

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi pemaparan masalah yang hendak dikaji yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang berisi alasan dari masalah yang akan diteliti yakni sistem pengendalian internal PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur. Rumusan masalah berisi fokus yang akan diteliti yakni sistem pengendalian internal dan kelemahan pada sistem pengendalian internal. Tujuan penelitian mengungkapkan sasaran yang dicapai dalam penelitian yang berupa kalimat pernyataan. Serta manfaat penelitian yang berisi penjelasan kegunaan atau fungsi penelitian secara teoritis dan praktis.

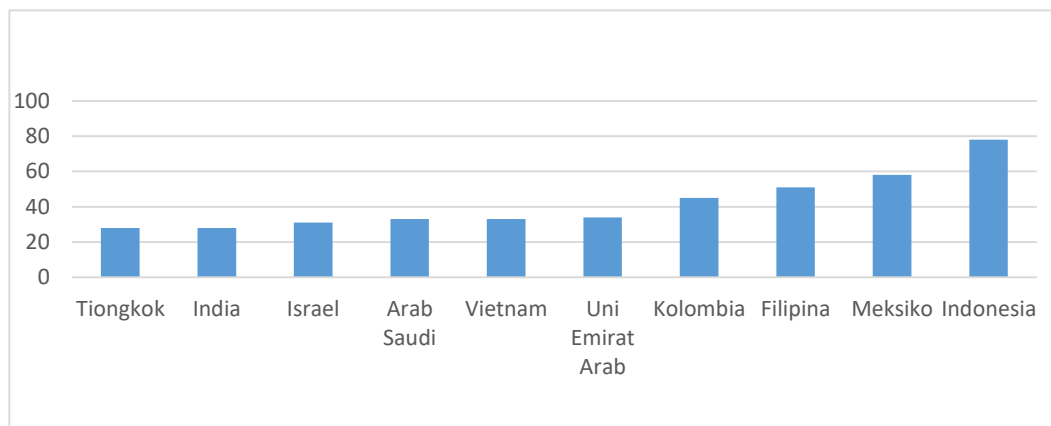
1.1 Latar Belakang

Perkembangan pasar tenaga kerja global saat ini ditandai dengan tingkat persaingan yang tinggi, yang memiliki pengaruh cepat terhadap perekonomian Indonesia, khususnya jual-beli online. Dengan adanya situs *online* yang ditandai pula dengan banyaknya situs *e-commerce* yang mempermudah dan menguntungkan bagi pembeli maupun penjual. *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai kombinasi layanan dan produk yang difasilitasi oleh transaksi berbasis internet. Situasi ini dimaksudkan untuk menjadi katalis untuk penguatan ekonomi rumah tangga dan meningkatkan globalisasi aktivitas produk (Fitriyadi, 2019).

Ditambah dengan adanya wabah COVID-19 yang telah menyebar ke seluruh dunia tanpa terkendali yang telah membuat seluruh masyarakat ketakutan baik negara maju maupun negara berkembang (Kharisma dkk, 2020). Sesuai kebijakan pemerintah untuk menerapkan lockdown yakni masyarakat dilarang untuk berkumpul

lebih dari lima orang, mengurangi jam operasional pusat pembelanjaan, pasar swalayan dan kendaraan umum, melarang adanya makan ditempat atau di restoran maupun warung makan dan harus beralih menjadi ke layanan online, seperti *delivery*. Dengan adanya kebijakan tersebut, sangat penting bagi pemilik usaha atau UMKM untuk menjual produk di platform *e-commerce* agar dapat mempertahankan dan dapat memenuhi kebutuhan hidup.

Menurut Pradiani (2018) *E-commerce* merupakan suatu inovasi dalam dunia bisnis. Pengembangan model ini didasarkan pada jaringan atau internet yang dapat diakses tanpa komputer, tetapi dengan perangkat *mobile* setiap saat. Adanya *e-commerce* sangat menguntungkan pula bagi jasa pengiriman barang. Sebab, saat penjual menjual produknya melalui *platform e-commerce*, mereka membutuhkan jasa pengiriman agar barang sampai ke pembeli atau konsumen. Dengan adanya wabah COVID-19 membuat pertumbuhan *e-commerce* terus meningkat begitu pesat seiring waktu, para penjual *online* mendapatkan keuntungan yang meningkat drastis dan secara otomatis jasa pengiriman barang ikut meningkat.



Gambar 1. 1

Pertumbuhan *E-Commerce* Tercepat di Berbagai Negara

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2019)

Menurut temuan studi British Research Institute Merchant Machine, Filipina menempati peringkat ketiga dunia untuk pertumbuhan e-commerce dengan peningkatan 51%. Adapun negara kedua diduduki oleh Meksiko dengan pertumbuhan 58%, dan Negara Indonesia menduduki urutan pertama dengan pertumbuhan 78% di tahun 2018 dengan jumlah total pengguna internet yang mencapai 171,17 juta pengguna (APJII, 2019).

Databoks (2019) memaparkan bahwa *e-commerce* merupakan faktor utama dalam pertumbuhan sektor jasa ekspedisi. Negara Indonesia mencatat perkembangan pada tahun 2016 dengan pemasukan jasa ekspedisi bernilai 30% - 40% disitus *e-commerce*. Pertumbuhan tersebut menyebabkan industri logistic melonjak senilai 14 – 15%, sedangkan Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) mengatakan bahwa pemasukan perusahaan ekspedisi juga meningkat sekitar 20% – 25% dan *e-commerce* ialah sebesar 15% terhadap pertumbuhannya pada tahun 2017.

Salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yang juga merasakan peningkatan pemasukan ialah J&T Express (Molasiarani, 2018). J&T Express memberikan beragam keunggulan dan pelayanan yang berkualitas tinggi serta kenyamanan untuk setiap pengguna layanannya. Perbedaan perusahaan J&T Express dengan jasa pengiriman barang lainnya dapat dilihat dari penghargaan peringkat *Top Brand Award*, yakni di mana penghargaan ini diberikan kepada sebuah merek yang memiliki performa yang bagus dan telah lulus tahap survei secara langsung terhadap pelanggan. Berikut data Top Brand Award dalam Kategori Jasa Kurir :

Tabel 1.1

Data Top Brand Award Jasa Kurir

Merek	<i>Top Brand Index</i>			
	2017	2018	2019	2020
JNE	49,4%	45,0%	26,4%	27,3%
J&T	-	13,9%	20,3%	21,3%
Tiki	34,7%	13,6%	12,6%	10,8%
Pos Indonesia	8,4%	11,6%	5,4%	7,7%
DHL	1,3%	3,5%	3,8%	4,1%

Sumber: Top Brand Awards (2020)

Berlandaskan tabel 1.1, diketahui bahwa perusahaan jasa pengiriman JNE yang didirikan tahun 1990 itu menduduki posisi teratas *Top Brand Award* dari 2017 hingga 2020. Akan tetapi, dari 2017 hingga 2020, kinerja JNE menurun signifikan dari 49,4 persen menjadi 27,3 persen, seperti yang terlihat oleh *Top Brand Index*. Di sisi lain, J&T Express ialah saingan baru yang didirikan pada 2015 dan berjalan dengan baik. Kondisi ini dapat ditunjukkan berlandaskan *Top Brand Index*, yang mengungkapkan nilai beturut-turut 13,9%, 20,3%, dan 21,3% (Top Brand Awards, 2020). Bahkan menurut CB Insight (2021) pada tahun 2021, J&T telah ditetapkan sebagai *star-up unicorn* kelima di Indonesia.

PT. Karya Niaga Abadi merupakan anak perusahaan J&T Express, sebuah perusahaan nasional yang bergerak dibidang jasa yakni penjemputan barang atau pengiriman barang secara Express. PT. Karya Niaga Abadi tidak hanya memberikan pelayanan pengiriman barang domestik Akan tetapi, juga pengiriman barang internasional. Zamami (2018) mengatakan bahwa perusahaan jasa layanan pengiriman J&T Express tergolong perusahaan yang sukses dalam bidangnya, sehingga perusahaan PT. Karya Niaga Abadi dituntut untuk dapat mengoptimalkan

SDM yang dikelola. Kondisi ini dikarenakan melonjaknya peningkatan penggunaan layanan jasa pengiriman barang.

PT. Karya Niaga Abadi memiliki departemen internal audit yang melakukan fungsi audit di setiap kantor pusat maupun cabang. Pada tingkat kantor cabang, fungsi pengawasan rutin dilakukan oleh *Supervisor* PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur. Hal ini sejalan dengan fungsi manajemen perusahaan yakni menjalankan sistem proses operasional bisnis dan proses pemasaran dengan efektif dan efisien sebagai aspek penting dalam menghadapi persaingan di dunia bisnis. Oleh karena itu, perseroan mengharuskan manajemen untuk memilih aktivitas untuk menciptakan nilai tambah serta memenuhi kebutuhan pelanggan akhir. Selain itu, kualitas karyawan perusahaan juga perlu ditingkatkan karena masih banyak oknum-oknum yang mengambil kesempatan atau peluang untuk mencari keuntungan.

Menurut Abidin (2017) Fenomena tersebut pernah terjadi pada perusahaan pengiriman barang J&T Ekspres tepatnya di ITC Mega Grosir, Jalan Gembong Surabaya Timur. Salah satu pekerja yang baru tiga bulan masuk telah menggelapkan uang tunai dengan menyerahkan laporan tertulis yang tidak sesuai dengan berat barang yang dikirim pelanggan. Terdapat 39 nota yang telah dipalsukan oleh oknum, perbuatan oknum akhirnya terkuak setelah perusahaan pengiriman barang melakukan audit, perusahaan mengalami kerugian hingga Rp. 2.700.000. Maka dari itu, perlu adanya sistem pengendalian internal yang baik agar meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehingga kemungkinan terjadinya kecurangan akan semakin kecil.

Fenomena tersebut senada dengan penelitian Nadya (2020) berlandaskan kasus kecurangan yang terjadi di PT. Pegadaian Cabang Pungkur Kota Bandung. Pada kondisi ini pimpinan bersama analisis kredit melakukan kecurangan kredit yang tidak sesuai dengan prosedur penyaluran kredit dan tidak menerapkan prinsip kehati-

hatian. PT. Pegadaian telah memberikan dana kredit usaha rumah tangga (dana untuk modal) sebesar Rp. 63 Miliar yang disalurkan kepada 21.300 nasabah serta ditemukan adanya nasabah fiktif. Dari tindakan tersebut negara telah rugi sebesar Rp. 21 Miliar.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelopo dalam penerapan sistem pengendalian internal yakni lingkungan pengendalian yang telah menerapkan komitmen terhadap nilai etika, sistem otorisasi yang dilakukan dengan baik serta adanya bukti pendukung dalam laporan keuangan, terciptanya informasi dan komunikasi yang baik sehingga operasional berjalan dengan efektif dan efisien serta pemantauan yang diharapkan dapat mengurangi dan mencegah adanya operasional perusahaan yang tidak diinginkan. Hal ini telah menunjukkan semakin baik pengendalian internal dalam instansi maka semakin mudah mendeteksi kecurangan. Hasil riset Sumbayak (2017) menampilkan semakin baik sistem pengendalian internal maka kecil kemungkinan terjadinya tindakan kecurangan.

Sinaga, dkk (2021) menemukan bahwa apabila dalam suatu perusahaan terjadi transaksi akan ada otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk melakukan transaksi tersebut sehingga dapat meminimalisir tingkat kecurangannya. Oleh karena itu, perseroan harus membuat prosedur tugas dan tanggung jawab fungsional yang terpisah agar mempermudah dalam melakukan pelimpahan wewenang. Selain itu, memisahkan tugas dan tanggung jawab dengan membentuk struktur organisasi karyawan guna menciptakan komunikasi, dan kerjasama yang baik antar pelaksana. Apabila aktivitas ini diberlakukan, maka akan tercapai sistem pengendalian internal perusahaan yang baik.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan refferensi terdahulu yakni menganalisa sistem pengendalian internal pada suatu perseroan. Adapun perbedaannya terletak pada objek yang dilakukan pada penelitian ini ialah Perusahaan jasa pengiriman barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) cabang Surabaya Timur. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang belum pernah diteliti sebelumnya. Metode penelitian yang dipakai peneliti sebelumnya yakni kuantitatif yang berfokuskan pada responden dengan menyebar kusioner. Sedangkan studi ini memakai metode penelitian kualitatif. Selain itu, peneliti memakai teknis analisis metode triangulasi sumber data dan triangulasi metode yang didasarkan pada teori *Committee of Sponsoring Organization of the Treatway Commission* (COSO, 2013:4).

Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO) yakni merupakan komite yang dibentuk oleh lembaga akuntansi profesional di Amerika Serikat, antara lain *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA), *Financial Executives Institute* (FEI), *Institute Of Management Accountants* (IMA), *Institute Of Internal Auditore* (IIA) and *American Accounting Assosiation* (AAA). COSO telah meresmikan sebuah kerangka kerja baru *COSO Internal Control Framework* 2013. Kerangka kerja ini sudah diterapkan di perusahaan publik yang sudah listing maupun usaha kecil menengah penggunaan kerangka pengendalian ini sebagai acuan bagi perusahaan dalam menilai sistem pengendalian mereka. Kerangka ini terbagi menjadi 5 komponen dasar pengendalian internal yakni : lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan (COSO, 2013:4).

Berlandaskan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik dengan topik “sistem pengendalian internal pada PT. Karya Niaga Abadi (J&T

Express)”. Adapun alasannya karena perusahaan tersebut masih tergolong baru akan tetapi berkembang begitu pesat dan termasuk dalam perusahaan yang cukup besar di Indonesia dengan setiap tahunnya mengalami kenaikan, dan telah mendapat kepercayaan penuh oleh pelanggan dalam mengirim barang. Dengan adanya penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal yang diterapkan pada perusahaan PT. Karya Niaga Abadi. Selain itu, apakah terdapat kelemahan dalam sistem pengendalian internal tersebut. Kondisi ini disebabkan jika adanya sistem pengendalian internal yang baik, maka dapat menentukan kegiatan operasional sudah berjalan secara optimal serta meminimalisir risiko terjadinya kecurangan. Berlandaskan persoalan tersebut maka peneliti memilih judul **“POTRET SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Pada PT. Karya Niaga Abadi (J&T Ekspress) Cabang Surabaya Timur)”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimanakah sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur?
2. Apakah terdapat kelemahan pada sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur
2. Untuk mengevaluasi kelemahan pada penerapan sistem pengendalian internal pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Karya Niaga Abadi (J&T Express) Cabang Surabaya Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yakni:

a. Manfaat teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan sistem pengendalian internal.

b. Manfaat praktis

Dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat. Selain itu, diharapkan menjadi bahan masukan atau pertimbangan atas sistem pengendalian internal yang berkaitan dengan prosedur dan kebijakan pengiriman barang pada perusahaan jasa ekspedisi.