

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli tentang Analisa Sistem pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah memperhatikan secara cermat sistem pengendalian internal dalam pengiriman barang, sesuai dengan regulasi perusahaan. Proses pengiriman barang kepada konsumen dilakukan dengan penerapan prosedur penerimaan barang yang terdokumentasi dengan baik, melalui pemeriksaan fisik dan pencatatan yang akurat. Sistem pelacakan barang yang canggih digunakan untuk memastikan pengiriman barang aman dan sampai pada tujuannya, serta memudahkan dalam pencarian barang yang hilang atau salah alamat melalui aplikasi My JNE. 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. Proses klaim pengembalian barang juga dijelaskan dengan baik kepada pelanggan, termasuk panduan untuk mengajukan klaim secara tepat kepada toko atau *marketplace* yang bersangkutan.
2. Pengendalian internal dalam proses pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli merupakan suatu tindakan yang diatur sesuai dengan regulasi perusahaan, namun yang terjadi kesenjangan antara harapan perusahaan dan hasil yang tercapai akibat adanya kelemahan yaitu *human error*. 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. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis agar dapat meminimalisir kesenjangan dalam pengendalian internal dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas proses pengiriman barang.

5.2 Saran

1. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli perlu meningkatkan efektivitasnya, agar perusahaan terus melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur penerimaan barang yang terdokumentasi dengan baik. Lebih lanjut, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengadopsi teknologi atau sistem baru yang dapat memperkuat penggunaan sistem pelacakan barang yang canggih, serta memastikan aplikasi My JNE terus diperbarui untuk memudahkan pelanggan dalam melacak keadaan barang yang akan dikirim.
2. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli perlu meningkatkan Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam mengendalikan sistem internal, sehingga penting untuk meningkatkan profesionalisme, integritas, dan pemahaman tugas karyawan melalui pelatihan dan bimbingan teknis. Upaya ini diharapkan dapat meminimalisir kesenjangan dalam pengendalian internal dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas proses pengiriman barang.