

Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli)

**Murni Cahyani Halawa^{1)*}, Maria Magdalena Batee²⁾, Eduar Baene³⁾, Martha Surya Dinata
Mendrofa⁴⁾**

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias.

Coresspondence author: murnicahyani2020@gmail.com, Gunungsitoli, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2141>

Abstrak

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

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 MYJNE 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.

PENDAHULUAN

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 (Prasetya, 2023). 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 (Lukman Adhitama1, 2023).

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 (Fauzi et al., 2022). 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

(Sandita, 2022). 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 (Sandy et al., 2023). 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 (Indraprakoso & Haripin, 2023).

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 (Nurhikmat, 2023). 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 (Dwita Aprilia, 2023). 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 (Zulviko et al., 2022).

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 (Fauzi et al., 2022).

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 (Febrianto et al., 2022).

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 (Sandy et al., 2023).

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 (Julia & Jiddal Masyruroh, 2022). 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 (Pratama et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif (Harsono, 2022). metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Muhammad Yusuf et al., 2022). Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Mengingat obyek yang diteliti hanya satu, yaitu perusahaan PT. JNE *Express* Cabang Gunungsitoli maka peneliti akan mendeskripsikan peristiwa- peristiwa spesifik yang terjadi dalam perusahaan sehingga fokus pada satu permasalahan dalam hal ini sistem pengendalian internal yang terdapat pada PT. JNE *Ekspress* Cabang Gunungsitoli yang memungkinkan peneliti untuk lebih memahami runtutan peristiwa yang sedang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 (Zulviko et al., 2022).

Menurut Pratama et al., (2023) 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:

- 1) Pengendalian internal yakni suatu strategi untuk mencapai tujuan. Strategi rangkaian yang tidak dapat dipisahkan karena bukan dijadikan sebagai tambahan.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Pengendalian internal disesuaikan dengan pencapaian pelaporan keuangan, kepatuhan, dan operasi yang saling melengkapi.

Pelaksanaan pengendalian internal tentu saja memiliki fungsi bagi suatu perusahaan. Menurut Harsono, (2022) berikut ini adalah fungsi pengendalian internal pada perusahaan:

- 1) 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.

- 2) 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.
- 3) 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 Gunungsitoli 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 (Dwita Aprilia, 2023).

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 (Sandy et al., 2023).

Terkait kerusakan barang, kehilangan barang, atau ketidak sesuaian 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 (Zulviko et al., 2022). 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) Pengemasan. 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.

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 (Febrianto et al., 2022). 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 ketidakpuasan konsumen pada layanan yang diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi (Indraprakoso & Haripin, 2023).

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 (Dwita Aprilia, 2023).

Menurut Suwanda dalam jurnal Indraprakoso & Haripin, (2023) 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 Zulviko et al., (2022), 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.

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 (Nurhikmat, 2023).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

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:

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 fasilitas 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.

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.

REFERENSI

- Dwita Aprilia, P. (2023). Literature Review : Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Risiko Kecelakaan Karyawan Di Ekspedisi. *Journal of Health and Medical Research*, 3(3), 2808–5396. <https://adisampublisher.org/index.php/aisha/article/view/460>
- Fauzi, A., Zakia, A., Abisal Putra, B., Sapto Bagaskoro, D., Nur Pangestu, R., & Wijaya, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dampak Persediaan Barang Dalam Proses Terhadap Pehitungan Biaya Proses: Persediaan Barang Perusahaan, Kalkulasi Biaya Pesanan Dan Pemakaian Bahan Baku (Literature Review Akuntansi Manajemen). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(3), 253–266. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i3.1037>
- Febrianto, T., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (2022). Enterprise Resource Planning (ERP) and Implementation Suggestion to the Defense Industry: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Harsono, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Berbasis Komputer: Sistem Operasi, Server, Dan Programmer (Literature Review Executive Support Sistem for Business). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 583–593. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1121>
- Indraprakoso, D., & Haripin. (2023). Eksplorasi Potensi Penggunaan Blockchain Dalam Optimalisasi Manajemen Pelabuhan di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(03), 140–160. <https://doi.org/10.58812/smb.v1i03.131>
- Julia, M., & Jiddal Masyuroh, A. (2022). Literature Review Determinasi Struktur

- Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395.
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>
- Lukman Adhitama¹, D. M. P. (2023). *PENGENDALIAN PERSEDIAAN OBAT (DRUG INVENTORY CONTROL) DI RUMAH SAKIT PADA MASA NON PANDEMI (Sebuah Tinjauan Literatur) Lukman. 1*, 29–34.
- Muhammad Yusuf, A., Soediantono, D., & Staf Dan Komando Angkatan Laut, S. (2022). Supply Chain Management and Recommendations for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 3(3), 63–77.
- Nurhikmat, A. (2023). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk: Literature Review. *KarismaPro*, 13(2), 75–86.
<https://doi.org/10.53675/karismapro.v13i2.1050>
- Prasetya, A. D. C. (2023). *METODE SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW UNTUK MENGIDENTIFIKASI PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA ORGANISASI*. 2(6), 1714–1724.
- Pratama, B., Yuliansyah, R., Hartanti, D., Khaerul, S., Amaliati, D., Krisnando, K., Shenurti, E., Bhayangkara, U., Raya, J., & Dki, J. (2023). Resources, Events & Agents (REA) Sebagai Solusi Pada Siklus Pendapatan & Pengeluaran Kas: Tinjauan Empiris (Resources, Events and Agents (REA) as a Solution to the Cash Revenue & Disbursement Cycle: An Empirical Review). *Goodwood Akuntansi Dan Auditing Reviu (GAAR)*, 2(1), 39–47. <https://doi.org/10.35912/gaar.v2i1.2629>
- Sandita, D. L. (2022). Gambaran Penyimpanan Dan Pendistribusian Sediaan Farmasi Di Gudang Logistik Medis Rumah Sakit TK IV Cijantung Kesdam Jaya Tahun 2022. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 02(06), 675–702.
<http://dohara.or.id/index.php/hsk%7C>
- Sandy, S., Serang, S., & Jambatan Bulan, S. (2023). Review Perencanaan Produksi dan Pengendalian Persediaan Bahan Baku pada Perusahaan Manufaktur dalam Menghadapi Fluktuasi Permintaan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 1285–1295. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Zulviko, A., Chairunnisa, F., Medianto, R., Shaifie, R. S., Sisroni, S. M., Nursanti, W., Fauzi, A., & Caesar, L. A. Y. (2022). Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan,

Persepsi Harga dan Minat Pelanggan terhadap Pemilihan Penyedia Jasa Layanan Internet (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 413. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>