

# **BAB I**

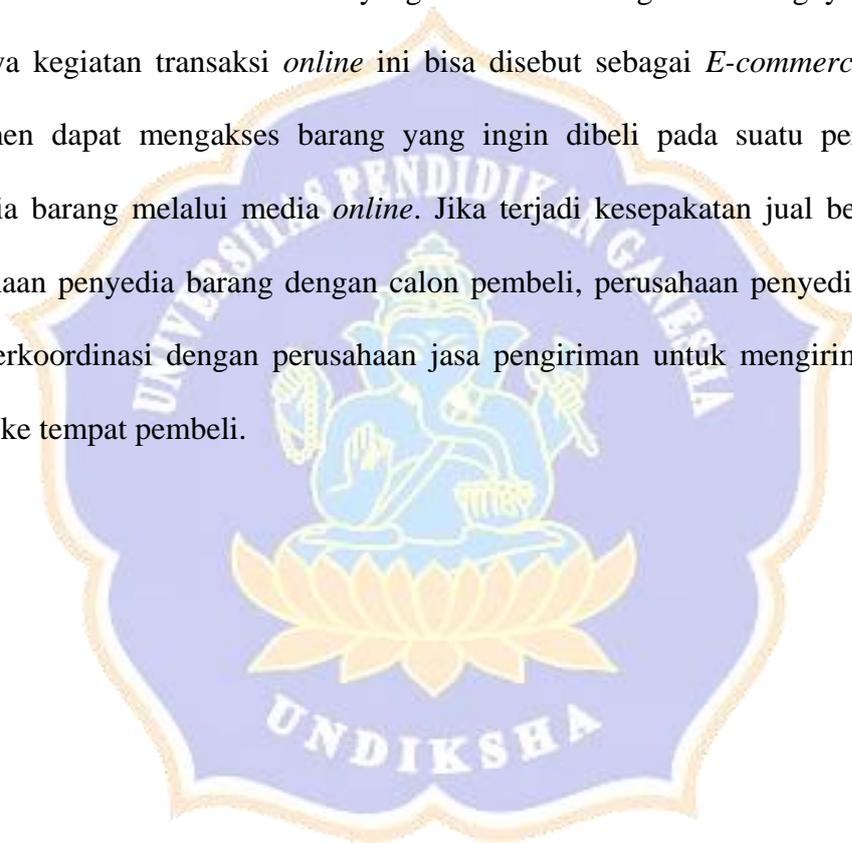
## **PENDAHULUAN**

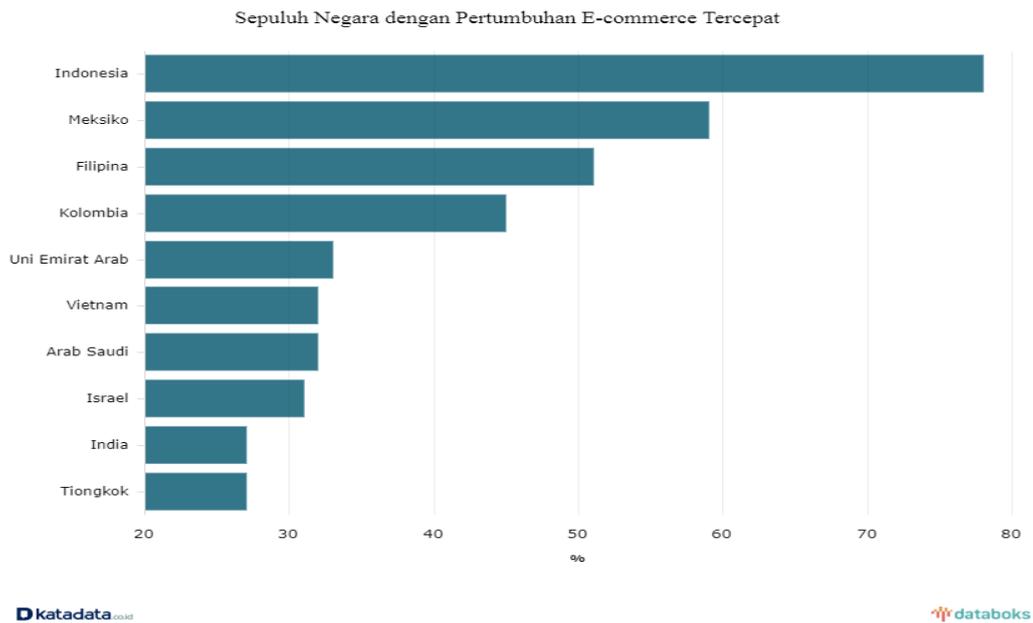
### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan perusahaan saat ini tidak lepas dari adanya permasalahan, dan itu dapat terjadi pada semua jenis perusahaan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Setiap perusahaan bertekad menghasilkan keuntungan yang maksimal yang stabil. Kesalahan bisa dicegah dengan adanya pengendalian yang efektif, demi mencegah dan mengurangi adanya kesalahan. Pengendalian internal menjadi solusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya pengendalian internal, keuntungan yang maksimal dapat dicapai oleh perusahaan.

Berkembangnya suatu perusahaan menjadi tolak ukur pelaksanaan pengendalian internal yang efektif. Pengendalian internal yaitu pelaksanaan yang dijalankan oleh manajemen, dewan komisaris, dan anggota lain di perusahaan yang dirancang guna menghasilkan poin pencapaian berikut ini: 1) Keandalan pelaporan keuangan, 2) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan berlaku, 3) Efektivitas dan efisiensi operasional (Mulyadi, 2016).

Perusahaan pengiriman barang adalah jenis perusahaan yang mengkhususkan diri dalam melayani pengiriman barang ke lokasi tujuan. Pengiriman barang dibutuhkan apabila seseorang atau entitas tidak dapat melakukan pengiriman barang secara mandiri. Di zaman sekarang yang serba internet, rekan kerja yang paling sering menggunakan jasa pengiriman barang adalah perusahaan yang memasarkan barang melalui internet atau para pelaku bisnis *online* dan entitas tertentu yang tidak bisa mengirim barangnya sendiri. Biasanya kegiatan transaksi *online* ini bisa disebut sebagai *E-commerce*. Calon konsumen dapat mengakses barang yang ingin dibeli pada suatu perusahaan penyedia barang melalui media *online*. Jika terjadi kesepakatan jual beli antara perusahaan penyedia barang dengan calon pembeli, perusahaan penyedia barang akan berkoordinasi dengan perusahaan jasa pengiriman untuk mengirim barang sampai ke tempat pembeli.





**Gambar 1.1 Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan E-commerce Tercepat**  
**Sumber: Data Survey Merchant Machine tahun 2018**

Lembaga Riset asal Inggris, *Merchant Machine* melakukan survey pertumbuhan *E-commerce* tercepat di sepuluh negara. Terdapat sepuluh negara yang memiliki tingkat tumbuh *e-commerce* tercepat di dunia. Meksiko menempati urutan kedua dengan pertumbuhan 59%, sementara Filipina berada di urutan ketiga dengan nilai 51%. Indonesia berada di urutan pertama dengan pertumbuhan 78% di tahun 2018 dengan jumlah pengguna internet mencapai 171,17 juta orang (menurut survey terbaru APJII). *E-commerce* menjadi pendorong utama pertumbuhan sektor jasa ekspedisi. Di Indonesia tercatat perkembangan mengesankan pada pemasukan jasa ekspedisi yang bernilai 30% – 40% di tahun 2016 berkat bantuan dari aktivitas belanja *online*. Pertumbuhan tersebut melebihi angka pada umumnya yang menyebabkan industri logistik melonjak senilai 14% -15%. Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) memprediksi untuk pemasukan perusahaan ekspedisi dapat mencapai hasil berkisar 20% -25% pada 2017 dan *e-commerce* pasti ikut andil

sebesar 15% terhadap pertumbuhannya. Jasa kurir di Indonesia diprediksi pasti terus berkembang seiring dengan banyaknya aktivitas *e-commerce*. Asosiasi E-commerce Indonesia (Idea) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika berpendapat bahwa, pencapaian transaksi dari kegiatan *e-commerce* dalam negeri diperkirakan dapat menghasilkan 25 miliar USD atau Rp 295 triliun pada 2016 dan diprediksi dapat bertambah besar mencapai 130 miliar USD pada tahun 2020 (basarta.co.id: Diakses tanggal 28 November 2019).

Kesempatan ini dapat digunakan oleh perusahaan jasa pengiriman untuk bekerja sama dengan para pelaku *e-commerce*. Dari banyaknya pengguna internet yang ada, perusahaan harus tetap waspada terhadap keamanan informasi internalnya. Di zaman perkembangan teknologi ini tiap perusahaan dituntut untuk melakukan penyebaran informasi secara cepat, tepat, dan akurat menggunakan teknologi internet. Tidak menutup kemungkinan adanya tindak kriminal dalam mengakses data perusahaan tanpa izin yang dapat merugikan perusahaan nantinya. Peran pengendalian internal bagi perusahaan jasa pengiriman sangat penting dimana informasi mengenai keamanan paket kiriman, pencapaian pengiriman, kepuasan konsumen, data pendapatan dll nantinya menjadi citra perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan kedepannya.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah perbandingan antar perusahaan jasa pengiriman dimana keefektivan penerapan sistem pengendalian internal dan kesiapan perusahaan menghadapi revolusi industri 4.0 dijadikan sebagai topik perbandingan. Lokasi penelitian yang digunakan yaitu, Ninja Xpress Mini Station Singaraja, J&T Express Drop Point Singaraja, dan Kantor Pos Pemeriksa Singaraja. Ketiga lokasi tersebut merupakan perusahaan yang memiliki

kegiatan operasional yang kompleks dan memiliki manajemen pengatur kegiatan operasional di lingkup Kabupaten Buleleng. Masing-masing perusahaan tersebut juga memiliki tanggung jawab pada pengiriman barang yang dilaksanakan sub-cabang perusahaan di masing-masing wilayah kecamatan/kota kecuali Ninja Xpress Singaraja yang hanya memiliki 1 kantor cabang (*mini station*) yaitu di Singaraja yang lingkup pengirimannya mencakup wilayah Singaraja, Gilimanuk, Kubu (Karangasem), Kintamani (Bangli).

Perkembangan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia sekarang ini didukung oleh kemajuan teknologi dan masyarakat yang terlibat di dalam *e-commerce*, termasuk di Kota Singaraja, Bali. Salah satu layanan kurir yang baru hadir di Indonesia adalah perusahaan logistik Ninja Xpress asal Singapura, Ninja Van. Sebagai perusahaan logistik berbasis teknologi, Ninja Xpress sejak berdirinya di Indonesia pada tahun 2017 menawarkan jasa pengiriman dan penerimaan paket yang menawarkan sistem *real time* serta pelayanan bayar ditempat (*cash on delivery*). Sistem dari Ninja Xpress dapat membantu para pelaku *e-commerce* untuk mengakses barang kirimannya selama 24 jam melalui ID dan pemberian SMS serta *e-mail* oleh Ninja Xpress.

Ninja Xpress bekerja sama dengan *shipper*/ perusahaan yang sudah memiliki paket kiriman dengan jumlah yang banyak seperti Lazada, Tokopedia, *blogshop* lokal, pelaku *e-commerce*, serta entitas yang menggunakan layanan kurir ninja xpress. *Shipper* yang ingin menggunakan layanan Ninja Xpress harus memiliki kontrak kerjasama dengan melakukan transaksi pembayaran selama waktu yang disepakati dan menyediakan paket barang yang dikirim dalam kurun waktu sesuai kontrak kerja. Sedikit atau banyaknya paket yang akan dikirim oleh

*shipper* akan tetap dikirim oleh Ninja Xpress dan jika *shipper* tidak ada paket yang akan dikirim pihak Ninja Xpress tidak akan melakukan pengiriman.

Tiap perusahaan pengiriman pasti memiliki cabang perusahaan di tiap kota/kecamatan untuk mengefektifkan jumlah pengiriman barangnya, termasuk juga Ninja Xpress Bali yang memiliki cabang atau disebut *Mini Station* di Kota Singaraja. *Mini Station* Singaraja memiliki luas area pengiriman yang cukup luas, yakni melingkupi Singaraja, Gilimanuk, Kubu (Karangasem), Kintamani (Bangli). Tidak seperti perusahaan jasa pengiriman lainnya yang memiliki cabang perusahaan di tiap kecamatan, *Mini Station* Singaraja ini belum membuka cabang lain dikarenakan jumlah pemakai layanan perusahaan belum sebanyak yang ada di *Mini Station* Denpasar, hal ini juga untuk mengefisienkan pengeluaran yang akan digunakan oleh perusahaan. *Mini station* Singaraja beralamat di Jalan Pulau Timor, Gang Tekukur 07 Singaraja, Buleleng, Bali. Berbeda dengan J&T dan Kantor Pos, Kantor Ninja Xpress *Mini Station* Singaraja langsung menerima paket oleh *shiper* lengkap dengan identitasnya dari Gudang Ninja Xpress Station Kesiman dan langsung dikirim ke alamat dituju setelah dilakukan *scan* barang oleh pihak *fleet* di *mini station* singaraja. Pelaksanaan pengendalian terhadap aktivitas operasional di *mini station* singaraja dilakukan setiap hari kerja rutin untuk semua pegawai di pagi hari oleh *fleet* dan diawasi oleh *Station Manager in charge*. Untuk pengelolaan keuangan dipegang oleh *fleet* dalam mencatat penerimaan COD, membantu mengelola kas kecil singaraja dan mencatat laporan pengeluarannya dan *station manager in charge* dalam menerima transfer kas kecil dari Kantor Ninja Denpasar serta mencatat pengeluaran kas kecil untuk daerah Tabanan dan Negara.

Perusahaan kedua yang digunakan yaitu J&T Express, merupakan entitas yang melayani dalam bidang pengiriman dokumen dan barang di Indonesia sejak tahun 2014. J&T Express memiliki kelebihan sistem IT dalam peningkatan efisiensi pelayanannya. J&T Express melakukan pengiriman barang ke setiap kota, pedalaman desa, serta manca negara juga termasuk kegiatan belanja *online*. J&T menggandeng mitra dengan Garuda Indonesia Cargo dalam pengiriman udara, mengajak idEA sebagai asosiasi *E-commerce* di Indonesia, bekerjasama dengan Asperindo adalah asosiasi perusahaan jasa pengiriman express Indonesia, bermitra dengan *Shopee*, serta website *marketplace* yang ada.

Perusahaan ini memakai sistem *Drop Point* yaitu sentralisasi dalam hal penyebaran dan pemrosesan paket. *Drop Point* berfungsi dalam menyatukan antara penerima paket dengan pengirim, sekaligus dapat melaksanakan pengiriman barang. Kemudian, untuk sistem pelacakan J&T Express menawarkan pelacakan yang dinamakan *Real Time Tracking System*. Dengan adanya sistem ini konsumen dapat mengetahui keberadaan paket dan durasi waktu dari awal ke tempat berikutnya dapat diketahui (thidiweb.com: Diakses tanggal 21 Oktober 2019). Lokasi penelitian J&T Express yang digunakan beralamat di Jalan Gajah Mada No. 102 Singaraja, Buleleng, Bali. Pelaksanaan pengendalian operasional dipegang oleh *personal in charge* dan untuk pengelolaan keuangan dibantu oleh *admin drop point* singaraja sebagai tugas tambahan setelah tugas administrasi paket.

Perusahaan ketiga yang digunakan untuk membandingkan penerapan sistem pengendalian internal adalah POS Indonesia. POS Indonesia adalah perusahaan jasa pertama yang memelopori layanan jasa pengiriman di Indonesia. Pos Indonesia adalah perusahaan yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara

yang berspesialisasi pada pengiriman dan transaksi keuangan. Perusahaan ini masih memegang kendali atas distribusi pengiriman di Indonesia mencakup wilayah kabupaten, kota, dan kecamatan di seluruh wilayah Indonesia. Cepatnya perubahan teknologi komunikasi dan informasi, tren masyarakat mempengaruhi bisnis pos sehingga terdapat pergeseran bisnis yang signifikan. Pemakaian SMS (Pesan singkat) melalui telepon seluler dan internet membuat kegiatan surat menyurat pos terganti. Termasuk juga terdapat kegiatan bersaing dengan perusahaan layanan sama yang dapat membuat Pos menjadi kalah saing.

Pos Indonesia harus mencari solusi terkait keadaan tersebut untuk merealisasikan pengembangan perusahaan. Terdapat tiga jalan transformasi yang direalisasikan POS Indonesia, yaitu: membentuk *holding company*, revitalisasi bisnis inti, dan mengembangkan bisnis-bisnis baru. Perusahaan mengembangkan perusahaan inti agar dapat mengatur sejumlah anak perusahaan di bawahnya seperti , yaitu Pos Logistik Indonesia, Pos Properti Indonesia, dan Bhakti Wasantara Net. Di samping itu perusahaan juga mengembangkan dan menyiapkan bisnis-bisnis baru antara lain di bidang jasa keuangan, lini bisnis retail, *city courier*, *e-commerce*, kargo udara, serta asuransi. Terdapat empat sektor utama yang menjadi perhatian utama pengembangan, yaitu sistem pengaturan keuangan, manajemen sumber daya manusia dan organisasi, strategi marketing, serta, kapabilitas infrastruktur.

Sistem akuntansi berstandar *enterprise resource planning* menjadi *main operation* pencatatan transaksi dari Pos Indonesia. Melainkan pada segi pengembangan sarana infrastruktur, POS Indonesia setiap tahunnya mengalokasikan dana pada pengembangan teknologi informasi setidaknya di atas 50 milyar rupiah. (bumn.go.id: Diakses tanggal 21 Oktober 2019). Peneliti menggunakan Kantor Pos Singaraja yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 156, Singaraja, Buleleng, Bali karena kantor pos ini merupakan pusat manajemen operasional seluruh kantor pos di Kabupaten Buleleng. Kendali pengendalian internal dipegang oleh kepala kantor pos pemeriksa singaraja beserta manajer-manajer bagian. Pengelolaan keuangan dipegang oleh manajer keuangan dalam menerima dan mencatat transaksi yang ada dan akuntan yang membukukan transaksi yang sudah dicatat bagian keuangan ke dalam laporan bulanan dan melaporkannya ke Kantor Pos Regional Denpasar.

Kota Singaraja adalah Ibu Kota dari Kabupaten Buleleng yang dikenal sebagai kota pendidikan. Kota Singaraja mempunyai nilai sejarah yang panjang. Mulai dari zaman kerajaan sampai dengan zaman penjajahan Belanda dulunya Kota Singaraja menjadi ikon penting yaitu sebagai pusat ekonomi Bali dan Provinsi Sunda Kecil. Menurut data BPS Provinsi Bali, jumlah penduduk daerah yang menyandang status Ibu Kota Provinsi Bali sejak 1960 berjumlah 788.589 jiwa. Terdiri dari 373.172 penduduk asli dan 415.417 penduduk pendatang. Padatnya aktivitas sektor ekonomi di Singaraja masih terasa hingga sekarang, dan meningkat akibat mudahnya akses teknologi informasi. Banyak berkembang pelaku bisnis yang sebagian besar melakukan transaksi secara *online*. Dari banyaknya pelaku bisnis *online* ini menjadi peluang juga untuk perkembangan usaha jasa pengiriman di Kota Singaraja, seperti contohnya: Ninja Xpress, J&T Express, JNE, Si Cepat

Express, Tiki, dan juga termasuk POS Indonesia. Pengendalian internal dalam hal ini sangat penting untuk membantu kinerja perusahaan jasa pengiriman dalam meningkatkan pelayanan dan keamanan barang kiriman. Pengendalian internal yang efektif dapat mendukung perusahaan dalam mengurangi potensi adanya kecurangan. Penulis menggunakan komponen pengendalian internal yang dikemukakan *Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission* (COSO) untuk mengetahui keefektifan sistem pengendalian internal yang digunakan pada Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor POS Singaraja, dan J&T Express Drop Point Singaraja serta menggunakan *Indonesia Industry 4.0 Readiness Index* (INDI 4.0) oleh Kementerian Perindustrian untuk mengetahui kesiapan dari perusahaan dalam menghadapi revolusi industri 4.0.

Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian di perusahaan ekspedisi yang berada di Kota Singaraja, Buleleng, Bali. Peneliti mengajukan judul “EVALUASI EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PENGIRIMAN BARANG SEBAGAI PERSIAPAN MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0”.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, permasalahan yang penulis ajukan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ninja Xpress Mini Station Singaraja dan J&T Express Drop Point Singaraja di dalam pembagian *job description* sama-sama terdapat rangkap tugas, dimana pada Ninja Xpress Mini Station Singaraja pada *station manager in charge* sebagai pemimpin, penanggung jawab ikut dalam proses penerimaan, pencatatan laporan kas kecil untuk station Tabanan dan Negara serta *fleet* yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan paket dan uang cod juga bertugas dalam mengelola keuangan dan pelaporan kas kecil mini station singaraja termasuk juga kas koperasi swadaya. Pada J&T Express Drop point Singaraja bagian admin yang khusus bertugas dalam administrasi paket kiriman, pelacakan kondisi paket, uang cod juga bertugas dalam penerimaan, pengelolaan, serta pelaporan dana *reimburse* yang digunakan untuk kegiatan operasional. Sedangkan pada Kantor Pos Pemeriksa Singaraja sudah terdapat pemisahan tugas pengelolaan keuangan yang diserahkan kepada bagian keuangan dan akuntan.
2. Kemajuan teknologi membuat perusahaan jasa harus dapat menyesuaikan diri. Era revolusi industri 4.0 memiliki hubungan dengan sistem pengendalian internal dari perusahaan jasa, yaitu bagaimana perusahaan mengolah dan menyimpan datanya menggunakan bantuan teknologi internet. Masing-masing perusahaan jasa perlu memanfaatkannya untuk memaksimalkan kinerja perusahaan, termasuk juga Ninja Xpress Mini Station Singaraja, J&T Express Drop Point Singaraja, dan Kantor. POS Pemeriksa Singaraja.

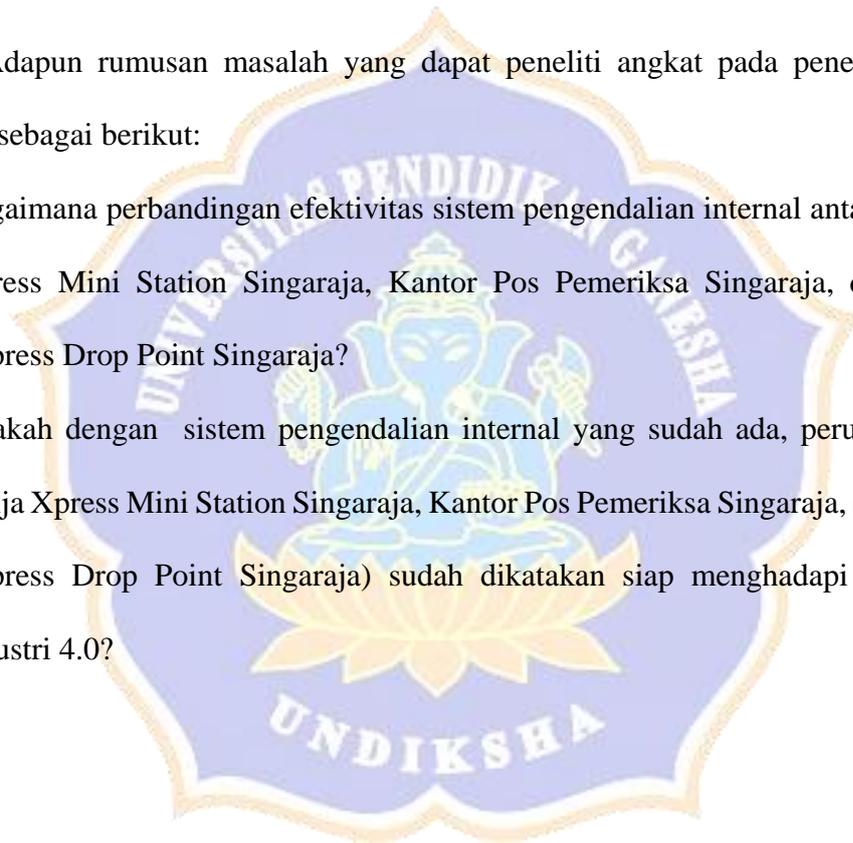
### 1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti lebih memusatkan perhatian masalah pada pokok permasalahan, maka dari itu peneliti membatasi penelitian yang berkaitan dengan data seputar penerapan sistem pengendalian internal pengiriman barang yang dilakukan oleh Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor POS Pemeriksa Singaraja, J&T Express Drop Point Singaraja sebagai kesiapan menghadapi revolusi industri 4.0.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah yang dapat peneliti angkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan efektivitas sistem pengendalian internal antara Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor Pos Pemeriksa Singaraja, dan J&T Express Drop Point Singaraja?
2. Apakah dengan sistem pengendalian internal yang sudah ada, perusahaan (Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor Pos Pemeriksa Singaraja, dan J&T Express Drop Point Singaraja) sudah dikatakan siap menghadapi revolusi industri 4.0?



### 1.5 Tujuan Penelitian

Peneliti hendak mencapai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan hasil perbandingan efektivitas sistem pengendalian internal yang dilakukan oleh Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor POS Pemeriksa Singaraja, dan J&T Express Drop Point Singaraja.
2. Untuk mengetahui kesiapan Ninja Xpress Mini Station Singaraja, Kantor Pos Pemeriksa Singaraja, dan J&T Express Drop Point Singaraja dalam menghadapi revolusi industri 4.0.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, maka terdapat manfaat yang dapat dipetik dari penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini dipastikan dapat memperluas wawasan penulis dan berbagai pihak mengenai efektivitas penerapan sistem pengendalian internal pengiriman barang di Kantor Pos, J&T, dan Ninja Xpress Wilayah Singaraja.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan syarat untuk menyelesaikan studi, dan prasarana peneliti untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang sudah diterima dalam masa perkuliahan.

2) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan dapat dijadikan perbandingan bagi mahasiswa lain dalam penulisan karya ilmiah

3) Bagi Perusahaan Ninja Xpress Mini Station Singaraja

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi terkait kekurangan dari sistem pengendalian internal dan dapat meningkatkan kinerja, serta perencanaan yang lebih baik guna menyiapkan perusahaan menjadi lebih siap dan tanggap pada berkembangnya teknologi dalam menghadapi revolusi industri 4.0 pada Ninja Xpress Mini Station Singaraja.

4) Bagi Kantor Pos Pemeriksa Singaraja

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi terkait kekurangan dari sistem pengendalian internal dan dapat meningkatkan kinerja, serta perencanaan yang lebih baik guna mempersiapkan perusahaan menjadi lebih siap dan tanggap terhadap perkembangan teknologi dalam menghadapi revolusi industri 4.0 pada Kantor Pos Pemeriksa Singaraja.

5) Bagi J&T Express Drop Point Singaraja

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi terkait kekurangan dari sistem pengendalian internal dan dapat meningkatkan kinerja, serta perencanaan yang lebih baik guna mempersiapkan perusahaan menjadi lebih siap dan tanggap terhadap perkembangan dalam revolusi industri 4.0 di J&T Express Drop Point Singaraja.