

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PROSEDUR PENJUALAN *CASH ON DELIVERY* (COD) RETAIL
DI JNE CABANG TUREN**

SKRIPSI



Oleh :

Ananna Isna Suaiba

200502110095

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PROSEDUR PENJUALAN *CASH ON DELIVERY* (COD) RETAIL
DI JNE CABANG TUREN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. Akun)



Oleh :

Ananna Isna Suaiba

200502110095

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PROSEDUR
PENJUALAN COD RETAIL DI JNE CABANG TUREN

SKRIPSI

Oleh Ananna Isna Suaiba

NIM : 200502110095

Telah Disetujui Pada Tanggal 8 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA

NIP. 197203222008012005

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PROSEDUR
PENJUALAN COD RETAIL DI JNE CABANG TUREN

SKRIPSI

Oleh

ANANNA ISNA SUAIBA

NIM : 200502110095

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)
Pada 4 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua Penguji
Lutfi Ardhani, S.E., M.S.A
NIP. 198505282019031005
2. Anggota Penguji
Nawirah, M.S.A., Ak. CA
NIP. 198601052023212031
3. Sekretaris Penguji
Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA
NIP. 197203222008012005

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi,



Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D NIP.
197606172008012020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananna Isna Suaiba

NIM : 200502110095

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PROSEDUR PENJUALAN COD RETAIL DI JNE CABANG TUREN

adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 14 Mei 2024

Hormat saya,



Ananna Isna Suaiba
NIM: 200502110095

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamiin

Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat, Rahmat, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada Nabiyullah, Nabi Muhammad SAW. Tulisan ini aku persembahkan kepada cinta pertamaku Bapak Mahfud Nasrullah, selaku bapak saya yang tidak pernah gagal dalam memberikan kasih sayang dan support. Kepada ibu pericantik nan sabar Ibu Ika yang selalu setia mendoakan di sepertiga malamnya. Memberikan banyak pengorbanan dan merelakan banyak hal demi kesuksesan putrinya, doa serta restu bapak ibu adalah motivasi dan senjata terbaik untukku. Juga untuk kakakku yang sudah membantu proses wawancara dan untuk adikku yang selalu memotivasi dan menghiburku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Kepada pemilik nama Lugas Gema Ayodya yang selalu menemani setiap senang dan susahku dalam menyelesaikan skripsi ini. Memberikan support system yang tidak diberikan oleh orang lain.

Kepada nenek tercinta yang selalu mendoakan dan selalu menangis ketika tau cucu kecilnya sudah beranjak dewasa.

Kepada wali dosen saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan administrasi di akhir pendidikan saya.

Kepada dosen pembimbing saya, yang sudah membuka pikiran dan cara berfikir saya.

HALAMAN MOTTO

Jadi perempuan harus kuat dan tangguh

Nangis boleh nyerah jangan

Menjadi seorang pengusaha harus kuat dan peka terhadap lingkungan

Harus full senyum ga boleh cemberut nanti alisnya gandeng.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi pada Prosedur Penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang terang benderang yaitu agama islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof Dr HM. Zainuddin MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.E.I. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, S.E., M. Bus., Ak. Ca., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak, ibu, kakak, adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moril dan spirituil.
7. Bapak Mahfud Nasrullah selaku kepala cabang JNE Cabang Turen
8. Bapak Nurami Nasrullah selaku sub. unit operasional yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Pemilik nama Lugas Gema Ayodya, yang telah sabar dan setia menemani peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin.

Malang, 12 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
المخلص	17
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1	1
1.2	6
1.3	6
1.4	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1	8
2.2	12
2.3	13
2.3.1	13
2.3.2	14
2.3.3	17
2.3.4	19

2.4	28
BAB III METODE PENELITIAN..... 30	
3.1	30
3.2	31
3.3	31
3.4	32
3.5	33
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 36	
4.1	36
4.1.1	36
4.1.2	38
4.1.3	38
4.2	43
4.2.1	43
4.2.2	44
4.2.3	46
4.3	48
4.3.1	48
4.3.2	51
4.3.3	53
4.4	55
BAB V PENUTUP 58	
5.1	58
5.2	59
DAFTAR PUSTAKA 61	
LAMPIRAN 1 Biodata Peneliti..... 64	
LAMPIRAN 2 Jurnal Bimbingan Skripsi..... 66	
LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme..... 68	
LAMPIRAN 4 Hasil wawancara 69	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Layanan JNE	4
Table 2.1 Review Penelitian Terdahulu	8
Table 3.1 Fungsi Petugas	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi JNE Cabang Turen	38
Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Penjualan	47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Biodata Peneliti	64
LAMPIRAN 2 Jurnal Bimbingan Skripsi	66
LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	68
LAMPIRAN 4 Hasil Wawancara	69

ABSTRAK

Isna Suaiba, Ananna. 2024, Skripsi. Judul: “Analisis Sistem Informasi Akuntansi pada Prosedur COD Retail di JNE Cabang Turen”.

Pembimbing: Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Penjualan COD Retail, Analisis, JNE Cabang Turen.

Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam sistem pengelolaan data sangat berdampak besar bagi kemajuan perusahaan, terutama dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan akurat serta dalam pengambilan keputusan. Jne Cabang Turen merupakan mitra dari Cabang Utama Malang, yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam prosedur penjualan Cash on Delivery (COD) Retail di JNE CabangTuren dengan melakukan langkah dan praktik yang diterapkan oleh JNE Cabang Turen dalam menerima, mengirim dan mengelola pembayaran COD Retail.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan analisis terkait prosedur penjualan COD Retail. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memfasilitasi kegiatan penjualan, pelacakan transaksi dan pengelolaan data pelanggan. Namun, ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti proses pendaftaran yang lama dan kurangnya fitur pemantauan pengiriman dalam dasbord COD Retail yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

ABSTRACT

Isna Suaiba, Ananna. 2024. Thesis. Title: “Analysis of Accounting Information System in Cash on Delivery (COD) Retail Procedure at JNE Branch Turen”.

Advisor: Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA.

Keywords: Accounting Information System, COD Retail Sales, Analysis, JNE Branch Turen.

The utilization of advances in information technology in data management systems has a significant impact on the progress of companies, especially in providing information quickly, accurately, and in decision-making. JNE Branch Turen is a partner of the Main Branch in Malang, engaged in the field of shipping goods and documents. This study aims to determine how the accounting information system is used in the Cash On Delivery (COD) Retail sales procedure at JNE Branch Turen by examining the steps and practices applied by JNE Branch Turen in receiving, delivering, and managing COD Retail payments.

The research method used is a qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, and analysis related to COD Retail sales procedures. The results show that the accounting information system used in the COD Retail sales procedure at JNE Branch Turen has made a significant contribution in facilitating sales activities, tracking transactions, and managing customer data. However, there are some challenges faced, such as lengthy registration processes and a lack of shipment monitoring features in the Retail COD dashboard, causing inconvenience for users.

المخلص

إسنا نوبيع، أنانا. 2024، أطروحة. العنوان: "تحليل نظم المعلومات المحاسبية حول إجراءات البيع بالتجزئة عند الدفع عند الاستلام في فرع شركة الأردن الوطنية للتجارة في تورين".

ناني وهيونى، سي، م.س، أك، المشرف: د. نانيك وغيونى

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات المحاسبية، مبيعات التجزئة عند الطلب، تحليل، JNE Turen فرع تورين

إن استخدام التقدم في تكنولوجيا المعلومات في نظم إدارة البيانات له تأثير كبير على تقدم الشركة، خاصة في تقديم المعلومات بسرعة ودقة ودقة وفي اتخاذ القرارات. شريكاً لفرع مالانج الرئيسي الذي يعمل في تسليم JNE Turen يعتبر فرع شركة البضائع والوثائق. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية استخدام نظام المعلومات في فرع (COD) المحاسبية المستخدم في إجراءات مبيعات التجزئة نقداً عند التسليم تورين JNE تورين من خلال اتخاذ الخطوات والممارسات التي يطبقها فرع JNE في استلام وإرسال وإدارة مدفوعات التجزئة عند التسليم

طريقة البحث المستخدمة هي المنهج الكيفي. وقد تم الحصول على البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الملاحظة والمقابلات والتحليلات المتعلقة بإجراءات مبيعات التجزئة عند الدفع عند الاستلام. أظهرت النتائج أن نظام المعلومات المحاسبية المستخدم في إجراءات مبيعات التجزئة عند الدفع عند الاستلام في فرع شركة الأردن الوطنية للتجزئة في تورين قد ساهم بشكل كبير في تسهيل أنشطة المبيعات وتتبع المعاملات وإدارة بيانات العملاء. ومع ذلك، هناك العديد من التحديات التي تواجهها، مثل استخدام نظام مركزي واستخدام أموال المكتب في عملية صرف أموال التجزئة عند الدفع عند الاستلام للعملاء مما يؤدي إلى ارتفاع مستحقات تورين لتحسين كفاءة JNE الشركة. يوفر هذا البحث رؤية قيمة لإدارة فرع شركة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في إجراءات مبيعات التجزئة عند الدفع عند الاستلام.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi secara signifikan telah mengubah cara bisnis beroperasi, terutama dalam industri *sosial commerce* (*s-commerce*) yang merupakan suatu bentuk perdagangan yang dimediasi oleh media sosial (Hidayatulloh et al., 2020). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ahdiat (2023) yang meneliti 1.020 orang responden Indonesia. Hasil dari penelitian tersebut hanya 86% responden pernah berbelanja menggunakan media sosial. Sebanyak 46% berbelanja di *e-commerce*, 21% berbelanja melalui WhatsApp, 10% berbelanja melalui Facebook Shops, 10% melalui Instagram Shopping, 1% melalui aplikasi telegram, Line Shopping dan Pinterest, dan 10% berbelanja menggunakan aplikasi lainnya

Konsep *s-commerce* merupakan konsep baru dalam perkembangan perdagangan elektronik (Rahmadiane & Utami, 2022). *S-commerce* memberikan keleluasaan bagi penjual dan pembeli dalam berinteraksi, serta bertransaksi langsung di sosial media tanpa harus masuk ke situs atau aplikasi digital lain. Berbelanja menggunakan *s-commerce* memiliki risiko keamanan yang besar (Hidayatulloh et al., 2020). Penjual akan kesulitan mempromosikan produknya karena pelanggan kurang percaya dengan transaksi jual beli menggunakan *s-commerce*. Penjual dapat mengatasi kesulitan tersebut dengan

mempromosikan metode pembayaran yang menguntungkan baik bagi penjual maupun pembeli.

Salah satu metode pembayaran tersebut adalah *Cash On Delivery* (COD), dimana pembeli dapat membayar pesanan secara tunai saat barang diterima (Asmah et.,al (2022). Dari hal tersebut metode COD menjadi salah satu manfaat bagi penjual dalam meningkatkan penjualan. Jika metode COD dikelola dengan baik, maka akan memberikan dampak baik kepada penjual, salah satunya adalah meningkatkan akses pasar. Menurut Armiani (2022) sebagian besar konsumen lebih banyak tertarik dengan fitur COD karena merasa lebih nyaman, simple dan meminimalisir resiko tertipu serta mempercepat proses orderan barang yang dibelinya.

Metode pembayaran COD juga mampu meningkatkan jumlah pembelian di toko online, karena dapat meyakinkan para pembeli yang belum percaya dan masih takut akan risiko keamanan (Simatupang et al., 2023). Menurut Simatupang et al., (2023) metode COD banyak disediakan di platform belanja online seperti Shopee, Tokopedia, Tik Tok Shop,dan Lazada.

Menurut Cahya Ramadhan et al., (2022) retailing adalah semua aktivitas yang mengikutsertakan pemasaran barang dan jasa secara langsung kepada pelanggan. Sama halnya dengan pendapat Yanto et al., (2018) menurutnya retail adalah kegiatan jual beli baik barang maupun jasa secara langsung kepada konsumen, yang kemudian oleh konsumen dipakai untuk dirinya sendiri (bukan untuk kepentingan bisnis). Penjualan secara retail sudah banyak dan menjamur

di Indonesia, penjualan retail dapat berupa toko fisik, toko online maupun kombinasi keduanya (*ritel omnichanne*). Jenis – jenis ritail mencakup toko pakaian, toko elektronik, toko makanan, toko perabotan, dan masih banyak lagi. Dari pengertian COD dan retail yang sudah dijelaskan diatas, itu alasan mengapa PT. JNE Express memberi nama layanan tersebut dengan nama “COD Retail”, karena memang layanan tersebut difokuskan untuk membantu para pelaku atau penjual *s-commerce* yang kesulitan dalam mengatasi banyaknya permintaan penjualan menggunakan layanan COD.

Dari tingginya permintaan penjualan menggunakan layanan COD, maka tinggi pula permintaan pengantaran barang belanja yang harus dihadapi oleh JNE. Namun, tingginya persaingan dalam bisnis ini, menekankan JNE untuk memberikan pelayanan yang sangat diinginkan oleh konsumen. Untuk bertahan dan upaya menjaga produk JNE, JNE melakukan promo menarik, seperti diskon ongkir, JNE Loyalty Card (JNE), *cash back*, dan masih banyak lagi. Menurut <https://www.jne.co.id/profil-perusahaan> pada 02/11/2023 18:01 PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal sebagai JNE merupakan salah satu perusahaan ekspedisi barang terbesar di Indonesia, berdiri pada tanggal 26 November 1990 berkat jaringan dan jangkauan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa dan pulau terluar, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia.

Table 1.1 Layanan JNE

NO	NAMA LAYANAN	ESTIMASI
1	SS (Super Speed)	24 jam
2	YES (Yakin Esok Sampai)	1-2 hari
3	REG (Layanan Reguler)	2-3 hari
4	OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)	4-6 hari
5	JTR (JNE Trucking)	4-6 hari
6	JNE Cashless	2-3 hari

Sumber : <https://jne.co.id/shipping-fee>

Dengan luasnya wilayah jangkauan PT JNE Express mengharuskan perusahaan ini memiliki cabang mitra untuk mengembangkan layanan pengirimannya. JNE Cabang Turen merupakan salah satu cabang mitra yang memiliki jangkauan pengiriman yang cukup luas. “*JNE Turen salah satu JNE Cabang yang memiliki jangkauan pengiriman dengan geografis terbesar di Malang mbak, area pengiriman kami meliputi, Turen, Dampit, Tirtoyudo,*

Ampelgading, Sumbermanjing Wetan, Gedangan, Gondanglegi, Pagelaran.”

Bapak Mahfud (Kepala Cabang JNE Turen) Jumat 29 Desember 2023.

Dengan jangkauan pengiriman yang luas, JNE Cabang Turen memiliki sistem informasi akuntansi prosedur penjualan COD Retail guna meningkatkan efisiensi operasional dalam pengiriman barang serta proses akuntansi terkait transaksi COD Retail yang terjadi. Sistem informasi akuntansi memiliki peran penting dalam membantu mengadopsi dan mengelola posisi keuangan yang strategis (Fauzi & Fitriani, 2023). Peranan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan sangat penting karena dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan laporan keuangan yang dapat digunakan untuk mengukur kegiatan perusahaan, keputusan yang tepat juga dapat diperoleh dari adanya sistem informasi yang diterapkan (Syaharman, 2020).

Mengacu pada hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen. Ilmu serta teori akan diaplikasikan dalam penelitian ini. Melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi akan diperoleh gambaran mengenai prosedur penjualan COD Retail di JNE. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pada Prosedur Penjualan *Cash On Delivery* (COD) Retail di JNE Cabang Turen. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam

mengenai prosedur penjualan COD Retail, inovasi bisnis, kebutuhan penjual *s-commerce* dan dampak terhadap konsumen, serta membantu perusahaan dalam pengembangan dan pertumbuhan bisnisnya di lingkungan bisnis yang dinamis.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan *Cash On Delivery* (COD) Retail di JNE Express Cabang Turen ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen dengan melakukan langkah dan praktik yang diterapkan oleh JNE Cabang Turen dalam menerima, mengirim dan mengelola pembayaran COD Retail.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menjadi sarana pembelajaran dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dalam pembelajaran sehingga dapat mengembangkan ilmu pengetahuannya, terutama dalam bidang Sistem Informasi Akuntansi.

2. Bagi Akademis

Diharapkan menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti dan mahasiswa yang tertarik dalam studi terkait *s-commerce*, logistik dan sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak JNE Cabang Turen

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi JNE Cabang Turen dalam mengidentifikasi area mana yang efisiensi operasional nya dapat ditingkatkan, dan mengidentifikasi tantangan utama sehingga perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasinya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Table 2.1 Review Penelitian Terdahulu

Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Fauzi & Fitriani (2023), Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Prosedur Penerimaan Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) (Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Wonosobo	Untuk mengetahui mengenai prosedur pembayaran COD, pengendalian sistem, dan pengendalian intern PT JNE Cabang Wonosobo.	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan prosedur penerimaan pembayaran COD pada PT. JNE Cabang Wonosobo dapat dipahami dengan cukup baik. Pengendalian sistem <i>overload</i> yang dilakukan memiliki komitmen terhadap integritas dan nilai etika yang berlaku. Dan berbagai macam proses kinerja (pengendalian internal) sudah sesuai dengan

			prosedur-prosedur yang berlaku. Proses barang hilang dan rusak serta ganti rugi sudah dilakukan sesuai kebijakan yang berlaku.
Jannah & Fakhrurrazi (2023), “Peranan <i>Free Pick Up Service</i> Dan <i>Cash On Delivery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Di JNE”	membahas mengenai pengaruh <i>free pick up service</i> dan <i>cash on delivery</i> terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman di JNE Sigli Kabupaten Pidie.	Metode Kuantitatif	Ditemukan bahwa dari kedua variabel yang diteliti, ternyata variable (X1) <i>free pick up</i> mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa pengiriman di JNE Sigli Kabupaten Pidie
Aqil et al., (2022), “Evaluasi Sistem	Untuk menelaah kelemahan	Metode yuridis	Dari penelitian inilah dapat menanggulangi kekurangan

<p><i>Cash On Delivery</i></p> <p>Demi Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik di Indonesia”</p>	<p>dalam transaksi COD agar dapat dilakukan evaluasi demi meningkatkan kepastian hukum terhadap semua pihak.</p>	<p>normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual</p>	<p>tersebut dengan beberapa skenario yaitu : memperkuat perlindungan hukum terhadap kurir pengantar barang, menggunakan asas <i>strict liability</i> serta pembalikan beban pembuktian (<i>reversion of burden of proof</i>) dalam perlindungan konsumen <i>E-Commerce</i>, dan simplifikasi aturan pengembalian barang.</p>
<p>Maulidza et al., (2022), “Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui <i>Cash On Delivery</i> (COD) Penanganan</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh <i>cash on delivery</i>, penanganan komplain dan</p>	<p>Penelitian Kuantitatif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari masing-masing variabel yaitu <i>cash on delivery</i> (COD), penanganan komplain dan</p>

<p>Komplain dan Promosi (Studi Kasus Pada JNE Cabang Merelan).</p>	<p>promosi secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada JNE Cabang Medan Marelan.</p>		<p>promosi terhadap kepuasan pelanggan.</p>
<p>Armiani (2022), “E-Commerce berbasis <i>Cash On Delivery</i> Guna Meningkatkan Omset Penjualan Produk UMKM pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i>”</p>	<p>Untuk menganalisis <i>E-commerce</i> berbasis <i>Cash On Delivery</i> (COD) guna meningkatkan omset penjualan produk UMKM pada masa pandemi <i>Covid-</i></p>	<p>Metode Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) yang menggunakan <i>e-commerce</i> dapat mempermudah melakukan transaksi bisnisnya, sehingga UMKM yang menggunakan <i>e-commerce</i> berbasis <i>cash on delivery</i> (COD) dapat meningkatkan penjualan di masa pandemi <i>covid-19</i>. Data diperoleh dari</p>

	19 di Kota Mataram.		melakukan survey dan wawancara dengan informan sebanyak 9 (Sembilan) orang, dengan kriteria informan ;1). UMKM yang menggunakan <i>e-commerce</i> , 2) Konsumen yang menggunakan <i>e-commerce</i> , 3) UMKM dan konsumen yang bertransaksi dengan <i>e-commerce</i> berbasis <i>cash on delivery</i> (COD) dan 4) Konsumen berdomisili di Kota Mataram.
--	---------------------	--	--

2.2 Research Gap

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi & Fitriani (2023) berfokus pada prosedur penerimaan pembayaran COD E-commerce sedangkan penelitian ini berfokus pada prosedur penjualan COD Retail, namun objek yang diteliti oleh Fauzi & Fitriani sama dengan objek pada penelitian ini yaitu di JNE. Selain

penelitian yang dilakukan oleh Fauzi & Fitriani, penelitian yang dilakukan oleh Jannah & Fakhurrrazi (2023) juga berobjek pada kantor JNE, namun penelitian ini memiliki tujuan yang berbeda dengan penelitian ini, yaitu bertujuan untuk mengetahui peran *free pick up service* dan *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan JNE, sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail. Selanjutnya pada penelitian Aqil et al., (2022) memiliki tujuan untuk menelaah kelemahan transaksi COD agar dapat dilakukan evaluasi demi meningkatkan kepastian hukum terhadap semua pihak, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Maulidza et al., (2022) menggunakan metode penelitian kuantitatif Dan pada penelitian tersebut sama-sama membahas mengenai COD. Penelitian yang dilakukan oleh Armiani (2022) memiliki objek penelitian pada UMKM, sedangkan penelitian ini berobjek pada Kantor JNE Cabang Turen.

2.3 Kajian Teoritis

2.3.1 *Social Commerce (s-commerce)*

Menurut Rahmadiane & Utami (2022), *social commerce* merupakan konsep baru dalam perkembangan perdagangan elektronik. *S-commerce* pada praktiknya melakukan kegiatan perdagangan elektronik

yang terjadi didalam platform sosial atau media sosial, mulai dari penjualan produk langsung hingga penggunaan fitur sosial untuk meningkatkan pengalam berbelanja secara online. *S-commerce* menjadi tren dalam pasar online melalui media sosial sebagai alat pemasaran langsung. *S-commerce* memiliki 3 tren utama yaitu penambahan fitur komersial dalam media sosial, penambahan fitur media sosial pada *e-commerce*, serta penggunaan media sosial pada perusahaan *offline* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja bisnis (Hidayatulloh et al., 2020). *S-commerce* memiliki beberapa karakteristik, yaitu :

1. *Social commerce* memungkinkan penjual bersifat *individual* dibandingkan perusahaan atau organisasi
2. *Social commerce* memungkinkan penjual untuk mengorganisir produk pada toko online personal
3. Penjual memungkinkan untuk mengorganisir produk pada toko online personal
4. Penjual memungkinkan untuk *hyperlink* antara toko yang dimilikinya
5. Insentif pada *social commerce* didasarkan pada pembayaran komisi penjualan yang ada di tokonya.

2.3.2 *Cash On Delivery* (COD)

Menurut Jannah & Fakhrurrazi (2023) *Cash On Delivery* (COD) adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai saat barang diterima oleh

pembeli. Dan menurut Maulidza et al., (2022) *Cash On Delivery* (COD) merupakan metode pembayaran yang dilakukan konsumen dengan menggunakan pembayaran tunai dikala produk dikirim ke rumah pelanggan ataupun ke alamat yang telah ditentukan. Metode ini masih menjadi metode yang paling sering dipakai bagi sebagian besar masyarakat Indonesia saat ini. Banyak dari mereka menggunakan metode COD karena masih ragu dalam berbelanja online.

Sistem pembayaran COD memiliki tiga komponen antara lain kemudahan, efektifitas dan meminimalisir penipuan (Simatupang et al., 2023). Namun menurut Aqil et al., (2022) kelemahan dari sistem COD akan menimbulkan problematika ditengah masyarakat, kelemahan tersebut diantaranya :

1. Adanya miskonsepsi pembeli terhadap sistem COD
2. Disinformasi barang dengan keadaan sesungguhnya
3. Metode pengembalian barang yang rumit dan cenderung memberatkan konsumen.

Menurut Aqil et al., (2022) pada dasarnya sistem transaksi COD menawarkan pembayaran yang diserahkan kepada kurir setelah barang sampai ke tangan pembeli. Terdapat empat pihak yang terlibat pada transaksi ini, yakni :

1. Penjual. Penjual adalah pihak yang menawarkan barang pada *marketplace*. Penjual berkewajiban memberikan informasi barang yang dijual dengan jelas dan benar.
2. Pembeli. Pembeli merupakan pihak yang membeli barang kepada penjual melalui *marketplace* yang tersedia. Pembeli memiliki kewajiban memberikan uang pembayaran senilai harga barang yang dibeli. Sebaliknya pembeli memiliki hak menerima barang yang dibeli sesuai dengan pesanan.
3. *Marketplace*. *Marketplace* adalah platform media *online* berbasis internet yang bertindak sebagai fasilitator dalam melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara pembeli dan penjual.
4. Penyedia Jasa Pengantar Barang. Penyedia Jasa Pengantar Barang merupakan pihak ketiga dalam *e-commerce* yang bertugas mengantarkan barang kepada pembeli yang sebelumnya telah dipesan kepada penjual melalui *marketplace*.
5. Transaksi jual beli dengan metode *Cash On Delivery* diperbolehkan dalam islam asalkan tidak bertentangan dengan Kaidah Islam, sebagaimana disebutkan dalam kaidah fiqh :

اَلْأَصْلُ فِي الشُّرُوطِ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

Artinya: “ *Hukum asal dari semua bentuk muamalah boleh dilakukan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya*”.

Dari Kaidah Fiqh diatas memberikan makna bahwa hukum Islam memiliki prinsip atau kaidah yang memberikan fleksibilitas dan kesempatan bagi perkembangan bentuk-bentuk baru dalam muamalah (urusan ekonomi dan bisnis) yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hidup masyarakat. Salah Satu bentuk transaksi ekonomi yang dicontohkan adalah *Cash On Delivery* (COD), dimana pembayaran dilakukan saat barang atau jasa diterima secara langsung. Dengan kata lain Kaidah Fiqh ini mengartikan bahwa hukum Islam mengakomodasi perubahan dalam praktik ekonomi dan bisnis asalkan tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah dan etika islam. Ini menunjukkan bahwa Islam memberikan kebebasan bagi pelaku ekonomi untuk berinovasi dan menciptakan bentuk transaksi yang sesuai dengan tuntutan zaman, asal tidak melanggar prinsip-prinsip islam dalam prosesnya.

2.3.3 *Cash On Delivery* (COD) Retail

Pada tanggal 1 Juni 2020 JNE Express menghadirkan fitur COD Retail. Fitur ini memungkinkan pengirim untuk mengirimkan barang menggunakan layanan ekspedisi JNE, dan penerima barang memiliki opsi untuk membayar pembelian tersebut saat barang diterima, bukan dimuka. Layanan COD umumnya digunakan dalam bisnis *e-commerce* dan pengiriman barang, dimana pembeli tidak membayar dimuka tetapi hanya saat barang tiba di tangan pembeli. Hal ini memberikan kemudahan dan

kepercayaan bagi pembeli, sementara JNE akan mengurus pembayaran dari penerima saat barang diterima. Cara ini dapat digunakan untuk meningkatkan kemudahan dan fleksibilitas dalam proses pembelian dan pengiriman barang, terutama ketika pembeli mungkin tidak memiliki akses ke metode pembayaran elektronik atau tidak ingin membayar dimuka. COD Retail dapat menjadi solusi yang nyaman bagi banyak konsumen dan bisnis.

Cash On Delivery (COD) Retail sebelumnya dilaksanakan hanya untuk yang berlokasi cukup dekat dengan penjual saja dan tanpa perantara, sekarang beda kota pun tidak menjadi masalah lagi untuk melakukan transaksi secara COD Retail. Branch Manager JNE Denpasar Ni Nyoman Alit Septiniwati menjelaskan bahwa JNE sebagai perusahaan logistik dan distribusi, senantiasa selalu melakukan perbaikan berupa inovasi. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah COD Retail yang membantu menggerakkan UMKM di daerah dan mempermudah pelaku industri kecil itu berjalan. “Dalam hal ini membantu UKM kita,” kata Alit Septiniwati di Denpasar, Sabtu (15/1/2022). (koranjuri.com, 2022)

Adapun syarat dan ketentuan dalam menggunakan layanan COD Retail:

1. COD Retail di prioritaskan untuk orang yang berjualan online di luar *marketplace*.
2. COD Retail berlaku untuk service REG, OKE, dan JTR

3. Pengiriman menggunakan COD Retail harus terdaftar sebagai member JLC
4. Nilai barang diatas 10x ongkir wajib diasuransikan
5. Maksimal nilai/harga barang COD Retail adalah Rp 5.000.000,- per connote/transaksi/alamat.
6. Berlaku untuk pengiriman ke seluruh Indonesia.
7. Layanan ini berlaku untuk COD Retail barang yang dikirimkan melalui Sales Counter JNE tempat anda mendaftar.
8. Paket yang terkonfirmasi gagal dikirim akan dikembalikan ke pengirim.

2.3.4 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah alat yang vital dalam proses penjualan *Cash on Delivery* (COD) Retail. Menurut Nugraha et al.,(2022) Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pada pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan. Dan menurut Yunita et al., (2022) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem informasi yang dibuat sebagai media khusus yang berkaitan dengan akuntansi. Dengan adanya sistem informasi akuntansi dapat mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan akuntansi,

yang menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang dibuat khusus untuk mempermudah kegiatan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang harus digunakan setiap perusahaan seperti pengelolaan transaksi atau subsistem dari akuntansi manajemen, akuntansi produksi, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain sehingga tergantung kepada fungsi bisnis di dalam organisasi perusahaan (Rahmansyah & Darwis, 2020).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang dirancang khusus untuk keperluan akuntansi dan sistem informasi akuntansi sangat penting dalam proses penjualan *Cash on Delivery* (COD) Retail. SIA membantu mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang diperlukan bagi para pembuat keputusan. Penggunaan SIA bervariasi tergantung pada fungsi bisnis di dalam organisasi perusahaan. Dalam konteks penjualan COD Retail, SIA akan difokuskan pada manajemen transaksi dan aspek akuntansi terkait.

Menurut Nugraha et al., (2022) Sistem Informasi Akuntansi yang tidak rapi dapat menghambat kinerja dan bisnis perusahaan atau bahkan dapat menyebabkan kerugian hingga bangkrut. Oleh karena itu kita

perlu mengetahui apa saja karakteristik yang dapat mempengaruhi kualitas dari Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

a. Relevan

Sistem informasi akuntansi harus dapat memberikan pengaruh kepada kebijakan yang diambil perusahaan dengan memprediksi hasil dari suatu peristiwa yang terjadi pada masa lalu, saat ini dan masa yang akan datang serta dapat memberikan umpan balik terhadap prediksi yang perusahaan buat sebelumnya.

b. Mudah dipahami

Sistem informasi akuntansi harus menyajikan informasi penting yang mudah dipahami oleh para pengguna informasi akuntansi. Terhindar dari penyajian informasi yang berkualitas namun kompleks dalam penyajiannya sehingga menyulitkan pengguna informasi akuntansi.

c. Reliabilitas

Informasi akuntansi harus dapat diuji guna mendapatkan kebenaran dari informasi akuntansi tersebut sehingga antara informasi akuntansi perusahaan sesuai dengan jumlah yang tersedia di lapangan.

d. Netral

Informasi akuntansi harus memiliki sifat tidak memihak kepada pihak ataupun kepentingan tertentu. Sehingga dapat terhindar dari

kecurangan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

e. Dapat dibandingkan

Informasi akuntansi digunakan untuk pelaksanaan evaluasi terhadap keuangan perusahaan sehingga dapat disimpulkan bahwa keuangan perusahaan mengalami peningkatan, stagnan atau bahkan mengalami penurunan.

f. Lengkap

Ketika penyajian informasi akuntansi harus dipastikan bahwa informasi yang disajikan sudah lengkap serta mencakup keseluruhan data yang diperlukan oleh pengguna informasi akuntansi. Terhindar dari berbagai pertanyaan maupun kebingungan bagi para pemakainya.

Menurut Zamzami et al., (2021) setiap Sistem Informasi Akuntansi melaksanakan lima fungsi utama, yaitu pengumpulan data, pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data (termasuk *security*) dan penghasil informasi.

1. Pengumpulan Data

Fungsi pengumpulan data terdiri atas memasukkan data transaksi melalui formulir, mengesahkan, serta memeriksa data untuk memastikan ketepatan dan kelengkapannya. Jika data bersifat

kuantitatif, data dihitung dahulu sebelum dicatat. Jika data jauh dari lokasi pemrosesan, maka data harus ditransmisikan lebih dahulu.

2. Pemrosesan Data

Pemrosesan data terdiri atas proses perubahan *input* dan *output*. Fungsi pemrosesan data terdiri atas langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pengklasifikasian atau menetapkan data berdasar kategori yang telah ditetapkan
- b. Menyalin data ke dokumen atau media lain
- c. Mengurutkan atau menyusun data menurut karakteristiknya
- d. Mengelompokkan atau mengumpulkan transaksi sejenis
- e. Menggabungkan atau mengkombinasikan dua atau lebih data atau arsip
- f. Peringkasan atau penjumlahan data kuantitatif
- g. Membandingkan data untuk mendapatkan persamaan atau perbedaan yang ada.

3. Manajemen Data

Fungsi manajemen data terdiri atas tiga tahap, yaitu: penyimpanan, pemutakhiran dan pemunculan kembali (*retrieving*). Tahap penyimpanan merupakan penempatan data dalam penyimpanan atau basis data yang disebut arsip. Pada

tahap pemutakhiran, data yang tersimpan diperbaharui dan disesuaikan dengan peristiwa terbaru. Kemudian pada tahap *retrieving*, data yang tersimpan diakses dan diringkas kembali untuk diproses lebih lanjut atau untuk keperluan pembuatan laporan. Manajemen data dan pemrosesan data mempunyai hubungan yang sangat erat. Tahap pengelompokan data dan pengurutan data dari fungsi pemrosesan data, misalnya sering dilakukan sebagai pendahuluan sebelum dilakukan tahap pemutakhiran dalam fungsi manajemen data. Manajemen data dapat dipandang sebagai bagian dari pemrosesan data. Manajemen data akan menunjang pencapaian efisiensi aktivitas dalam proses menghasilkan informasi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen terutama mengenai informasi aktivitas dan informasi kebijakan manajemen.

4. Pengendalian data

Fungsi pengendalian data mempunyai dua tujuan dasar:

- a. Untuk menjaga dan menjamin keamanan aset perusahaan, termasuk data
- b. Untuk menjamin bahwa data yang diperoleh akurat dan lengkap serta diproses dengan benar. Berbagai teknik dan prosedur dapat dipakai untuk menyelenggarakan pengendalian dan keamanan yang memadai.

5. Penghasil informasi

Fungsi penghasil informasi ini terdiri atas tahapan pemrosesan informasi penginterpretasian, pelaporan dan pengomunikasian informasi.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah elemen yang sangat penting dalam pengelolaan keuangan dan akuntansi suatu organisasi. Namun, seperti halnya komponen lainnya, SIA juga tidaklah sempurna dan memiliki sejumlah hambatan yang perlu diakui dan dipahami. Menurut Nugraha et al., (2022) hambatan – hambatan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Dukungan *Software* Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat bergantung kepada sebuah perangkat aplikasi. Perangkat aplikasi juga harus dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data perusahaan. Tentu saja dalam penyediaan perangkat aplikasi dengan spesifikasi yang mumpuni ini perusahaan perlu menganggarkan dana yang tidak sedikit.

2. Sumber Daya Manusia belum siap

Manusia sebagai *user* Sistem Informasi Akuntansi (SIA) masih belum siap dengan pembaharuan serta standarisasi sistem keuangan baru ditambah tampilan fitur aplikasi yang banyak

seringkali dirasa menyulitkan untuk dioperasikan. Solusi terbaik mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memberikan pelatihan penggunaan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Sistem informasi akuntansi (SIA) dalam prosedur penjualan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi secara berulang-ulang. Kegiatan ini akan selalu melibatkan lebih dari satu orang dan bagian. Menurut Ardana (2017:128) di dalam siklus penjualan terdapat fungsi-fungsi yang terkait yang umumnya akan serupa dan tidak tergantung pada ukuran dan jenis perusahaan serta teknologi yang diterapkan, fungsi-fungsi tersebut antara lain :

1. Fungsi penjualan

Fungsi penjualan merupakan fungsi pertama yang melakukan kontak dengan pelanggan, fungsi ini memiliki tugas :

- a. Melayani pertanyaan dan memberikan informasi produk kepada pelanggan
- b. Menerima order pembelian dari pelanggan
- c. Berkoordinasi dengan fungsi keuangan untuk proses persetujuan kredit
- d. Menyiapkan kontrak penjualan dan/atau order penjualan
- e. Berkoordinasi dengan fungsi gudang untuk mengetahui informasi tentang status barang dan penyiapan barang

- f. Berkoordinasi dengan fungsi pengangkutan untuk proses pengiriman barang
- g. Menyiapkan faktur penjualan.

2. Fungsi gudang

Tugas utama dari fungsi gudang antara lain :

- a. Memberikan informasi/laporan tentang status barang kepada fungsi penjualan
- b. Menyiapkan dan mengemas barang yang dipesan
- c. Menyiapkan nota/bon keluar barang
- d. Berkoordinasi dengan fungsi ekspedisi/pengiriman untuk proses pengiriman barang
- e. Menyelenggarakan catatan pada kartu gudang

3. Fungsi ekspedisi/pengiriman

Tugas utama fungsi pengiriman adalah :

- a. Menerima barang dari gudang
- b. Mencocokkan barang dengan salinan order penjualan
- c. Melakukan pengemasan barang
- d. Menyiapkan dokumen barang
- e. Mengirimkan barang
- f. Meminta tanda tangan pelanggan pada surat jalan.

4. Fungsi keuangan

Tugas utama fungsi keuangan adalah:

- a. Memberi informasi mengenai kebijakan kredit kepada fungsi penjualan
 - b. Menyetujui syarat kredit yang diminta oleh calon pelanggan
 - c. Melakukan proses penagihan piutang
 - d. Menerima pembayaran piutang dari pelanggan.
5. Fungsi akuntansi

Fungsi utama akuntansi adalah :

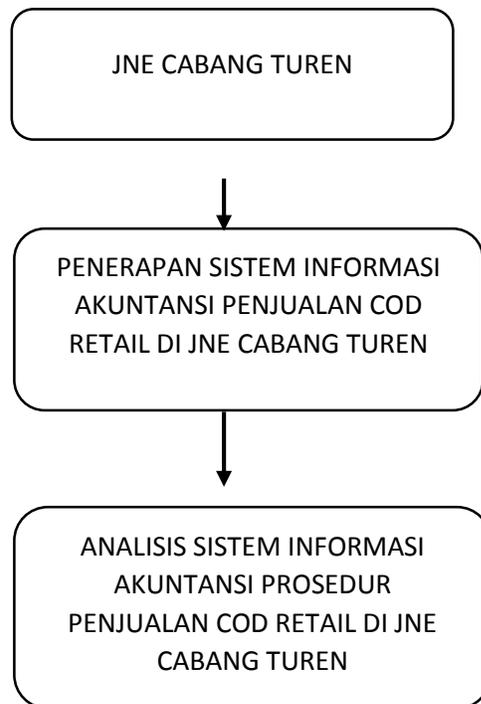
- a. Memeriksa kelengkapan, kebenaran, keabsahan faktur penjualan beserta semua dokumen pendukungnya
- b. Mencatat faktur penjualan pada buku besar pembantu piutang
- c. Mencatat faktur penjualan pada buku jurnal penjualan
- d. Mencatat penerimaan piutang pada jurnal penerimaan kas dan buku besar pembantu piutang.
- e. Membuat laporan penjualan
- f. Membuat laporan/daftar piutang menurut umur (*aging accounts receivable*).

2.4 Kerangka Berpikir

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus memiliki sebuah konsep serta gambaran yang akan diterapkan dalam penelitiannya. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah kerangka berfikir agar memudahkan seorang peneliti

dalam melaksanakan penelitian. Kerangka berpikir merupakan sebuah rancangan atau model yang digunakan untuk menggambarkan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berpikir dapat berupa diagram maupun bagan guna memudahkan peneliti dalam memahami variabel penelitian. Adapun kerangka berpikir yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Armiani (2022) mengatakan bahwa penelitian yang bersifat menggambarkan dan mengungkapkan objek dan subjek penelitian apa adanya. Sedangkan menurut Asmah et al., (2022), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu keadaan, individu, gejala, maupun kelompok tertentu untuk menentukan penyebaran suatu gejala maupun menentukan ada atau tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain di dalam suatu masyarakat.

Analisis dengan metode kualitatif berarti peneliti mencoba mengidentifikasi pola, tema, dan makna dalam data tanpa menggunakan statistik atau perhitungan matematis. Dengan fokus pada pemahaman mendalam tentang sosial, perilaku dan pengalaman manusia melalui pengumpulan dan analisis data non angka, penelitian dengan metode kualitatif dapat memberikan wawasan yang berharga dan konteks yang kaya dalam menjawab pertanyaan penelitian yang kompleks. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan, memahami, dan mengeksplorasi konteks, makna dan hubungan sosial di dalamnya.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di JNE Express Cabang Turen yang terletak di Jalan Raya Kedok RT 17 RW 02, Dusun Krajan, Kedok, Kecamatan Turen, Kabupaten Malang. JNE Cabang Turen merupakan Cabang yang berdiri tahun 2009. Dengan pengelolaan pengiriman 8 kecamatan di wilayah Malang Selatan. 8 kecamatan tersebut meliputi Kec. Turen, Kec Gondanglegi, Kec. Pagelaran, Kec. Gedangan, Kec. Sumbermanjing Wetan, Kec. Dampit, Kec. Ampelgading, Kec. Tirtoyudo. JNE Cabang Turen berkomitmen untuk memberikan solusi pengiriman yang efisien dan handal kepada pelanggan.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Rijali (2019) dalam penelitian kualitatif, konseptual, kategorisasi, dan deskriptif dikembangkan atas dasar kejadian yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung, maka dari itu kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Dalam penelitian ini menggunakan subjek penelitian karyawan JNE Cabang Turen yang meliputi petugas *sales counter officer* (SCO), Koordinator COD Retail, *finance*. Dan objek penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi pada proses penjualan COD Retail.

Table 3.1 Fungsi Petugas

NO	NAMA PETUGAS	FUNGSI
1	<i>Sales Counter Officer (SCO)</i>	Petugas yang bertanggungjawab bagian penjualan yang melayani penerimaan paket dari pengirim.
2	<i>Koordinator COD Retail</i>	Bagian yang bertanggungjawab atas barang COD yang akan dikirim.
3	<i>Finance</i>	Bagian yang bertanggungjawab terhadap keuangan kantor.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk penggunaan teknik pengumpulan data agar mencapai hasil yang dapat dipercaya, maka teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti langsung mengamati, menganalisis seluruh kegiatan penjualan COD Retail yang dilaksanakan di JNE Cabang Turen.

2. Wawancara dan analisis

Peneliti melakukan wawancara (tanya jawab) langsung kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian, yaitu karyawan JNE Cabang Turen. Metode ini merupakan metode terbaik untuk penelitian kualitatif karena paling banyak mendapatkan informasi

sebagai sumber data. Namun, metode ini banyak memakan waktu dan biaya serta hasil kemungkinan bersifat subjektif.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan masalah dan obyek yang diteliti. Teknik yang digunakan adalah menganalisis sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen.

3.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah mengurai dan mengolah data mentah menjadi data yang ditafsirkan dan dipahami secara lebih baik spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama, sehingga hasil analisis data yang baik adalah data olah yang tepat dan dimaksani sama atau relatif dan tidak menimbulkan perspektif yang berbeda (Munawarah, 2018).

Metode analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dimana metode ini melakukan penelitian terhadap status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran maupun peristiwa dimasa sekarang. Metode ini memiliki tujuan agar dapat memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan hubungan fenomena yang sedang diteliti.

Analisis data perlu dilakukan agar setiap informasi yang diperoleh dapat disajikan dengan terperinci, sistematis dan mudah dimengerti. Adapun langkah – langkah yang akan peneliti lakukan yaitu:

1. Pengumpulan data

Penelitian ini dimulai dengan proses wawancara terhadap informan. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan JNE Cabang Turen yang meliputi bagian *Sales Counter Officer (SCO)*, *coordinator COD Retail*, dan *Finance*. Peneliti akan mewawancarai informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan agar mendapat jawaban yang tepat dan kredibel dengan subjek yang diteliti. Hasil dari wawancara akan dijadikan sebagai data primer dalam penelitian ini.

2. Reduksi data

Setelah peneliti mendapatkan data primer dari proses wawancara terhadap informan, langkah selanjutnya peneliti melakukan proses reduksi data, dimana data yang sudah terkumpul akan dipilah sesuai dengan tema dan kategori, difokuskan dalam bidangnya, membuang data yang tidak terpakai dan menyusun data dalam rangkuman analisis. Setelah itu memeriksa kembali data dan mengelompokkannya sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah reduksi data selesai, peneliti harus mendeskripsikan dalam bentuk

kalimat sehingga mendapatkan gambaran yang utuh tentang masalah penelitian (Nurspiah, 2020).

3. Penyajian data

Kemudian peneliti menyajikan data atau *display data*. Bentuk analisis ini dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, dimana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis. Dan langkah terakhir adalah menarik kesimpulan, meskipun pada reduksi data sudah digambarkan, itu sifatnya belum permanen, masih ada kemungkinan tambahan dan pengurangan. Maka pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh dari lapangan secara akurat dan faktual. Dimulai dengan melakukan pengumpulan data, seleksi data, *triangulasi* data, pengkategorian data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias. Melakukan pengkategorian secara tematik, lalu disajikan ke dalam bagian-bagian deskripsi data yang dianggap perlu untuk mendukung pernyataan-pernyataan penelitian. Kesimpulan ditarik dengan teknik induktif tanpa mengeneralisir satu temuan terhadap temuan-temuan lainnya (Nurspiah, 2020).

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Pemaparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. JNE Express Cabang Turen merupakan kantor cabang mitra cabang utama malang. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang baik dalam maupun luar negeri. JNE Cabang Turen berdiri tahun 2010 oleh Bapak Mahfud Nasrullah sebagai Owner. JNE Cabang Turen diawali dengan status Agen/Counter, dimana hanya berfungsi sebagai penerima paket.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Mahfud Nasrullah pada 25 Februari 2024 pukul 16.00 WIB mengenai “Bagaimana awal berdirinya JNE Cabang Turen?” dan beliau menjelaskan:

“Di Tahun 2011 status Agen berubah menjadi Sub Agen dimana bertambah fungsinya menjadi penerima dan pengantaran paket dengan wilayah pengiriman 11 kecamatan diantaranya kecamatan Turen, Gondanglegi, Pagelaran, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Dampit, Tirtoyudo, Ampelgading, Wajak, Tajinan, Bululawang. Dan di tahun 2015 hingga sekarang status Sub Agen menjadi Cabang Mitra dimana status tersebut mempunyai kemandirian operasional, baik secara

administratif maupun financial. Di Tahun 2015 juga terjadi pembagian area (remapping area) dengan adanya JNE Cabang Bululawang, wilayah pengiriman JNE Cabang Turen berkurang yaitu wilayah Kecamatan Bululawang, Wajak dan Tajinan, sehingga wilayah pengiriman JNE Cabang Turen menjadi 8 kecamatan diantaranya kecamatan Turen, Gondanglegi, Pagelaran, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Dampit, Tirtoyudo, Ampelgading.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa awal berdirinya JNE Cabang Turen adalah sebatas Agen, dimana status tersebut hanya memiliki kewenangan untuk menerima paket, namun seiring berjalannya waktu yaitu di tahun 2011 berubah status menjadi Sub Agen yang memiliki kewenangan untuk menerima dan mengirim paket. Hingga di tahun 2015 hingga sekarang berubah status menjadi kantor cabang mitra, dengan status ini JNE Cabang Turen memiliki tambahan kewenangan dalam hal *operasional* dan *financial*.

Sekarang JNE Cabang Turen memiliki 28 karyawan dengan 1 kepala cabang, 13 staf, 11 kurir dan 3 driver. Kantor Utama JNE Cabang Turen terletak di Jalan Raya Kedok RT 17 RW 02 Kec. Turen Kab. Malang. Dan Gudang pengiriman barang terletak di Jalan Simpang Rekesan, Dusun Rekesan, Kec. Turen, Kab. Malang.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi:

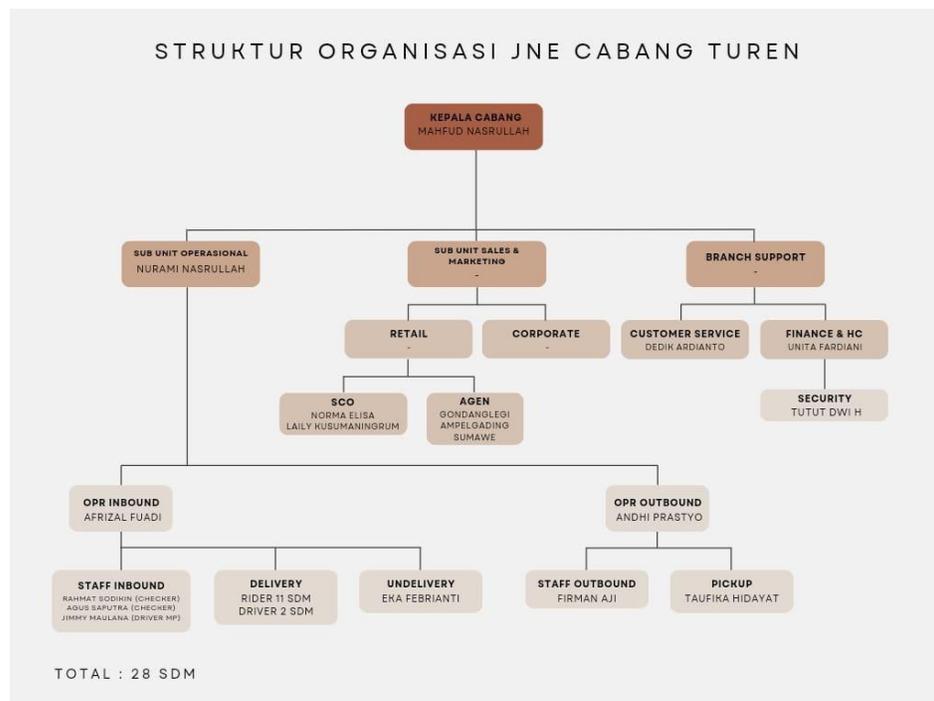
Menjadi perusahaan logistik terdepan di negeri sendiri yang berdaya saing global

Misi:

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Description

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi JNE Cabang Turen



Sumber: Sub. Unit Operasional (Bapak Nurami Nasrullah), 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nurami Nasrullah selaku sub. Unit Operasional JNE Cabang Turen pada tanggal 25 Februari 2024 pukul 17.00 WIB tentang “struktur organisasi dan *job description* di JNE Cabang Turen” dan beliau menjelaskan bahwa:

“JNE Cabang Turen Memiliki Koordinator yang cukup baik dan tertulis, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilihat dari job description yang jelas dan tidak adanya double job.”

Dari hasil diatas mengenai *job description* di JNE Cabang Turen, berikut adalah penjelasan detail mengenai *job description* karyawan JNE Cabang Turen:

1. Kepala Cabang

Kepala cabang berfungsi sebagai kepala dari seluruh team organisasi JNE Cabang Turen. Berikut adalah tugas dan tanggungjawab dari kepala cabang:

- a. Bertanggungjawab terhadap manajemen dan operasional kantor.
- b. Mengembangkan dan menerapkan strategi pemasaran dan penjualan.
- c. Mengawasi kinerja keuangan
- d. Bertanggungjawab terhadap manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

e. Berkolaborasi dengan cabang lain atau mitra bisnis baru untuk mencapai tujuan bersama.

2. Sub Unit Operasional

Sub. Unit Operasional merupakan kepala dari operasional inbound dan operasional outbound. Segala laporan akan dipertanggungjawabkan kepada kepala cabang.

3. Sub. Unit Sales & Marketing

Sub. Unit Sales & Marketing merupakan kepala operasional sales di JNE Cabang Turen, baik sales JNE Cabang Turen, *counter* dan agen atau sales pengiriman ke JNE Turen.

4. *Finance & Human Capital*

Finance merupakan unit keuangan yang memiliki tanggungjawab untuk mengatur seluruh keuangan di JNE Cabang Turen. Berikut adalah tugas dan tanggungjawab dari *finance*:

- a. Membayar seluruh tagihan, baik tagihan kantor, tagihan gudang, tagihan COD, dll.
- b. Membuat laporan keuangan secara detail dan akurat
- c. Membuat laporan *cash flow*, neraca dan laporan jurnal.

Human Capital (HC/HRD) merupakan unit yang bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya manusia

di JNE Cabang Turen. HC memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai:

1. Arsip data karyawan
2. Konseling karyawan
3. Rekrutmen karyawan

5. Security

Security di JNE Cabang Turen bertanggungjawab untuk menjaga keamanan di Gudang JNE Cabang Turen.

6. Opr. Inbound

Operasional inbound merupakan unit yang bertanggungjawab memastikan operasional inbound berjalan dengan lancar dan stabil. Berikut adalah tugas dan tanggungjawab operasional inbound:

- a. Mengepalai seluruh kegiatan inbound
- b. Koordinasi kendaraan, baik armada motor atau mobil.
- c. Penanggungjawab kiriman yang datang

7. Staff Inbound

Staff inbound di JNE Cabang Turen disebut checker, tugas dan tanggung jawab dari checker adalah memvalidasi kiriman yang datang dari kantor pusat.

8. Delivery

Unit delivery memiliki fungsi dan tanggungjawab sebagai pengirim paket yang akan diantar ke tangan penerima. Unit delivery terbagi 2 yang memiliki perbedaan dibagian armada namun memiliki fungsi yang sama.

Rider: kurir pakai motor

Driver: kurir pakai mobil

9. Undelivery

Unit undelivered memiliki tugas untuk mengelola paket yang tidak dapat diserahkan kepada penerima. Berikut adalah tugas dari unit undelivered:

- a. Mengatur ulang jadwal pengiriman apabila alasan paket gagal dapat diterima
- b. Mengatur permintaan retur apabila paket tidak dapat dikirim, biasanya dengan alasan paket ditolak, alamat tidak ditemukan dan lain lain.
- c. Menyempurnakan data paket yang sukses yang kemudian dipertanggungjawabkan kepada opr. Inbound.

10. Opr. Outbound

Operasional Outbound merupakan unit yang bertanggungjawab terhadap proses pengiriman paket dari JNE Cabang Turen ke lokasi tujuan atau destinasi.

11. Staff Outbound

Staff outbound merupakan staf yang bertanggungjawab untuk mengemas kiriman sesuai dengan alamat destinasi yang disebut petugas *bagging*.

12. Pickup

Unit Pickup memiliki tugas dan tanggungjawab untuk menjemput kiriman dari customer yang akan mengirim ke JNE Cabang Turen secara gratis.

4.2 Aktivitas Operasional COD Retail di JNE Cabang Turen

4.2.1 Aktivitas Penjualan / Sales Counter Officer (SCO)

Aktivitas penjualan/SCO (*Sales Counter Officer*) adalah aktivitas penjualan jasa dimana konsumen datang untuk mengirimkan barangnya melalui ekspedisi JNE. Berikut ini adalah langkah-langkah penjualan:

1. Konsumen datang ke kantor JNE Cabang Turen membawa paket yang akan dikirim lengkap dengan nama pengirim, alamat pengirim, nomor telepon pengirim, nama penerima, alamat penerima, nomor telepon penerima.
2. Petugas SCO bertanya isi kiriman serta menimbang berat paket tersebut. Kemudian menanyakan sistem pembayaran yang akan dilakukan COD Retail/Cash. Juga menanyakan mengenai service yang akan digunakan.

3. Jika COD Retail, petugas akan menginput data melalui aplikasi CS3, dengan mengisi detail mengenai nama, alamat, nomor telepon, keterangan isi paket. Serta menginput nominal barang + ongkir + administrasi. Apabila paket tersebut *hard value* maka wajib diasuransikan.
4. Petugas SCO mengecek kembali data yang telah terinput, jika dirasa sudah benar kemudian di *Approve* atau disetujui agar keluar nomor resi.
5. Kemudian proses input di *Hybrid* dengan memasukkan nomor resi pada kolom *Booking*.
6. Petugas kemudian mengecek kembali data, jika sudah benar di *Approve*, kemudian proses pencetakan resi.
7. Resi yang tercetak sebanyak tiga rangkap. Untuk rangkap satu ditempelkan di paket sebagai identitas paket tersebut, untuk rangkap dua diberikan kepada konsumen sebagai bukti pengiriman serta bukti pengambilan dana disaat COD Retail cair, dan rangkap tiga sebagai arsip kantor.
8. Petugas SCO melakukan proses rekap nomor resi pada resi COD Retail rangkap ke tiga di Microsoft Excel.

4.2.2 Aktivitas Pengiriman

Aktivitas pengiriman di JNE Cabang Turen adalah sebagai berikut:

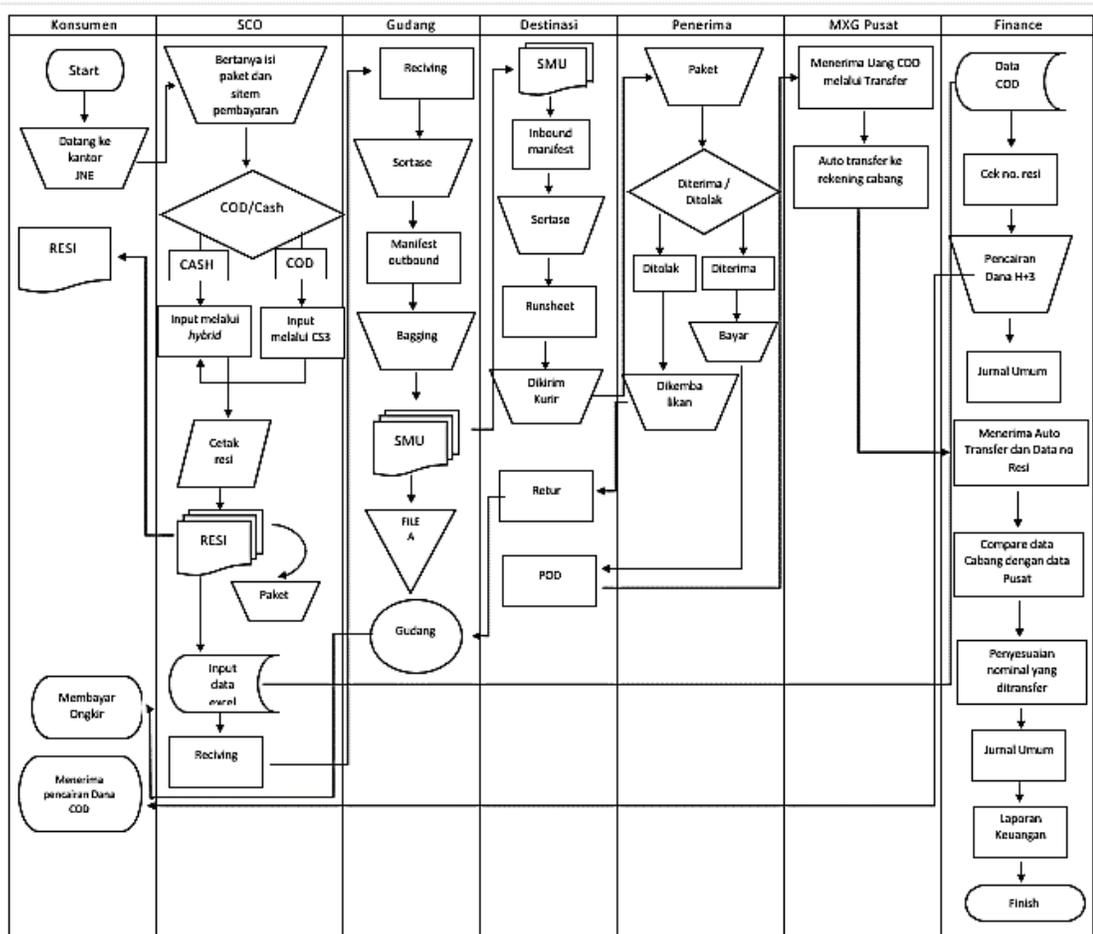
1. Setelah transaksi dan paket sudah terproses kemudian dilakukan *receiving* oleh petugas SCO melalui *dashboard handover courier*.
2. Setelah di *handover courier* paket akan diserahkan ke bagian gudang untuk dilakukan proses *receiving* melalui *dashboard orion*.
3. Kemudian dilakukan sortase paket sesuai dengan area destinasi.
4. Setelah paket sesuai area destinasi, petugas *Outbound* akan melakukan proses *manifest outbound* dan *bagging*.
5. Setelah semua paket ter *manifest outbound* dan *bagging*, petugas *outbound* akan melakukan proses pembuatan Surat Jalan (SMU). SMU memiliki tiga rangkap, rangkap putih, pink dan kuning. Rangkap putih digunakan sebagai arsip Gudang, rangkap pink dan kuning digunakan untuk surat jalan ke destinasi. SMU ini berfungsi sebagai surat jalan untuk pemberangkatan paket dari Gudang *Outbound* Turen ke Gudang Tenaga 6 atau Gudang Transit.
6. Paket datang di wilayah destinasi kemudian dilakukan proses *inbound*. Kemudian paket tersebut disortase sesuai area *delivery*.
7. Setelah paket sudah sesuai dengan area *delivery*, petugas *inbound* akan melakukan proses *runsheets*, dimana proses ini merupakan proses data dan serah terima antara petugas *inbound* dengan kurir *delivery*.
8. Paket akan dikirim oleh kurir.

4.2.3 Aktivitas *Finance*

Berikut adalah aktivitas yang dilakukan *finance* di JNE Cabang Turen:

1. Petugas *finance* menerima data excel COD Retail dari petugas SCO.
2. Petugas *finance* mengecek barang telah sukses terkirim/belum terkirim dengan no.awb yang dicek melalui sistem orion.
3. Petugas *finance* melakukan pencairan dana kepada konsumen sesuai jadwal, yaitu H+3 setelah paket dinyatakan sukses terkirim.
4. Petugas *finance* mengakui transaksi tersebut sebagai piutang dan melakukan pencatatan pada jurnal umum.
5. JNE Cabang Turen menerima *auto transfer* dari destinasi H+3 sesuai data paket yang dinyatakan sukses terkirim.
6. *Finance* meminta data nomor resi COD Retail yang telah *tertransfer*.
7. *Finance* melakukan compare data antara data *finance* dengan data kantor pusat malang.
8. *Finance* mengecek penyesuaian nominal yang ditransfer oleh Kantor JNE Malang ke JNE Cabang Turen.
9. *Finance* membuat jurnal penghapusan akun piutang pada pencatatan jurnal umum.

Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Penjualan



Sumber: Data diolah oleh penulis, 2024

Keterangan:

1. Receiving (SCO): proses pendataan paket yang siap dibawa ke gudang
2. Receiving (Gudang): proses pengecekan ulang paket yang diterima di gudang
3. Sortase: pemilahan barang sesuai dengan destinasi yang dituju

4. Manifest outbound: proses pendataan barang yang siap dikirim ke destinasi
5. Bagging: proses pemberian kode pada karung
6. SMU: surat muatan/surat jalan
7. Inbound manifest: proses pendataan barang datang
8. Runsheet: proses pendataan serah terima kepada kurir
9. Retur: proses pengembalian barang ditolak dari gudang destinasi menuju gudang warehouse (asal)
10. POD: proses pendataan barang diterima

4.3 Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pemaparan data mengenai PT. JNE Express Cabang Turen, peneliti telah menganalisis struktur organisasi dan sistem informasi akuntansi prosedur penjualan COD Retail. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui struktur organisasi yang digunakan di JNE Cabang Turen serta sistem informasi akuntansi prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen. Berikut adalah hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti:

4.3.1 Analisis Terhadap Struktur Organisasi PT JNE Express Cabang Turen

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2024 pukul 17.00 WIB tentang struktur organisasi yang ada di JNE Cabang Turen, JNE Cabang Turen menggunakan jenis struktur organisasi lini dan staff dimana jenis struktur ini tugas dari kepala cabang akan dibantu oleh beberapa staff dan staff memiliki peran

memberikan saran, masukan, bantuan pikiran, ide-ide dan gagasan baru serta data-data informasi yang dibutuhkan oleh kepala cabang.

Kepala cabang memiliki tanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan. Pengawasan serta koordinasi bisa secara langsung dilakukan oleh kepala cabang kepada staff. Pengawasan juga sudah tersistem secara komputerisasi, sehingga kepala cabang dapat melakukan pengawasan secara online melalui dashboard JNE.

Kelebihan dari struktur organisasi lini dan staff yang diterapkan di JNE Cabang Turen adalah sebagai berikut:

1. Pembagian untuk setiap bagian lini dan staff sudah jelas
2. Tidak adanya *double job*
3. Setiap staff diberikan pelatihan sesuai dengan divisi dan bakat staff.
4. Koordinasi kepala cabang kepada staf dan divisi lebih mudah dilakukan karena kepala cabang dapat langsung melakukan pengawasan dan koordinasi kepada semua tenaga kerja.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi JNE Cabang Turen sudah termasuk struktur organisasi yang baik dapat dibuktikan dengan tidak adanya rangkap jabatan (*double job*) dan pekerjaan dari staff sudah dilakukan sesuai dengan *jobdesk* masing-masing staff. Penggunaan struktur organisasi lini dan staff sudah sesuai

karena JNE Cabang Turen memiliki kepala cabang yang bertanggungjawab kepada seluruh pekerjaan.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Nurami Nasrullah selaku Sub. Unit Operasional pada tanggal 25 Februari 2024 mengenai “mengapa pada struktur organisasi di JNE Cabang Turen terdapat bagian yang belum terisi? Lalu kepada siapa staf mempertanggungjawabkan kinerjanya?” dan beliau menjelaskan:

“Untuk pertanyaan mengapa terdapat bagian yang belum terisi? Karena kami menyesuaikan kebutuhan dan efisiensi sumberdaya manusia. Meskipun ada bagian struktur yang kosong, flow pekerjaan masih bisa berjalan normal. Posisi yang kosong merupakan posisi atasan/supervisor. Struktur ini merupakan struktur rekomendasi dari kantor JNE Pusat Malang yang memiliki jangkauan dan beban kerja yang lebih besar dari JNE Cabang Turen. Kemudian untuk pertanyaan kepada siapa staf pelaksana bertanggungjawab terhadap hasil kerjanya? Staff akan mempertanggungjawabkan langsung kepada kepala cabang. Kondisi fleksibel memungkinkan seluruh struktur organisasi terisi jika skala pekerjaan meningkat/besar.”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa JNE Cabang Turen mengefisienkan sumber daya manusia agar dapat

berjalan sesuai dengan beban dan tugas yang dibutuhkan di JNE Cabang Turen. Seluruh flow pekerjaan masih bisa berjalan normal walaupun terdapat bagian supervisor yang kosong. Kepala cabang akan berfungsi sebagai tempat dimana staff mempertanggungjawabkan seluruh pekerjaannya.

4.3.2 Analisis Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Prosedur Penjualan COD Retail

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2024 mengenai sistem informasi akuntansi penjualan cod retail, peneliti menganalisis mengenai komponen sistem informasi akuntansi:

a. Manusia

Sumber Daya manusia dalam sistem/siklus penjualan dalam operasinya sudah berjalan sesuai dengan bagiannya. Dalam proses penjualan staf bekerja sesuai dengan bidang masing-masing, tanpa ada *double job* dan staff diberi pelatihan untuk mengembangkan keahlian dibidangnya. Pemilihan sumber daya manusia dengan standar pendidikan minimal SMA/SMK akan

mempermudah jalannya operasional dalam sistem informasi akuntansi penjualan cod retail.

b. Software

Penggunaan software dalam siklus penjualan mampu mendukung efisiensi dan keamanan perusahaan. Penggunaan aplikasi CS3, Hybrid, dan Orion data akan tersimpan otomatis dan dapat dicek melalui aplikasi/web sehingga lebih efisien. Pencatatan dokumen secara komputerisasi sehingga data akan aman dan minim kecurangan.

c. Hardware

Penggunaan hardware dalam siklus penjualan COD Retail sudah sangat memadai. Seluruh sistemnya didukung oleh infrastruktur yang dapat mendukung dalam proses bisnis dan mempermudah dalam mengambil keputusan.

d. Data

Dalam pelaksanaannya, PT JNE Express mengandalkan data pendukung yang saling terhubung antara berbagai bagian dan pelanggan. PT JNE Express memiliki aplikasi dengan sistem yang terhubung langsung dengan pelanggan. Aplikasi tersebut diberi nama "MY JNE" di

dalam aplikasi tersebut banyak fitur yang bisa digunakan secara langsung oleh pelanggan, salah satunya fitur cek resi. Fitur ini sangat akurat karena langsung terhubung dengan sistem JNE, fitur ini digunakan untuk mengecek posisi barang/paket yang dikirim. Sistem yang diterapkan oleh PT JNE Express memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi potensi kecurangan melalui analisis sumber data, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan.

e. Prosedur

Prosedur yang diterapkan di PT JNE Express telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses transaksi dilakukan dengan cermat dan sepenuhnya aman, sehingga terhindar dari potensi kecurangan baik internal maupun eksternal. Selain itu, penyimpanan data dilakukan dengan ketertiban dan kerahasiaan yang tinggi.

4.3.3 Kelemahan yang Terdapat pada Prosedur Penjualan COD Retail

Dari hasil analisis diatas, peneliti menemukan beberapa kelemahan dalam prosedur penjualan COD Retail yang ada di JNE Cabang Turen, antara lain:

1. Aplikasi CS3 adalah sebuah platform yang dirancang untuk mempermudah transaksi jual beli dengan menyediakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang disediakan oleh JNE Express. Namun saat ini proses pendaftaran akun baru bagi konsumen memerlukan waktu yang cukup lama, yaitu sekitar 1-2 minggu. Hal ini disebabkan oleh berbagai prosedur yang harus dilalui untuk memastikan keamanan dan validitas informasi dari masing-masing konsumen.
2. Saat ini, pelanggan belum bisa memonitoring paket yang mereka kirim melalui aplikasi CS3 secara mandiri. Pelanggan masih memerlukan informasi data manual dari JNE untuk mengetahui status pengiriman paket serta pencairan dana mereka. Hal ini dapat menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih banyak untuk mendapatkan update tentang status pengiriman paket pelanggan

Dari uraian diatas, mengenai sistem informasi penjualan COD Retail telah berjalan dengan baik, kerusakan dan kegagalan dalam proses pengiriman bukan dikarenakan sistem yang buruk melainkan karena faktor personal. Sistem informasi akuntansi prosedur penjualan terbilang baik, karena :

1. Seluruh transaksi penjualan tercatat dengan rapi dan terdokumentasi secara online sehingga akan memudahkan dalam proses pengecekan, pengendalian, dan pencatatan.
2. Pembatasan akses menuju data internal memiliki sistem keamanan yang memadai guna mencegah penyalahgunaan dan kesalahan.
3. Mampu menjadi bahan pengambilan keputusan
4. Tidak adanya rangkap jabatan
5. Setiap staff memiliki tugas yang jelas dan mampu mengerjakannya sesuai dengan bagiannya.

2.4 Sistem Informasi Akuntansi Menurut Perspektif Islam

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan. Informasi yang baik dapat dilihat dari proses pencatatan transaksi yang baik pula, sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Hujurat ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا ۖ بِجَهَالَةٍ
فَتُصِيبُوهَا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa sebuah berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu”.

Dari ayat diatas, dapat disimpulkan bahwa pencatatan transaksi memiliki peran krusial dalam menghasilkan informasi yang akurat dan terstruktur mengenai kegiatan keuangan suatu bisnis. Dengan banyaknya orang yang memberikan informasi bukan menjamin bahwa informasi tersebut benar. Perancangan sistem informasi akuntansi merupakan salah satu upaya untuk menyediakan informasi yang dapat diterima dan diandalkan oleh penerima informasi tersebut.

Islam juga mengajarkan bagaimana cara bertransaksi yang diperbolehkan. Transaksi dengan metode *Cash On Delivery* diperbolehkan dalam islam. Telah menceritakan kepada kami Ishaq telah menceritakan kepada kami Habban telah menceritakan kepada kami Hammam telah menceritakan kepada kami Qatadah dari Al Khalil dari ‘Abdulah bin Al Harits dari Hakim bin Hizam bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda :

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ
الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا

“*Dari Hakim bin Hizam radhiallahu anhu bahwa Nabi Shallahu ‘alaihi wa sallam bersabda : dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyar (pilihan untuk melangsungkan atau membatalkan jual beli) selama keduanya belum berpisah*”(HR. Bukhari)

Dari hadits diatas dijelaskan bahwa sistem transaksi COD dalam islam diperbolehkan. Apabila transaksi tersebut tidak merugikan dan memberikan

kemaslahatan yang dapat tercapai dengan sebaik-baiknya. Menurut ulama' *fiqih* adalah disyari'atkan atau dibolehkan karena memastikan keadilan dan menghindari ketidakpuasan salah satu pihak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas pada bab IV, dapat ditarik kesimpulan mengenai sistem informasi akuntansi pada prosedur penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen, diantaranya sebagai berikut:

1. PT. JNE Cabang Turen melakukan pencatatan data dengan rapi dan terdokumentasi secara komputersasi sehingga akan memudahkan dalam proses pengecekan, pengendalian, dan pencatatan. Penggunaan *software* dan *hardware* yang memadai dalam sistem informasi akuntansi prosedur penjualan cod retail mampu mengefisiensi dan mendukung jalannya operasional. Prosedur penjualan cod retail dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari aktivitas penjualan, aktivitas gudang, aktivitas pengiriman dan aktivitas akuntansi.
2. Secara keseluruhan, meskipun Aplikasi CS3 telah menyediakan platform untuk mempermudah transaksi jual beli dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) dari JNE Express, proses pendaftaran akun baru bagi konsumen masih memerlukan waktu yang cukup lama, antara 1-2 minggu, karena berbagai prosedur verifikasi yang rumit. Selain itu, kekurangan utama saat ini adalah ketidakmampuan pelanggan untuk memantau pengiriman paket secara mandiri melalui aplikasi CS3, yang

mengharuskan mereka untuk mengandalkan informasi manual dari JNE. Dengan demikian, peningkatan dalam proses pendaftaran akun dan penambahan fitur pemantauan pengiriman langsung dalam aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna Aplikasi CS3.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kelemahan yang terdapat pada sistem informasi akuntansi penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen, peneliti mengajukan beberapa saran kepada perusahaan, antara lain:

1. Melakukan perbaikan pada proses pendaftaran akun dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pendaftaran akun dengan mengurangi langkah - langkah verifikasi yang rumit. Misalnya dengan menggunakan metode verifikasi otomatis atau integrasi dengan data identitas yang sudah ada.
2. Menambahkan fitur pemantauan pengiriman yang bisa langsung diakses di aplikasi CS3, sehingga pelanggan dapat memantau status pengiriman paket mereka secara *real-time* dan mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

Al - Qur'an

Hadist

- Aqil, N. A., Putri, C. M., & Yunisa, D. (2022). Evaluation Of Cash On Delivery System For Improving Legal Certainty In The Development Of Electronic Transactions In Indonesia. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2(2), 251–264. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i2.55074>
- Armiani, A. (2022). E-Commerce berbasis Cash On delivery Guna Meningkatkan Omset Penjualan Produk UMKM pada Masa Pandemi Covid-19. *Owner*, 6(1), 668–676. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.639>
- Cahaya Ramadhan, N., Ahmad sugiyarta, & Wahyudi, S. (2022). Sistem Penjualan Sales Retail Berbasis Web Pada Catur Sentosa Adiprana Tbk. *ProTekInfo(Pengembangan Riset Dan Observasi Teknik Informatika)*, 9(2), 30–32. <https://doi.org/10.30656/protekinfo.v9i2.5579>
- Hidayatulloh, A., Ganinda, F. P., Nugroho, A. D., Akuntansi, P. S., & Dahlan, U. A. (2020). Faktor yang mendorong niat untuk social commerce di indonesia Factors that drive intention for social commerce in Indonesia. *Inovasi*, 16(1), 91.
- Jannah, R., & Fakhrurrazi, I. (2023). *PERANAN FREE PICK UP SERVICE DAN CASH ON DELIVERY TERHADAP THE ROLE OF FREE PICK UP SERVICE AND CASH ON DELIVERY TO* Fakultas Ekonomi , Universitas Jabal Ghafur
Email : rzt1101101@gmail.com Fakultas Ekonomi , Universitas Jabal Ghafur
Email : ismaylisaputra. 1(2), 29–44.

- Maulidza, L., Tambunan, D., & ... (2022). UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CASH ON DELIVERY (COD), PENANGANAN KOMPLAIN DAN PROMOSI (Studi Kasus Pada JNE *Jurnal ...*, 34.
- Rahmadiane, G. D., & Utami, U. S. (2022). Analisis Pemanfaatan Social Commerce Bagi Pengembangan Umkm Di Indonesia. *AdBispreneur*, 6(3), 225. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i3.29114>
- Rahmansyah, A. I., & Darwis, D. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal Terhadap Penjualan (Studi Kasus : Cv. Anugrah Ps). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 42–49. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i2.388>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Simatupang, S., Susanti, D., Butarbutar, M., & ... (2023). Sistem Pembayaran Cash on Delivery Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 08(01), 1–15. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/10711>
- Syahrman, S. (2020). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengambil Keputusan Manajemen Pada Pt Walet Solusindo. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 185–192. <https://doi.org/10.46576/bn.v3i2.1007>
- Yanto, M., Mandala, E. P. W., Putri, D. E., & Yuhandri, Y. (2018). Peramalan

Penjualan Pada Toko Retail Menggunakan Algoritma Backpropagation Neural

Network. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 2(3), 110–117.

<https://doi.org/10.30865/mib.v2i3.811>

LAMPIRAN 1 Biodata Peneliti

Nama lengkap : Ananna Isna Suaiba
Tempat, tanggal lahir : Malang, 14 Februari 2001
Alamat Asal : Jl Raya Kedok RT 17 RW 02 Turen-Malang
Telepon/Hp : 082331072169
Email : ananna.isna@gmail.com
Instagram : ananna.isna

Pendidikan Formal

2005 – 2008 : TK Hidayatus Sibyan.
2008 – 2014 : SDI Riyadlul Mubtadiin Kedok
2014 – 2017 : MTs Negeri 2 Malang
2017 – 2020 : SMK Negeri 1 Turen
2020 – 2024 : Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi :

- Anggota OSIS MTsN 2 Malang tahun 2016
- Anggota OSIS SMK Negeri 1 Turen tahun 2018

Aktivitas dan Pelatihan :

- Pembicara pelatihan “Mau Jadi Apa Nanti?” yang diselenggarakan oleh SMK Negeri 1 Turen tahun 2020
- Pembicara Bisnis Online yang diselenggarakan oleh SMK Widya Dharma Turen
- Peserta pelatihan Accurate UIN Maliki Malang tahun 2023
- Peserta pelatihan ATLAS UIN Maliki Malang tahun 2023
- Peserta Workshop Karir UIN Maliki Malang tahun 2023

- Peserta pelatihan Coach Boxing yang diselenggarakan di Step Up Ladys Gym tahun 2023
- Peserta pelatihan bisnis manajemen yang diselenggarakan oleh Herbalife Nutrition Komunitas Malang tahun 2023

Malang, 14 Mei 2024

Ananna Isna Suaiba

LAMPIRAN 2 Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 200502110095
Nama : Ananna Isna Suaiba
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Dosen Pembimbing : Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PROSEDUR PENJUALAN COD RETAIL DI JNE CABANG TUREN

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	25 September 2023	bimbingan setor judul	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
2	26 September 2023	bimbingan pergantian judul	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
3	6 Oktober 2023	bimbingan bab 1 dan 3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
4	13 Oktober 2023	bimbingan revisi bab 1	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
5	9 November 2023	bimbingan revisi bab 3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
6	27 November 2023	bimbingan bab 3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
7	14 Maret 2024	bimbingan bab 4	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
8	17 Maret 2024	bimbingan mengenai rujukan artikel	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
9	20 Maret 2024	bimbingan bab 4	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
10	28 Maret 2024	bimbingan bab 4	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
11	22 April 2024	revisi bab 4	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
12	29 April 2024	bimbingan bab 4 dan 5	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
13	3 Mei 2024	bimbingan bab 5	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi

Malang, 3 Mei 2024
Dosen Pembimbing



Dr. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA

LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmatulloh Salis, M.Pd
NIP : 198409302023211006
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Ananna Isna Suaiba
NIM : 200502110095
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PROSEDUR PENJUALAN COD RETAIL DI JNE CABANG TUREN**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
5%	5%	2%	1%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Mei 2024

UP2M



Rohmatulloh Salis, M.Pd

LAMPIRAN 4 Hasil Wawancara

1. Kapan JNE Cabang Turen didirikan?

Bapak Mahfud *“JNE Turen berdiri kisaran tahun 2010”*

2. Siapa yang menjadi penanggung jawab JNE Cabang Turen ?

Bapak Mahfud *“Alhamdulillah penanggungjawab JNE Cabang Turen kebetulan saya sendiri mbak, saya bertanggung jawab sepenuhnya terhadap operasional dan financial JNE Cabang Turen. Karena sejak awal berdirinya JNE Cabang Turen saya menjadi ownernya.”*

3. Bagaimana awal berdirinya JNE Cabang Turen ?

Bapak Mahfud *“Di Tahun 2011 status Agen berubah menjadi Sub Agen dimana bertambah fungsinya menjadi penerima dan pengantaran paket dengan wilayah pengiriman 11 kecamatan diantaranya kecamatan Turen, Gondanglegi, Pagelaran, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Dampit, Tirtoyudo, Ampelgading, Wajak, Tajinan, Bululawang. Dan di tahun 2015 hingga sekarang status Sub Agen menjadi Cabang Mitra dimana status tersebut mempunyai kemandirian operasional, baik secara administratif maupun financial. Di Tahun 2015 pula terjadi pembagian area (remapping area) dengan adanya JNE Cabang Bululawang, wilayah pengiriman JNE Cabang Turen berkurang yaitu wilayah Kecamatan Bululawang, Wajak dan Tajinan, sehingga wilayah pengiriman JNE Cabang Turen menjadi 8 kecamatan diantaranya kecamatan Turen, Gondanglegi, Pagelaran, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Dampit, Tirtoyudo, Ampelgading.”*

4. Berapa wilayah pengiriman JNE Cabang Turen ?

Bapak mahfud *“wilayah pengiriman JNE Cabang Turen ada 8 kecamatan diantaranya kecamatan Turen, Gondanglegi, Pagelaran, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Dampit, Tirtoyudo, Ampelgading.”*

5. Visi & misi JNE Cabang Turen

Bapak Nurami “visi misi JNE itu sama semua mbak seluruh JNE

Visi :

Menjadi perusahaan logistik terdepan di negeri sendiri yang berdaya saing global

Misi :

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

6. Berapa karyawan yang bekerja di JNE Cabang Turen ?

Bapak Nurami “*JNE Cabang Turen memiliki 28 karyawan dengan 1 kepala cabang, 13 staf, 11 kurir dan 3 driver*”

7. Struktur Organisasi JNE Cabang Turen

8. Jobdesk Karyawan JNE Cabang Turen

Bapak Nurami “*JNE Cabang Turen Memiliki Koordinator yang cukup baik dan tertulis, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilihat dari job description yang jelas dan tidak adanya double job.*”

1. Kepala Cabang

Kepala cabang berfungsi sebagai kepala dari seluruh team organisasi JNE Cabang Turen. Berikut adalah tugas dan tanggungjawab dari kepala cabang :

- f. Bertanggungjawab terhadap manajemen dan operasional kantor.
- g. Mengembangkan dan menerapkan strategi pemasaran dan penjualan.
- h. Mengawasi kinerja keuangan
- i. Bertanggungjawab terhadap manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
- j. Berkolaborasi dengan cabang lain atau mitra bisnis baru untuk mencapai tujuan bersama.

2. Sub Unit Operasional

Sub. Unit Operasional merupakan kepala dari operasional inbound dan operasional outbound. Segala laporan akan dipertanggungjawabkan kepada kepala cabang.

3. Sub. Unit Sales & Marketing

Sub. Unit Sales & Marketing merupakan kepala operasional sales di JNE Cabang Turen, baik sales JNE Cabang Turen, *counter* dan agen atau sales pengiriman ke JNE Turen.

4. *Finance & Human Capital*

Finance merupakan unit keuangan yang memiliki tanggungjawab untuk mengatur seluruh keuangan di JNE Cabang Turen. Berikut adalah tugas dan tanggungjawab dari *finance* :

- d. Membayar seluruh tagihan, baik tagihan kantor, tagihan gudang, tagihan COD, dll.
- e. Membuat laporan keuangan secara detail dan akurat
- f. Membuat laporan *cash flow*, neraca dan laporan jurnal.

Human Capital (HC/HRD) merupakan unit yang bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya manusia di JNE Cabang Turen. HC memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai :

- 4. Arsip data karyawan
- 5. Konseling karyawan
- 6. Rekrutmen karyawan

5. Security

Security di JNE Cabang Turen bertanggungjawab untuk menjaga keamanan di Gudang JNE Cabang Turen.

6. Opr. Inbound

Operasional inbound merupakan unit yang bertanggungjawab memastikan operasional inbound berjalan dengan lancar dan stabil.

Berikut adalah tugas dan tanggungjawab operasional inbound :

- d. Mengepalai seluruh kegiatan inbound
- e. Koordinasi kendaraan, baik armada motor atau mobil.
- f. Penanggungjawab kiriman yang datang

7. Staff Inbound

Staff inbound di JNE Cabang Turen disebut checker, tugas dan tanggung jawab dari checker adalah memvalidasi kiriman yang datang dari kantor pusat.

8. Delivery

Unit delivery memiliki fungsi dan tanggungjawab sebagai pengirim paket yang akan diantar ke tangan penerima. Unit delivery terbagi 2 yang memiliki perbedaan dibagian armada namun memiliki fungsi yang sama.

Rider : kurir pakai motor

Driver : kurir pakai mobil

9. Undelivery

Unit undelivered memiliki tugas untuk mengelola paket yang tidak dapat diserahkan kepada penerima. Berikut adalah tugas dari unit undelivered :

- d. Mengatur ulang jadwal pengiriman apabila alasan paket gagal dapat diterima
- e. Mengatur permintaan retur apabila paket tidak dapat dikirim, biasanya dengan alasan paket ditolak, alamat tidak ditemukan dan lain lain.

f. Menyempurnakan data paket yang sukses yang kemudian dipertanggungjawabkan kepada opr.inbound

10. Opr. Outbound

Operasional Outbound merupakan unit yang bertanggungjawab terhadap proses pengiriman paket dari JNE Cabang Turen ke lokasi tujuan atau destinasi.

11. Staff Outbound

Staff outbound merupakan staf yang bertanggung jawab untuk mengemas kiriman sesuai dengan alamat destinasi yang disebut petugas *bagging*.

12. Pickup

Unit Pickup memiliki tugas dan tanggungjawab untuk menjemput kiriman dari customer yang akan mengirim ke JNE Cabang Turen secara gratis.

13. Bagaimana proses penjualan COD Retail di JNE Cabang Turen ?

Bapak nurami

Aktivitas Penjualan / Sales Counter Officer (SCO)

Aktivitas penjualan/SCO (*Sales Counter Officer*) adalah aktivitas penjualan jasa dimana konsumen datang untuk mengirimkan barangnya melalui ekspedisi JNE.

Berikut ini adalah langkah-langkah penjualan :

9. Konsumen datang ke kantor JNE Cabang Turen membawa paket yang akan dikirim lengkap dengan nama pengirim, alamat pengirim, nomor telepon pengirim, nama penerima, alamat penerima, nomor telepon penerima.

10. Petugas SCO bertanya isi kiriman serta menimbang berat paket tersebut. Kemudian menanyakan sistem pembayaran yang akan

dilakukan COD Retail/Cash. Juga menanyakan mengenai service yang akan digunakan.

11. Jika COD Retail, petugas akan menginput data melalui aplikasi CS3, dengan mengisi detail mengenai nama, alamat, nomor telepon, keterangan isi paket. Serta menginput nominal barang + ongkir + administrasi. Apabila paket tersebut *hard value* maka wajib diasuransikan.
12. Petugas SCO mengecek kembali data yang telah terinput, jika dirasa sudah benar kemudian di *Approve* atau disetujui agar keluar nomor resi.
13. Kemudian proses input di *Hybrid* dengan memasukkan nomor resi pada kolom *Booking*.
14. Petugas kemudian mengecek kembali data, jika sudah benar di *Approve*, kemudian proses pencetakan resi.
15. Resi yang tercetak sebanyak tiga rangkap. Untuk rangkap satu ditempelkan di paket sebagai identitas paket tersebut, untuk rangkap dua diberikan kepada konsumen sebagai bukti pengiriman serta bukti pengambilan dana disaat COD Retail cair, dan rangkap tiga sebagai arsip kantor.
16. Petugas SCO melakukan proses rekap nomor resi pada resi COD Retail rangkap ke tiga di Microsoft Excel.

Aktivitas Pengiriman

Aktivitas pengiriman di JNE Cabang Turen adalah sebagai berikut :

9. Setelah transaksi dan paket sudah terproses kemudian dilakukan *receiving* oleh petugas SCO melalui *dashboard handover courier*.

10. Setelah di *handover courier* paket akan diserahkan ke bagian gudang untuk dilakukan proses *receiving* melalui *dashboard orion*.
11. Kemudian dilakukan sortase paket sesuai dengan area destinasi.
12. Setelah paket sesuai area destinasi, petugas *Outbound* akan melakukan proses *manifest outbound* dan *bagging*.
13. Setelah semua paket ter *manifest outbound* dan *bagging*, petugas *outbound* akan melakukan proses pembuatan Surat Jalan (SMU). SMU memiliki tiga rangkap, rangkap putih, pink dan kuning. Rangkap putih digunakan sebagai arsip Gudang, rangkap pink dan kuning digunakan untuk surat jalan ke destinasi. SMU ini berfungsi sebagai surat jalan untuk pemberangkatan paket dari Gudang *Outbound* Turen ke Gudang Tenaga 6 atau Gudang Transit.
14. Paket datang di wilayah destinasi kemudian dilakukan proses *inbound*. Kemudian paket tersebut disortase sesuai area *delivery*.
15. Setelah paket sudah sesuai dengan area *delivery*, petugas *inbound* akan melakukan proses *runsheets*, dimana proses ini merupakan proses data dan serah terima antara petugas *inbound* dengan kurir *delivery*.
16. Paket akan dikirim oleh kurir.

Aktivitas *Finance*

Berikut adalah aktivitas yang dilakukan *finance* di JNE Cabang Turen :

10. Petugas *finance* menerima data excel COD Retail dari petugas SCO.
11. Petugas *finance* mengecek barang telah sukses terkirim/belum terkirim dengan no.awb yang dicek melalui sistem orion.
12. Petugas *finance* melakukan pencairan dana kepada konsumen sesuai jadwal, yaitu H+3 setelah paket dinyatakan sukses terkirim.

13. Petugas *finance* mengakui transaksi tersebut sebagai piutang dan melakukan pencatatan pada jurnal umum.
14. JNE Cabang Turen menerima *auto transfer* dari destinasi H+3 sesuai data paket yang dinyatakan sukses terkirim.
15. *Finance* meminta data nomor resi COD Retail yang telah *tertransfer*.
16. *Finance* melakukan compare data antara data *finance* dengan data kantor pusat malang.
17. *Finance* mengecek penyesuaian nominal yang ditransfer oleh Kantor JNE Malang ke JNE Cabang Turen.
18. *Finance* membuat jurnal penghapusan akun piutang pada pencatatan jurnal umum.