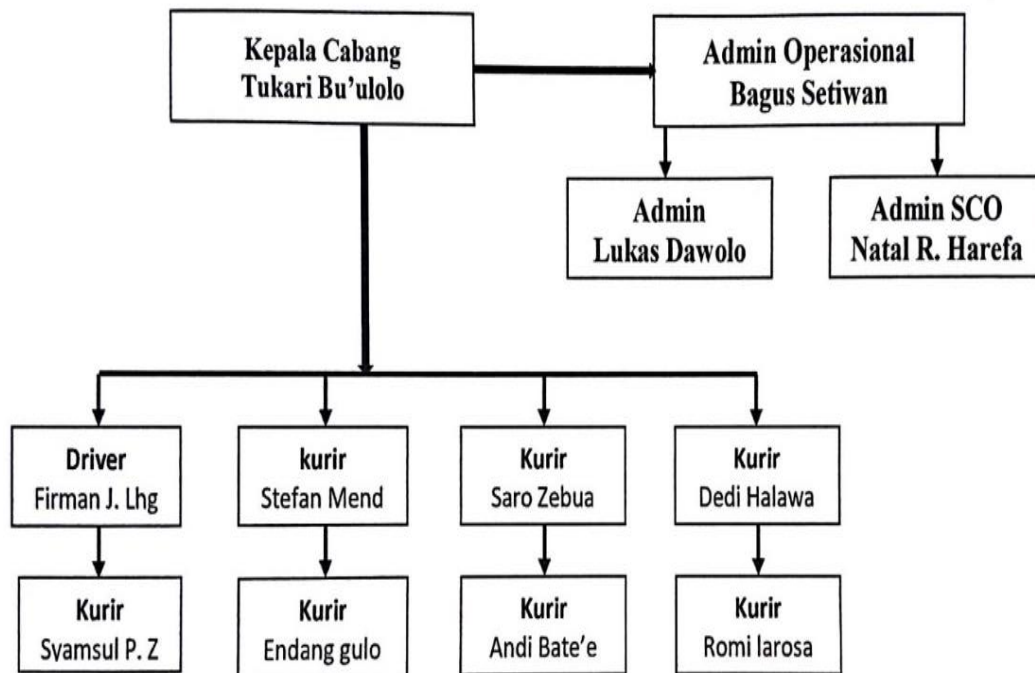
2. Misi

- 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.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. JNE Express

Struktur Organisasi merupakan gambaran yang sistematis mengenai tugas dan tanggungjawab serta hubungan-hubungan antar bagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan yang menggambarkan pembagian kerja, garis-garis wewenang, pembatasan

tugas dan tanggungjawab dari unit-unit organisasi yang ada dalam perusahaan. Hal ini berarti dalam struktur organisasi dapat diketahui wewenang dan tanggungjawab dari personal yang memegang jabatan dalam suatu organisasi, sehingga mereka dapat bekerja sama sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggungjawab

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

1. Kepala Cabang

- Mengawasi serta melakukan koordinasi segala kegiatan operasional
- Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang
- Memantau prosedur-prosedur operasional terhadap manajemen resiko

- Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- Observasi terhadap kinerja karyawan
- Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor

2. Admin Operasional

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

3. Admin

- Bertugas untuk menerima panggilan telepon yang masuk ke kantor
- Mereka juga akan diminta untuk 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 biasanya disebut resi
- Melakukan proses pembuatan resi pengiriman barang
- Melayani customer yang akan mengirim paket di JNE.
- Mengatur pencatatan pick up barang dari customer

5. Driver

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

6. Kurir

- Membantu pengecekan paket sebelum diantar ke konsumen.

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

4.1.5 Sistem Pendukung Operasi

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

1. *Transaction Processing System*

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

2. *Enterprise Collaboration System*

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

3. *Process Control System*

PT. JNE mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi yang disebut My Orion. Manfaatnya dapat memantau pergerakan barang kiriman, sehingga cukup membantu pelanggan yang sering kali ingin mengetahui status barangnya. Agar supaya tidak direpotkan oleh pelanggan/*customer*, pihak PT. JNE Logistik merasa perlu memberitahukan nomor resi pengiriman barang ke pelanggan. Pengguna layanan perusahaan PT. JNE memang bisa memantau pergerakan barang yang dikirimkan. Setiap tahapan pengiriman dapat dipantau secara real time melalui website www.jne.co.id. Pelanggan tinggal memasukkan nomor resi pengiriman. Selanjutnya, pelanggan dapat melihat status pengiriman paketnya. Misalnya, sudah sampainya di kota tujuan, atau sedang dalam perjalanan ke alamat tujuan. Pelanggan dapat memantau secara *online*. Bahkan, *report*-nya sangat detail hingga ke status barang dan waktunya.

4.1.6 Sistem Pendukung Manajemen

1. *Management Information System*

PT. JNE Logistik turut berkembang sejalan dengan perkembangan dan peradaban teknologi. Perkembangan teknologi informasi, terutama pada era informasi berdampak signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi atau biasa disingkat (SIA) dalam suatu perusahaan. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer dan bermunculannya *software-software* untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan

akuntansi pada setiap babak berbeda-beda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer dan bermunculannya software-software untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi pada setiap babak berbeda-beda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Kemajuan ini mempengaruhi perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA) dalam hal pemrosesan data, pengendalian intern, dan peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan

2. *Decision Support System*

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

3. *Information Reporting System*

My-Orion mampu mempercepat proses kerja PT. JNE. Sistem My-Orion tidak perlu lagi meng-input data kiriman yang jumlahnya mencapai satu juta paket tiap

bulan. Barang yang akan dipaket dan dikirimkan harus dijemput di tempat klien. Penerapan sistem My-Orion mampu memperbaiki keakuratan data dalam setiap perubahan waktu pemrosesan. Walaupun rata-rata dalam sebulan menangani satu juta kiriman paket, sistem ini mampu memberikan status yang jelas. Setiap kali barang berpindah, selalu ada proses pemindahan dan pencatatan. Cara kerja sistem untuk pelanggan yaitu petugas kurir PT. JNE Logistik mengambil paket ke perusahaan/pelanggan, yang telah mengisi formulir pengiriman. Sampai di kantor cabang, nomor resi berikut data kiriman lainnya dimasukkan ke sistem My-Orion, sehingga semua datanya langsung tercatat. Jadi, selain dapat diakses secara online oleh pelanggan, bagian keuangan pun tidak perlu meng-input ulang data untuk dijadikan *invoice*. Tinggal masuk ke sistem dan dicetak, semua sudah terekam. Selain My-Orion JNE juga mempunyai aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan yaitu My JNE.

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*
- *Computer*
- *Printer*
- *Barcode Scanner*
- *Web Server*
- *GPS*

4.2 Karakteristik Informan

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada kepala cabang dan admin PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian.

Tabel 4.1 Nama – Nama Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1	Tukari Bu'ulolo	Kepala Cabang
2	Bagus Setiawan	Admin Operasional
3	Natal R. Harefa	Admin SCO

Sumber : Dokumen PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, 2023

4.3 Hasil Wawancara

Dalam menganalisa hasil penelitian ini menggunakan teknik penelitian, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*),

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tata muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti telah melakukan wawancara kepada sumber data, disertai dengan bukti foto, dan hasil wawancara. dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait tentang sistem pengendalian internal, pengiriman barang, dan jasa ekspedisi.

b. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang disertai dengan bukti foto-foto, untuk melengkapi data hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi. Peneliti telah mengambil dokumentasi dari sumber data,

sebagai bukti bahwa peneliti sudah terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara.

c. Observasi

Merupakan aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung dilokasi penelitian tersebut. Peneliti telah melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

Dalam mengelola data hasil wawancara, rujukan yang digunakan peneliti adalah indikator sistem pengendalian internal yakni lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, pemeriksaan independen dan pengawasan. Sebagai data dan informasi yang dikumpulkan, diolah serta dianalisa lebih lanjut.

4.3.1 Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian merupakan faktor yang mempengaruhi keseluruhan perusahaan dan menjadi atmosfir setiap individu di perusahaan dalam bagiannya. Lingkungan pengendalian menjadi pondasi yang efektif bagi komponen pengendalian internal lainnya.

Menurut Pedoman Sistem Pengendalian Internal Perusahaan PT. PP Properti (2021:6-7) Lingkungan pengendalian di perusahaan dibangun dengan:

- a. Penegakan integritas dan nilai etika
- b. Komitmen terhadap kompetensi
- c. Pembentukan struktur organisasi yang sesuai kebutuhan
- d. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang tepat
- e. Penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat tentang pembinaan sumber daya manusia.

Lingkungan pengendalian dapat terwujud dengan baik apabila diterapkan 5 (Lima) prinsip dalam pelaksanaan pengendalian internal COSO (2013 :5), yaitu:

- a. Organisasi yang terdiri dari dewan direksi, manajemen, dan personil lainnya menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.
- b. Dewan direksi menunjukkan independensi dari manajemen dan dalam mengawasi pengembangan dan kinerja pengendalian internal.
- c. Manajemen dengan pengawasan dewan direksi menetapkan struktur, jalurjalur pelaporan, wewenang-wewenang dan tanggung jawab dalam mengejar tujuan.
- d. Organisasi menunjukkan komitmen untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan individu yang kompeten sejalan dengan tujuan.
- e. Organisasi meyakinkan individu bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab pengendalian internal mereka dalam mengejar tujuan.

Dalam hasil pengamatan peneliti pada perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli 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 Cabang Kota Gunungsitoli telah memiliki sistem dalam mengawasi pengiriman barang. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli 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.

Menurut Hery dalam jurnal Wulandari (2018:95), mengungkapkan bahwa pengendalian internal merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan

perusahaan dari segala bukti tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua (peraturan) hukum atau undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009: 107) proses pengendalian internal 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.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan tentang **Bagaimana sistem pengendalian internal saat ini dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli?** Hal ini di sampaikan Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

“Dalam hal mengawasi dan mengatur pengiriman barang diperusahaan, awalnya kami selalu melakukan segala kegiatan, terutama dalam hal mengawasi dan mengatur proses pengiriman barang, sistem pengawasan dan mengatur pengiriman barang dengan menggunakan 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 dengan pertanyaan yang sama oleh sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli mengatakan:

“Dalam prosedur proses penerimaan barang haruslah terdokumentasi dengan baik, mungkin melalui pemeriksaan fisik dan pencatatan yang akurat tentang jumlah, kondisi, dan jenis barang yang diterima. Kemudian pencatatan dan pelacakan, sistem pelacakan barang yang canggih biasanya digunakan untuk memantau perjalanan barang dari titik asal ke tujuan. Ini membantu mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan barang. Kemudian control stock, diaman sistem pengendalian internal juga termasuk pengelolaan stok yang efisien untuk memastikan ketersediaan barang dan mencegah kekurangan atau kelebihan stok yang tidak diinginkan. yang terakhir pengamanan, langkah-langkah keamanan seperti penjagaan fisik, penggunaan teknologi keamanan, dan kebijakan akses terbatas dapat diimplementasikan untuk melindungi barang dari pencurian atau kerusakan.

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa dalam proses pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah mengimplementasikan berbagai sistem dan prosedur pengawasan serta pengendalian internal dalam proses pengiriman barang. Ini termasuk penggunaan sistem *trace* dan *tracking*, serta aplikasi My JNE untuk memantau status pengiriman barang secara real-time, yang membantu dalam menjaga keamanan dan keakuratan pengiriman. Meskipun sistem telah diterapkan, masih ada kejadian kelalaian dari beberapa karyawan yang dapat menimbulkan tanggung jawab perusahaan. Proses penerimaan barang juga diatur dengan baik melalui dokumentasi, pemeriksaan fisik, dan pencatatan yang akurat. Pengelolaan stok yang efisien juga menjadi bagian dari sistem pengendalian internal untuk mencegah

kekurangan atau kelebihan stok. Terakhir, langkah-langkah keamanan seperti penjagaan fisik dan penggunaan teknologi keamanan diterapkan untuk melindungi barang dari pencurian atau kerusakan.

Kemudian pertanyaan selanjutnya kepada informan tentang **Apa saja yang menjadi hambatan dalam sistem pengendalian internal dalam pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?**" Hal ini di sampaikan Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

"Hambatan yang teridentifikasi dalam sistem pengendalian internal pengiriman barang di PT JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, kurangnya integrasi atau koordinasi antara karyawan kurir kepada bagian operasional, kelalaian karyawan dalam menjalankan kinerja serta tanggungjawab yang dibeikan, sehingga mempengaruhi efektivitas pengawasan dan pemantauan pengiriman barang. potensi kesenjangan pengetahuan atau kesadaran karyawan terhadap kebijakan dan prosedur pengendalian internal yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam menajalan tugasnya, Tantangan dalam menyesuaikan sistem pengendalian internal dengan perkembangan teknologi dan regulasi yang ada. Upaya sedang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini melalui evaluasi terus-menerus, pemahaman kepada karyawan, dan kerjasama antar karyawan untuk meningkatkan koordinasi dan integrasi dalam pengendalian internal pengiriman barang."

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang hambatan dalam sistem pengendalian internal dalam pengiriman barang PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli adalah bahwa terdapat beberapa hambatan dalam sistem pengendalian internal pengiriman barang di PT JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Hambatan tersebut meliputi kurangnya integrasi atau koordinasi antara karyawan kurir dan bagian operasional, kelalaian karyawan dalam menjalankan kinerja serta tanggungjawab, dan potensi kesenjangan pengetahuan atau kesadaran

karyawan terhadap kebijakan dan prosedur pengendalian internal. Selain itu, tantangan dalam menyesuaikan sistem pengendalian internal dengan perkembangan teknologi dan regulasi juga ditemui. Upaya sedang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini melalui evaluasi terus-menerus, pemahaman kepada karyawan, dan kerjasama antar karyawan untuk meningkatkan koordinasi dan integrasi dalam pengendalian internal pengiriman barang.

4.3.2 Penilaian Resiko

Penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian risiko harus dikelola oleh organisasi.

Penelitian risiko memiliki 4 (empat) prinsip yang mendukung kelangsungan dalam organisasi menurut COSO (2013 : 6) yaitu:

- a. Organisasi menentukan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penialain risiko yang berkaitan dengan tujuan.
- b. Organisasi mengidentifikasi risiko terhadap pencapaian tujuan di seluruh entitas dan analisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
- c. Organisasi memepertimbangkan potensi penipuan dalam menilai risiko terhadap pencapaian tujuan.
- d. Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang signifikan dapat mempengaruhi sistem pengendalian internal.

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 tentang **Apa saja resiko yang**

mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli? Melalui pertanyaan tersebut hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

“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 parfum 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 kadang 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:

”Resiko operasional seperti kegagalan sistem atau infrastruktur teknologi yang mengganggu pengiriman barang, kekurangan stok, atau kerusakan barang selama proses pengiriman. resiko keamanan, meliputi risiko pencurian atau kerusakan barang selama proses pengiriman, serta risiko terkait dengan keamanan data pelanggan yang disimpan dalam sistem. resiko kepatuhan regulasi, Terkait dengan ketidakpatuhan terhadap peraturan dan regulasi terkait industri pengiriman barang, seperti aturan perpajakan, persyaratan keamanan, atau ketentuan lingkungan. resiko reputasi, seperti adanya pemberitaan negatif

tentang layanan atau insiden dalam pengiriman barang yang dapat merusak citra perusahaan di mata pelanggan dan masyarakat. resiko persaingan, Terkait dengan persaingan di pasar pengiriman barang yang dapat mempengaruhi pangsa pasar dan pendapatan perusahaan.”

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang resiko yang mempengaruhi pencapaian tujuan di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli bahwa PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli secara rutin berupaya untuk meminimalisir risiko-risiko yang dapat mempengaruhi operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Meskipun demikian, beberapa risiko tetap terjadi, terutama dalam hal pengiriman barang, seperti pembelian parfum yang rusak karena *packing* yang buruk, pembatalan pesanan oleh pembeli, atau ketidaksesuaian pesanan dengan gambar yang diharapkan. Selain itu, risiko operasional, keamanan, kepatuhan regulasi, reputasi, dan persaingan juga dihadapi oleh perusahaan, yang mungkin mengganggu kinerja dan citra perusahaan di mata pelanggan dan masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan terus memonitor dan mengelola risiko-risiko ini secara aktif untuk meminimalkan dampak negatifnya.

Selanjutnya tanggapan informan tentang **“Apa saja langkah konkret yang diambil perusahaan untuk memastikan efektivitas sistem pengawasan dan pengendalian internal untuk mencegah resiko dalam pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli?”** Melalui pertanyaan tersebut hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu’ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

Langkah-langkah konkret yang diambil oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli untuk memastikan efektivitas sistem pengawasan dan pengendalian internal dalam mencegah risiko dalam pengiriman barang termasuk: Penerapan sistem trace dan tracking: Perusahaan

menggunakan sistem trace dan tracking yang canggih untuk memantau perjalanan barang dari titik asal ke tujuan. Hal ini membantu dalam mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan barang. Penggunaan aplikasi My JNE: Perusahaan memiliki aplikasi My JNE yang dapat diunduh di perangkat seluler, di mana pelanggan dapat memeriksa status barang mereka. Ini membantu memastikan bahwa pengiriman barang aman dan sampai pada tujuannya, serta memudahkan pencarian barang yang hilang, tercecer, atau salah alamat. Pemeriksaan fisik dan pencatatan yang akurat: Proses penerimaan barang di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli didokumentasikan dengan baik melalui pemeriksaan fisik dan pencatatan yang akurat tentang jumlah, kondisi, dan jenis barang yang diterima. Ini membantu memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan dengan benar dan sesuai dengan pesanan. Pengelolaan stok yang efisien: perusahaan mengelola stok dengan efisien untuk memastikan ketersediaan barang dan mencegah kekurangan atau kelebihan stok yang tidak diinginkan. Hal ini membantu mengurangi risiko terkait dengan kekurangan atau kelebihan stok yang dapat mengganggu proses pengiriman barang. menerapkan langkah-langkah keamanan seperti penjagaan fisik, penggunaan teknologi keamanan, dan kebijakan akses terbatas untuk melindungi barang dari pencurian atau kerusakan. Melalui langkah-langkah ini, perusahaan berupaya secara aktif untuk mengendalikan dan mengurangi risiko-risiko yang terkait dengan pengiriman barang, sehingga memastikan efektivitas sistem pengawasan dan pengendalian internal di perusahaan.

4.3.3 Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur 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.

Aktivitas pengendalian memiliki berbagai macam tujuan dan diterapkan dalam berbagai tindakan dan fungsi organisasi. Aktivitas pengendalian meliputi kegiatan yang berbeda seperti otoritas, verifikasi, rekonsiliasi, analisis, presentasi kerja, menjaga keamanan harta perusahaan dan pemisahan fungsi. Menurut COSO (2013 : 8) bahwa ada 3 (tiga), prinsip yang mendukung aktivitas pengendalian dalam organisasi yaitu:

- c. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian yang berkontribusi terhadap mitigasi risiko pencapaian sasaran pada tingkat yang dapat diterima.
- d. Organisasi memilih dan mengembangkan aktivitas pengendalian umum atas teknologi untuk mendukung tercapainya tujuan.
- e. Organisasi menyebarkan aktivitas pengendalian melalui kebijakan - kebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan, dan prosedur-prosedur yang menempatkan kebijakan - kebijakan ke dalam tindakan.

Aktivitas pengendalian pada perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli mencakup serangkaian langkah dan kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai dengan efisien dan efektif, sambil mengidentifikasi dan mengurangi risiko-risiko yang mungkin timbul. Beberapa aktivitas pengendalian yang mungkin dilakukan oleh perusahaan ini meliputi:

1. Pengawasan Operasional

Melalui pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap proses pengiriman barang, termasuk pemantauan kinerja karyawan, peninjauan efisiensi operasional, dan identifikasi potensi perbaikan.

2. Penerapan Kebijakan dan Prosedur

Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan terkait dengan pengiriman barang, pengelolaan stok, keamanan, dan aspek lainnya ditaati oleh seluruh karyawan.

3. Pengendalian Keuangan

Menerapkan prosedur pengendalian internal terkait dengan pembayaran, penerimaan pembayaran, dan pelaporan keuangan untuk mengurangi risiko penipuan atau kesalahan.

4. Manajemen Risiko

Mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan pengiriman barang, termasuk risiko operasional, keuangan, keamanan, dan lainnya.

5. Pemantauan Teknologi Informasi

Memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan untuk melacak dan mengelola pengiriman barang beroperasi dengan baik, aman dari ancaman keamanan, dan memenuhi kebutuhan bisnis.

6. Pelatihan Karyawan

Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan tentang kebijakan, prosedur, dan praktik terbaik terkait dengan pengendalian internal dan pengiriman barang.

7. Pemantauan Kinerja

Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai efektivitas aktivitas pengendalian yang telah dilaksanakan dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

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 Express Cabang Gunungsitoli 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 Cabang Gunungsitoli 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 opsional, 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 di perusahaan kami selalu kami gunakan untuk mencegah terjadinya bentrokan tugas dan juga menghindari resiko-resiko yang dapat merugikan perusahaan”

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

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

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang struktur organisasi dalam mendukung sistem pengendalian internal adalah:

1. Penetapan Tanggung Jawab dan Wewenang

Sangat penting dan jelas menetapkan tanggung jawab dan wewenang bagi setiap bagian atau unit di dalam perusahaan. Ini akan membantu dalam menghindari tumpang tindih dan kebingungan tentang siapa yang bertanggung jawab atas tindakan tertentu.

2. Pembagian Tugas yang Jelas

Setiap divisi atau departemen harus memiliki tugas dan kewenangan yang jelas. Ini membantu dalam memastikan bahwa setiap aspek operasional perusahaan tercakup dan dipantau dengan baik.

3. Penerapan Struktur Hierarkis

Menerapkan struktur organisasi yang berhirarki dapat membantu dalam mengelola aliran informasi dan keputusan dengan lebih efisien. Ini juga membantu dalam memastikan bahwa ada pengawasan yang memadai di setiap tingkat manajemen.

4. Kebijakan dan Prosedur yang Tertulis

Perusahaan harus memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang jelas terkait dengan pengendalian internal. Ini termasuk prosedur untuk memverifikasi transaksi, memantau stok, mengelola keuangan, dan sebagainya.

Wawancara selanjutnya kepada informan tentang **Bagaimana sikap perusahaan terhadap karyawan yang memiliki kelemahan dalam menjalankan sistem pengendalian internal di dalam struktur organisasi diperusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli?** Berdasarkan hal tersebut kemudian Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli mengatakan kepada peneliti:

“Sikap perusahaan terhadap karyawan yang memiliki kelemahan dalam menjalankan sistem pengendalian internal di dalam struktur organisasi perusahaan JNE Express Cabang Gunungsitoli

haruslah proaktif dan berorientasi pada perbaikan serta pengembangan. Diberikan bimbingan oleh karyawan yang lebih berpengalaman sehingga dapat membantu karyawan yang mengalami kesulitan dalam memahami atau menjalankan sistem pengendalian internal. Ini juga menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa didukung dan didorong untuk memperbaiki kinerja mereka, Melakukan evaluasi kinerja secara berkala dengan memberikan umpan balik konstruktif kepada karyawan tentang kinerja mereka dalam menjalankan sistem pengendalian internal. Ini dapat mencakup pengidentifikasian area di mana mereka perlu meningkatkan atau memperbaiki kinerja mereka. perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menyesuaikan tugas dan tanggung jawab karyawan agar sesuai dengan kekuatan dan kemampuan mereka. Ini dapat membantu meminimalkan dampak dari kelemahan yang mungkin dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan sistem pengendalian internal. Jika karyawan tidak menunjukkan peningkatan dalam menjalankan sistem pengendalian internal setelah diberikan kesempatan dan sumber daya yang cukup, perusahaan harus mempertimbangkan langkah-langkah yang lebih serius, termasuk penghapusan dari posisi atau pekerjaan yang terkait.

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang karyawan yang memiliki kelemahan dalam menjalankan sistem pengendalian internal di dalam struktur organisasi diperusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli bahwa sikap perusahaan terhadap karyawan yang memiliki kelemahan dalam menjalankan sistem pengendalian internal haruslah proaktif dan berorientasi pada perbaikan serta pengembangan. Perusahaan harus memberikan bimbingan dan dukungan kepada karyawan yang mengalami kesulitan dalam memahami atau menjalankan sistem pengendalian internal, serta menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa didukung untuk memperbaiki kinerja mereka. Evaluasi kinerja secara berkala dengan umpan balik konstruktif juga diperlukan untuk membantu karyawan mengidentifikasi area di mana

mereka perlu meningkatkan atau memperbaiki kinerja mereka. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan penyesuaian tugas dan tanggung jawab karyawan agar sesuai dengan kekuatan dan kemampuan mereka, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak dari kelemahan yang mungkin dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan sistem pengendalian internal. Namun, jika karyawan tidak menunjukkan peningkatan setelah diberikan kesempatan dan sumber daya yang cukup, perusahaan harus mempertimbangkan langkah-langkah lebih serius, termasuk penghapusan dari posisi atau pekerjaan yang terkait.

4.3.4 Informasi dan Komunikasi

Informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain dari pengendalian internal. Informasi diperoleh ataupun dihasilkan melalui proses komunikasi antar pihak internal maupun eksternal yang dilakukan secara terusmenerus, berulang, dan berbagi. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang andal, relevan, dan tepat waktu.

Prinsip yang mendukung komponen informasi dan komunikasi dalam pengendalian internal bahwa menurut COSO (2013: 7) ada 3 (tiga), yaitu:

- a. Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang berkualitas dan yang relevan untuk mendukung fungsi pengendalian internal.
- b. Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal dalam rangka mendukung fungsi pengendalian internal.

- c. Organisasi berkomunikasi dengan pihak eksternal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.

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 Cabang Gunungsitoli 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 Cabang Gunungsitoli sebagai berikut:

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

Informasi tambahan yang disampaikan sdr. Bagus Setiawan selaku admin operasional di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli 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”

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang proses komunikasi dan informasi perusahaan PT. JNE Cabang Gunungsitoli dan pelanggan ketika terjadi masalah bahwa PT. JNE Express memiliki prosedur yang terstruktur dan komunikasi yang baik dalam menangani keluhan pelanggan terkait dengan kerusakan barang, kehilangan barang, atau pengiriman yang tidak sampai pada tujuannya. Mereka menjelaskan dengan baik kepada pelanggan tentang proses pengecekan barang melalui aplikasi My JNE dan memberikan informasi yang jelas mengenai status barang. Selain itu, mereka memberikan petunjuk kepada pelanggan tentang bagaimana mengajukan klaim pengembalian jika terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian barang. PT. JNE Express juga memastikan komunikasi dengan pelanggan dilakukan dengan sopan dan meminta nomor resi untuk memudahkan proses pelacakan barang yang hilang atau tercecer. Dengan demikian, PT. JNE Express berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan pelanggan melalui penanganan keluhan yang baik dan transparan.

Selanjutnya tanggapan informan tentang **Bagaimana Sikap Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli Bila Terjadi Error System Pada Aplikasi JNE Express?** Hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu’ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli sebagai berikut:

Sikap dari pihak JNE Express kemungkinan akan merespons dengan cepat terhadap kesalahan tersebut. Kami memiliki tim atau personel IT yang ditugaskan untuk memperbaiki masalah tersebut secepat mungkin agar layanan kepada pelanggan tidak terganggu lebih lama dari yang diperlukan.

JNE Express kemungkinan akan memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai masalah tersebut melalui berbagai saluran komunikasi, seperti email, pesan teks, atau pemberitahuan di aplikasi atau situs web mereka. Hal ini penting untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang situasi yang sedang terjadi dan memberikan estimasi waktu perbaikan. Setelah kesalahan tersebut diperbaiki, perusahaan kemungkinan akan melakukan evaluasi mendalam untuk mengetahui penyebab kesalahan tersebut dan mengambil langkah-langkah untuk mencegahnya terjadi di masa depan. Ini mungkin melibatkan perbaikan pada infrastruktur teknologi, peningkatan prosedur pengujian perangkat lunak, atau pelatihan lebih lanjut kepada karyawan. dengan sikap proaktif dan tanggap ini, PT. JNE express cabang Gunungsitoli dapat meminimalkan dampak negatif dari kesalahan sistem pada aplikasi JNE express, serta membangun kepercayaan pelanggan dengan menangani situasi tersebut dengan profesionalisme.

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang sikap perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli bila terjadi *error system* pada aplikasi JNE Express memiliki sikap yang proaktif dan tanggap terhadap kesalahan sistem yang mungkin terjadi dalam aplikasi mereka. JNE Express memiliki tim IT yang siap bertindak cepat untuk memperbaiki masalah tersebut demi menjaga kelancaran layanan kepada pelanggan. Selain itu, mereka juga akan memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai masalah tersebut melalui berbagai saluran komunikasi. Setelah kesalahan diperbaiki, perusahaan akan melakukan evaluasi mendalam untuk mencegah kesalahan serupa terjadi di masa depan, termasuk perbaikan pada infrastruktur teknologi dan peningkatan prosedur pengujian perangkat lunak. Dengan demikian, JNE Express berusaha untuk meminimalkan dampak negatif dari kesalahan sistem dan membangun kepercayaan pelanggan dengan menangani situasi tersebut dengan profesionalisme.

4.3.5 Pengawasan

Aktivitas pengawasan menurut COSO (2013 : 9) merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah ataupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, ada dan berfungsi. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga/lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan-kekurangan yang dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi.

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

“Dalam hal kehilangan barang dari gudang kami melakukan pengecekan dari cctv mulai barang masuk sampai ke gudang, disini juga yang bertanggungjawab kepala bagian gudang dimana dia yang menjaga barang itu, jika pun barang hilang kami selalu usut sampai tuntas sampai

barang itu kembali, untuk 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. Natal R. Harefa selaku Admin SCO di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli 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”

Pelaksanaan pengendalian intern yang efisien dan efektif haruslah mencerminkan keadaan yang ideal. Namun dalam kenyataannya hal ini sulit untuk dicapai, karena dalam pelaksanaannya struktur pengendalian internal mempunyai keterbatasan-keterbatasan. COSO (2013:10) menjelaskan mengenai keterbatasan-keterbatasan pengendalian internal bahwa pengendalian internal tidak bisa mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau kejadian eksternal yang dapat menyebabkan sebuah organisasi gagal untuk mencapai tujuan operasionalnya. Dengan kata lain, bahkan sistem pengendalian intern yang efektif dapat mengalami kegagalan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa keterbatasan-keterbatasan yang ada mungkin terjadi sebagai hasil dari penetapan tujuan-tujuan yang menjadi

prasyarat untuk pengendalian internal tidak tepat, penilaian manusia dalam pengambilan keputusan yang dapat salah, faktor kesalahan /kegagalan manusia sebagai pelaksana, kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal, kemampuan manajemen, personel lainnya, ataupun pihak ketiga untuk menghindari kolusi, dan juga peristiwa-peristiwa eksternal yang berada di luar kendali organisasi.

Dalam mengendalikan sistem internal sangat diperlukan sumber daya manusia yang kompeten untuk menyelesaikan setiap permasalahan dan kendala sebuah perusahaan agar mudah dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan penyedia jasa. Tetapi ada celah atas dalam sistem pengendalian yang bisa berakibat fatal pada perusahaan. Adapun faktor yang mempengaruhi kelemahan sistem pengendalian internal yaitu kualitas sumber daya manusia. Menurut Suwanda dalam jurnal Hawari, dkk (2023: 1292) Kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai.

Selanjutnya menurut tanggapan informan tentang **Apakah ada faktor-faktor kelemahan dalam pengawasan untuk penerapan sistem pengendalian internal pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli?** Hal ini disampaikan oleh Bapak Tukari Bu'ulolo selaku Kepala Cabang di Perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli sebagai berikut:

Jika karyawan tidak sepenuhnya memahami atau dilatih dengan baik dalam mengimplementasikan dan mematuhi prosedur pengendalian internal, maka ada risiko bahwa sistem tersebut tidak akan diterapkan secara konsisten atau efektif. keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dapat menjadi hambatan dalam menerapkan sistem pengendalian internal secara optimal. Bahkan jika sistem pengendalian internal yang baik telah didirikan, jika tidak ada mekanisme

yang memadai untuk memantau dan mengevaluasi keefektifannya secara berkala, maka potensi kelemahan atau kegagalan mungkin tidak terdeteksi atau ditangani dengan cepat.

Berdasarkan hasil analisa wawancara diatas kepada informan dapat disimpulkan bahwa tentang faktor-faktor kelemahan dalam pengawasan untuk penerapan sistem pengendalian internal pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli bahwa meskipun pelaksanaan pengendalian intern yang efisien dan efektif diinginkan dan diupayakan, dalam kenyataannya sulit untuk mencapai keadaan yang ideal karena adanya berbagai keterbatasan. Keterbatasan-keterbatasan tersebut termasuk fakta bahwa pengendalian internal tidak dapat sepenuhnya mencegah penilaian buruk, keputusan yang salah, atau kejadian eksternal yang dapat mengakibatkan kegagalan organisasi mencapai tujuannya. Faktor-faktor yang menyebabkan keterbatasan ini antara lain penetapan tujuan yang tidak tepat, penilaian manusia yang rentan terhadap kesalahan dan bias, kesalahan atau kegagalan dalam pelaksanaan, kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal, serta faktor eksternal yang tidak dapat dikontrol oleh organisasi. Dalam hal ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang memengaruhi kelemahan sistem pengendalian internal, karena kualitas tersebut mencerminkan kemampuan individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, yang didukung oleh pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang memadai.

4.4 Hasil Pembahasan

4.4.1 Sistem Pengendalian Internal Saat Ini Dalam Mengatur Dan Mengawasi Proses Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli

Organisasi harus didukung oleh pengendalian internal untuk mencapai pencapaian kebijakan manajemen yang berhasil. Tanpa pengendalian internal yang efektif, organisasi berisiko kehilangan pertumbuhan dan tidak dapat beroperasi secara optimal. Secara umum, pengendalian internal merupakan proses di mana organisasi memeriksa keakuratan, ketepatan, serta efektivitas dan efisiensi proses bisnis mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Mulyadi (2013: 163) sistem pengendalian internal terdiri atas struktur organisasi, melakukan perbandingan terkait ketelitian data antara data acuan dan data akuntansi, mendorong pemaksimalan serta mematuhi kebijakan yang dibuat oleh manajemen pada suatu perusahaan. Berdasarkan penjelasan di atas, pengendalian internal memiliki konsep dasar sebagai berikut:

- a. Pengendalian internal yakni suatu strategi untuk mencapai tujuan. Strategi rangkaian yang tidak dapat dipisahkan karena bukan dijadikan sebagai tambahan.
- b. Pengendalian internal terdiri atas kebijakan dan formula yang dijalankan oleh setiap orang pada jenjang organisasi. Hal ini meliputi ketua direksi, manajemen, akuntan dan jajaran lainnya yang ikut berperan di dalamnya.
- c. Pengendalian internal diharapkan hanya dapat memberikan keyakinan yang memadai bukan keyakinan mutlak bagi manajemen. Hal ini disebabkan karena keterbatasan bawahan yang melekat pada semua sistem pengendalian internal dan pertimbangan manfaat serta pengorbanan dalam mencapai tujuan pengendalian.
- d. Pengendalian internal disesuaikan dengan pencapaian pelaporan keuangan, kepatuhan, dan operasi yang saling melengkapi.

Pelaksanaan pengendalian internal tentu saja memiliki fungsi bagi suatu perusahaan. Menurut Romney dan Steinbart (2014: 227) berikut ini adalah fungsi pengendalian internal pada perusahaan:

- a. Pengendalian preventif (*preventive control*) merupakan sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh pihak manajemen perusahaan sebelum ada masalah yang timbul. Contohnya adalah pembuatan aturan-aturan selama melaksanakan aktivitas perusahaan.
- b. Pengendalian detektif (*detective control*) merupakan sistem pengendalian internal dengan tujuan mengetahui masalah yang muncul selama operasional perusahaan berjalan. Contoh dari pengendalian ini adalah adanya kegiatan pengauditan yang dilakukan secara rutin.
- c. Pengendalian korektif (*corrective control*) merupakan sistem pengendalian internal yang dapat digunakan dalam mengidentifikasi serta memperbaiki dan juga memulihkan masalah yang ada pada perusahaan. Contoh dari pengendalian ini adalah dengan memperbaiki kerusakan pada sistem operasional perusahaan atau pada masalah yang terjadi.

Dalam sistem pengendalian internal untuk pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Gunungsitolit sebagai penyedia jasa ekspedisi telah mengikuti proses atau regulasi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, dimana proses dalam pengiriman barang kepada konsumen melalui prosedur proses penerimaan barang haruslah terdokumentasi dengan baik, mungkin melalui pemeriksaan fisik dan pencatatan yang akurat tentang jumlah, kondisi, dan jenis barang yang diterima. Kemudian pencatatan dan pelacakan, sistem pelacakan barang yang canggih biasanya digunakan untuk memantau perjalanan barang dari titik asal ke tujuan.

Terutama dalam hal mengawasi dan mengatur proses pengiriman barang, sistem pengawasan dan mengatur pengiriman barang dengan menggunakan sistem *trace dan tracking*. PT. JNE

Ekspress Cabang Gunungsitoli juga memiliki 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 dalam pencarian barang yang hilang, tercecer ataupun salah alamat.

Terkait kerusakan barang, kehilangan barang, atau ketidaksesuaian pengiriman, PT. JNE Ekspress Cabang Gunungsitoli senantiasa memberikan penjelasan yang cepat dan memfasilitasi pemahaman konsumen dengan memberikan informasi dan komunikasi yang tepat. Dalam keadaan dimana barang hilang atau tercecer selama proses pengiriman, perusahaan akan melakukan pemeriksaan barang melalui aplikasi My JNE. Selanjutnya, pihak perusahaan akan menginformasikan status barang menggunakan nomor resi, termasuk pengecekan apakah barang tersebut mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan spesifikasi pada saat pengiriman. PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli juga memberikan panduan kepada pelanggan untuk mengajukan klaim pengembalian dengan menginstruksikan customer untuk mencatat kerusakan dan mengambil foto barang tersebut. Selanjutnya, perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai proses klaim pengembalian produk kepada toko atau *marketplace* yang bersangkutan.

Berdasarkan kesimpulan peneliti terkait pembahasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli sebagai berikut:

1. Pengumpulan Barang

Pelanggan menyerahkan barang yang akan dikirim ke kantor JNE atau melalui layanan kurir yang disediakan oleh perusahaan.

2. Pembayaran dan Pengisian Formulir

Pelanggan membayar biaya pengiriman dan mengisi formulir yang diperlukan, seperti formulir pengiriman dan label pengiriman.

3. Pengepakan

Barang dibungkus dengan aman dan sesuai dengan standar pengemasan yang ditetapkan oleh JNE untuk memastikan keamanan selama pengiriman.

4. Pengambilan dan Penjemputan

Kurir JNE mengambil barang dari kantor atau alamat yang telah ditentukan oleh pelanggan.

5. Pengiriman dan Pelacakan

Barang dikirim ke tujuan dengan menggunakan berbagai jenis layanan pengiriman yang tersedia, seperti *reguler*, *express*, atau *overnight*. Pelanggan dapat melacak status pengiriman barang melalui aplikasi My JNE atau situs web resmi JNE dengan menggunakan nomor resi yang diberikan.

6. Penerimaan Barang

Barang diterima oleh penerima pada alamat tujuan. Penerima dapat melakukan pengecekan cepat terhadap kondisi barang yang diterima untuk memastikan tidak ada kerusakan yang terjadi selama pengiriman.

7. Klaim dan Layanan Pelanggan

Jika terjadi masalah seperti kerusakan barang atau kehilangan barang, pelanggan dapat menghubungi layanan pelanggan JNE untuk mengajukan klaim dan mendapatkan bantuan.

8. Pemantauan dan Pembaruan

JNE terus memantau dan memberikan pembaruan terkait status pengiriman barang kepada pelanggan hingga barang diterima dengan selamat oleh penerima.

4.4.2 Faktor - Faktor Kelemahan Pada Sistem Pengendalian Internal Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli

Dalam menjalankan proses pengendalian internal pada sebuah organisasi merupakan tindakan yang telah diregulasikan untuk dipatuhi dalam organisasi perusahaan itu sendiri. Hanya saja keinginan perusahaan terutama pada perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli kadangkala meleset dari hasil yang diinginkan karena ada ruang kelemahan baik itu sistemnya yang *error* atau *human error*.

Kelemahan ini berakibat fatal pada reputasi perusahaan penyedia jasa pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, karena tingkat kepercayaan konsumen pada perusahaan itu akan menurun secara drastis disebabkan atas ketidak kepuasan konsumen pada layanan yang diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi.

Dalam mengendalikan sistem internal sangat diperlukan sumber daya manusia yang kompeten untuk menyelesaikan setiap permasalahan dan kendala sebuah perusahaan agar mudah dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan penyedia jasa. Tetapi ada celah atas dalam sistem pengendalian yang bisa berakibat fatal pada perusahaan. Adapun faktor yang mempengaruhi kelemahan sistem pengendalian internal yaitu kualitas sumber daya manusia.

Menurut Suwanda dalam jurnal Hawari, dkk (2023: 1292) Kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai.

Pelaksanaan pengendalian internal yang efisien dan efektif harus mencerminkan kondisi yang optimal. Namun, dalam praktiknya, mencapai hal ini menjadi sulit karena struktur pengendalian internal memiliki keterbatasan. Menurut COSO (2013:10), pembatasan-

pembatasan tersebut menjelaskan bahwa pengendalian internal tidak mampu menghindari penilaian yang kurang tepat, keputusan yang buruk, atau kejadian eksternal yang dapat mengakibatkan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan operasionalnya.

Berdasarkan analisis hasil wawancara diatas kepada informan bahwa faktor dari kelemahan dalam menjalan sistem pengendalian internal dalam proses pengiriman barang di perusahaan PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli sebagai berikut:

1. Kelalaian karyawan dalam menjalankan pekerjaan karena tidak mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, mengakibatkan ketidakpuasan konsumen terhadap tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan jasa ekspedisi.
2. Kurangnya profesionalisme karyawan yang disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, berdampak pada reputasi perusahaan penyedia jasa.
3. Integritas karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan terlihat kurang memadai, oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) agar karyawan dapat lebih memahami tugas mereka dan memiliki rasa tanggung jawab yang sesuai dengan kebijakan perusahaan..