**TUGASAKHIR**

**SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PT. TITIPAN KILAT MANADO**

*Diajukan untuk memenuhi sala satu persyaratan*

*dalam menyelesaikan pendidikan diploma tiga pada*

*Program Studi Diploma III Akuntansi Perpajakan*

***Oleh***

**CHRISTINA DEBORA MEDATUA**

**NIM 15042005**



**KEMENTERIAN RISET DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN TINGGIPOLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI D III AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**2018**

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN iii

BIOGRAFI iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

BAB I PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang 1

1.2Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4Manfaat Penelitian 3

* 1. Metode Analisis Data 3
1. SumberData 3
2. Tekni Pengumpulan Data 3
	1. Deskripsi Umum Perusahaan 4
3. Sejarah Singkat Perusahaan 4
4. Struktur Organisasi 6
5. Aktivitas Usaha 12

BAB II DESKRIPSI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENGIRIMAN

 BARANG PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDIS PT. TITIPAN

 KILAT MANADO

* 1. Landasan Teori 19

 1. Pengertian Sistem 19

 2. Standar Sistem Pengendalian Intern 19

 a. Tujuan Pengendalian Intern 21

 b. Unsur-unsur dan komponen pengendalian intern 21

 3. Pengertian Pengiriman Barang 24

2.2 Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang Pada Perusahaan

 Ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado 25

 a. Prosedur Sitem Pengendalian Intern atas Pengiriman 25

b. Kebijakan-Kebijakan Sistem Pengendalain Intern atas

 Pengiriman 34

 c. Metode Pencatatan 40

 d. Pelaporan atas Pengiriman 40

2.3 Evaluasi Sistem Pengendalian Intern atas Pengiriman Barang

 Pada Perusahaan Ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado

 PT. Titipan Kilat Manado 44

BAB III PENUTUP

 3.1 Kesimpulan

 3.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

 Pengiriman merupakan bagian operasional yang sangat berperan penting pada perusaahan ekspedisi. Pengiriman merupakan suatu kegiatan yang menyelenggarakan kirim-mengirim baik itu surat, dokumen, barang dan sebagainya.pengiriman mempunyai arti yang sangat strategis bagi perusahaan jasa khususnya perusahaan ekspedisi.

 Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas jasa, jika kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaandapat dirasakan dengan baik oleh konsumen, maka konsumen akan dapat merasa puas. bahwa kualitas jasa yang baik akan memberi kontribusi yang besar terhadap kepuasan konsumen. Konsumen akan mendapatkan kepuasan jika mereka dapat memperoleh jasa yang berkualitas.

Selama tiga bulan penulis mengikuti praktek kerja lapangan di perusahaan PT. Titipan Kilat Manado dimana penulis diberikan tugas-tugas tertentu seperti menjadi *costumer service,* mengecek omset harian, *delivery* kurir serta pengecekan resi apabila pengiriman barang telah sukses. Dengan adanya dilaksanakan praktek kerja lapangan tersebut penulis melihat ada sedikit kekurangan yang terjadi pada bagian operasional khususnya dalam pengiriman barang.Dengan adanya sedikit kekurangan dalam kegiatan operasional tersebut maka penulis mengangkat judul sistem pengendalian intern atas pengiriman barang yang ada diperusahaan PT. Titipan Kilat Manado.

Pengiriman sangat rentan terhadap ketepatan waktu. Pengendalian intern juga bertujuan untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur kegiatan operasional perusahaan dan juga agar informasi terhadap penyediaan jasa pengiriman perusahaan lebih dapat di percaya. Pengendalian intern pengiriman dapat di lakukan dengan cara pengawasan dan pengamanan untuk mencegah terjadinya, keterlambatan maupun tindakan yang menyimpang lainnya.

 Keterlambatan dalam pengiriman, salah menginput alamat pengiriman, dan semua kemungkinan lainya dapat menyebabkan kendala terhadap perusahaan berupa keluhan-keluhan dari*customer*, sepertipengembalian biaya kirim jika terjadi keterlambatan pengiriman barang,Potongan terhadap casir jika salah menginput alamat paket yang akan di kirim sehingga paket berstatus paket nyasar dan di kenakan biaya penerus, untuk itu diperlukan ketelitian serta konsentrasi dalam melakukan pekerjaan serta pengecekan kembali baik bagian kasir, pengantaran, traffict-sort control, POD-support dan sistem aplikasi yang di gunakan perusahaan untuk operasional.

 PT.Titipan Kilat Manado adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi yang menyediakan jasa pengiriman barang baik dokumen, makanan elektronik dan lainnya pengiriman barang yang dilakukan baik lokal maupun internasional dan via udara maupun via darat. Karena melihat sudah cukup banyak adanya perusahaan ekspedisi terlebi khusus PT. Titipan Kilat Manado dan memiliki jumlah pengiriman barang relatif banyak serta rentan adanya kendala dalam operasional maka diperlukannya pengendalian intern terhadap pengiriman sehingga dapat terhindar dari hal-hal atau tindakan-tindakan yang tidak di inginkan yang dapat merugikan perusahan dan konsumen.

 Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul tugas akhir tentang Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan maka rumusan masalah dalam laporan akhir praktek : “ Bagaimana Sistem Pengendalian Intern Pengiriman Barang pada Perusahan Jasa ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado?”.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Sistem Pengendalian intern pengiriman Barang pada

Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Titipan Kilat Manado.

* 1. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi :

1. Perusahaan PT. Titipan Kilat Manado agar lebih meningkatkan dan mengembangkan usaha-usaha perusahaan demi mencapai tujuan.
2. Bermanfaat bagi Politeknik Negeri Manado
3. Bagi penulis untuk lebih menambah wawasan dan pengetahuan serta Memberi kegunaan bagi perkembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat di jadikan landasan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.
	1. **Metode Analisa Data**

Metode deskriptif menurutSugiono (2013 : 13) : Metode yang di gunakan

dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif yaitu suatu metode pembahasan permasalahan yang sifatnya menguraikan, menggambarkan, membandingkan dan menerangkan suatu data atau keadaan yang demikian rupa sehingga dapat di tarik kesimpulannya untuk mencapai tujuan penelitian yang di inginkan. Untuk itu data yang telah di dapat akan dianalisis dengan analisis kualitatif. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai Sistem Pengendalian Intern Pengiriman pada PT. Titipan Kilat Manado.

* 1. **Deskripsi Umum Perusahaan**
1. **Sejarah Singkat Perusahaan**

 PT. Titipan Kilat Manado mempunyai usaha di bidang pengiriman barang (dokumen,barang,dll). PT. Titipan Kilat Manado adalah salahsatu cabang perusahaan ekspedisi yang berdiri di manado yang pusat perusahannya bertempat di jakarta yang didirikan pada tanggal 1 september 1970yang didirikan oleh Bpk. H. Soeprapto Soeparno dan Ibu Hj.Nurainiyang beralamat di Jalan raden Saleh Raya No.2, Jakarta Pusat.

 Dengan memiliki kegiatan operasional dan kerja sama yang cukup baik PT. Titipan Kilat Manado memiliki 8 Agen dan 14 gerai berikut:

1. Agen :
2. Bitung
3. Kota Mobagu
4. Amurang
5. Airmadidi
6. Tahuna
7. Tomohon
8. Tondano
9. Gerai :
10. Mega Smart
11. Tuminting
12. Paal 2
13. Garuda
14. Bahu Mall
15. Wanea
16. Teling
17. Tikala
18. Ranotana
19. Toar
20. Sario
21. Modena
22. MS
23. Kawanua

 PT.Titipan Kilat Manado juga memiliki Visi dan Misi yaitu :

1. Visi

Menjadi yang terbaik dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan

1. Misi

Bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik.

1. **Struktur Organisasi dan Job Deskripsi**

Gambar 1.1 **Sturktur Organisasi Perusahaan**

**MELY JAURY, SE.MM**

DIRECTOR

**HERI KUNCORO**

MANAGER

**EROL TOOY, SE**

INFORMASI TECHNOLOGY/ IT

**RINA R S MANTIRI,Amd Ak**

DEPUTY MANAGER/FINANCE MANAGER

**WINDI WALEWANGKO**

STAF IT

**Alan Mokalu**

K.a Kurir

**Ferry Datu**

Traffic-Sort Control

**Victoria Suawa**

Staff Adm. Finance

**Royke Lumy**

U m u m

**Merliani F Mangare**

K.a Kasir

**Syahraeni Dalle**

Staff FO/ Call Center

**Endrew Sasiwa**

Staff trace

**Lita Tudus**

Staff FO/ Call Center

**Chrisly Ratu**

Traffic-Sort Control

**Syahriyah dalle**

kasir

KURIR

Hendrik Taidi

Felix Sendiang

Subhan Datau

Yahya Medatua

Stently Aloke

Haris Dolo

Chandra Gumohung

Rommy Koyuko

Bryan J Sumoked

Elias Masoara

**Ernawati Ladiku**

Staff front office/cs

**...................**

Traffic-Sort Control

**Riswana Rahayu**

Kasir

.........................

Staff FO/ Call Center

**Leilanny Tendean**

Staff POD Support

**Annastasya Amahia**

Kasir

**Sthella Palar**

Staff POD Support

**Viani Maniku**

Kasir

Sumber : Data Perusahaan 2018

 Dalam melaksnakan kegiatan operasional sehari-hari PT. Titipan Kilat Manado dipimpin oleh 4 pemimpin seorang kepala, Direktur, Menager, finance manager, dan informasi teknologi, yang membawahi :

1. Costumer Sevice
2. Call representative
3. Trace
4. Finance
5. Station Cashier
6. Counter
7. Traffic
8. Ramp Operation
9. Sort Control
10. Traffic
11. Transportasi
12. Manifesting
13. Ground Operational
14. Admin Ops
15. Dispatcher
16. Ground Operational
17. Courir
18. POD Suports

Uraian kerja dari struktur organisasi PT. Titipan Kilat Manado sebagai berikut :

1. Costumer Sevice
2. **Call representative**
3. Melayani semua telepon masuk di station
4. Mengatur semua telepon keluar di station
5. Melakukan prosedur penanganan klaim awal jika menerima pengaduan/klaim dari pelanggan via telepon
6. Menjawab semua pertanyaan DEX dari cabang TIKI lainya, baik melalui fax (1x24 jam) maupun surat dinas (2x24 jam)
7. **trace**
8. Melayani pengambilan barang kiriman di station
9. Melalukan prosedur penanganan klaim awal jika menerima pengaduan/klaim dari pelanggan yang datang langsung ke station.
10. Menghubungi dan menyerahkan kiriman *Hold at location* (HAL) kepada pengirim.
11. Finance
12. **Station Cashier**
13. Menjaga dan merawat keseluruhan asset perusahaan yang digunakan dalam operasional sehari-hari
14. Melayani pengiriman barang (domestic/LN/KU)
15. Melayani pengepakan barang kiriman
16. Melayani permintaan informasi tariff kiriman dan estimasi waktu tiban kiriman di tujuan.
17. Membuat laporan rekapitulasi jumblah pengiriman setiap hari.
18. Menyetorkan jumblah pendapatan yang diterima setiap harinya, setelah di kurangi dengan biaya operasional yang muncul.
19. **Counter**
20. Melayani pengiriman barang (domestic/LN/KU)
21. Melayani pengepakan barang kiriman
22. Melayani permintaan informasi tariff kiriman dan estimasi waktu tiba kiriman di tujuan.
23. Membuat laporan rekapitulasi jumblah pengiriman setiap hari.
24. Menyetorkan jumblah pendapatan yang diterima setiap harinya.
25. Traffic
26. **Ramp operation**
27. Melayani permintaan informasi barang *incoming* dari cabang TIKI. Informasi yang dimaksud dibatasi pada, nomur SMU, jumblah koli/partai, dan jumblah kilogram.
28. Bertanggung jawab sepenuhnya atas proses pengepakan barang kiriman sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku, terutama kategori **Dangerous Goods**
29. Mengawasi dan menginformasikan akan adanya barang kiriman yang masuk kategori **Prohibited Items.**
30. Mengawasi dan membantu penentuan pola dan/atau tipe konsolidasi barang *outgoing* yang akan digunakan.
31. Mengawasi proses memuat (*loading)* seluruh barang *outgoing* ke kendaraan operasional.
32. Mencatat dan mengawasi proses membongkar (*unloading)* seluruh barang *incoming* dari kendaraan operasional.
33. Meneruskan semua informasi yang diperoleh dari petugas TIKI di bandara ke bagian Ground Operational, dan membantu penyelesaian jika ditemukan masalah.
34. **Sort Control**
35. Bertanggung jawab atas proses sortir kiriman barang berdyasarkan jenis produk dan *service* yang ada.
36. Bertanggng jawab atas proses pengepakan barang kiriman berdasarkan jenis kiriman (*satndard,freight,* dan *heavy cargo)*
37. Bertanggung jawab untuk penentuan routing semua barang kiriman *outgoing* yang sesuai ke seluruh *station*TIKI.
38. Bertanggung jawab untuk penentuan pola dan/atau tipe konsolidasi yang akan digunakan.
39. Membantu proses *unloading* barang *incoming* dari kendaraan operasional
40. Traffic
41. **Transport**
42. Menyusun semua keperluan administrasi yang dibutuhkan untuk penyerahan barang ke gudang di bandara.
43. Mengawasi dan membantu proses pengepakan barang *outgoing.*
44. Mengawasi dan membantu proses memuat (*loading*) barang *outgoing* dari kendaraan operasional.
45. Bertanggung jawab atas aktivitas **SHUTTLE, RIS,** dan **ROS.**
46. Mengawasi, mencatat, dan melaporkan proses membongkar (*unloading)* barang *outgoing* dari kendaraan operasional di gudang bandara.
47. Mengawasi, mencatat, dan melaporkan proses *loading* barang *incoming* ke kendaraan operasional di gudang bandara.
48. Mencatat dan melaporkan ke kantor jika ada barang *outgoing* yang tertunda waktu keberangkatannya, sehingga menyebabkan berubahnya waktu komitmen.
49. Mencatat dan melaporkan ke kantor jika ada barang *incoming* milik TIKI yang *stranded* di gudang bandara.
50. **Manifesting**
51. Membuat packing List semua barang *outgoing*
52. Membantu pengaturan konsolidasi barang *outgoing.*
53. Melakukan proses manifesting untuk semua kiryiman *outgoing* yang belum terdaftar kedalam sistem.
54. Memberitahukan dan membantu mengoreksi kiriman *outgoing*  yang salah dalam penentuan kode *routing* dan/atau konsolidasi
55. Ground Operational
56. **Admin Ops**
57. Mengawasi prises *fine sort* masing-masing kurir
58. Mengawasi proses *loading* kiriman yang akan di-*delivery* oleh kurir ke kendaraan operasional
59. Membantu kurir menentukan letak alamt sebuah kiriman.
60. Mengelola penyimpanan kiriman DEX dan kiriman *incoming* di station
61. Menindaklanjuti perintah Trance dengan menanyakan perihal status DEX suatu kiriman kepada kurir.
62. Menginformasikan kepada TIKI kirim perihal adanya kiriman DEX.
63. Menenntukan kiriman yang pantas di RETURN.
64. Mengawasi dan membantu kegiatan penerimaan kiriman *incoming*
65. Melakukan *grough sort* barang incoming berdasarkan route masing-masing kurir, termasuk barang untuk sub cabang.
66. Menyusun jadwal *service* semua kendaraan operasional station.
67. Membuat dan menentukan *routedelivry* kur

**b. Dispatcher**

1. Bertanggung jawab untuk semua keperluan kurir
2. Mengawasi proses *scan del* masing-masing kurir
3. Membantu kurir dalam proses DOWN kedalam perangkat SMART Mobile.
4. Mengawasi dan melaporkan kondisi FAMIS masing-masing kurir.
5. Membantu kurir dalam kondisi, mencari jalan alternatif, DEX 13 (*force majeure),* dan DEX 16 (kendaraan rusak).
6. Memberikan perintah *pick-up* (PUP) kiriman kepada kurir.
7. Memberikan perintah Cancel Delivery suatu barang kiriman kepada kurir.
8. Membantu kurir menanyakan letak alamat yang dimaksud dengan menghubungi penerima kiriman via telepon.
9. Melakukan proses UPLOAD data dari perangkat SMART Mobile, baik internet maupun Wifi.
10. Mengawasi pemakaian jumlah pulsa pada perangkat SMART Mobile, dan mengisinya jika sudah hampir habis.
11. Membuat rekapitulasi dan melaporkan jumlah *delivery* kiriman untuk masing-masing rute.
12. Membantu proses *incoming* barang.
13. Ground Operational
14. **Courir**
15. Melakukan kegiatan *admin delivery*
16. Membantu proses *rough sort.*
17. Melakukan *fine sort* dan *scan del*
18. Melakukan *loading* kiriman yang akan di *delivery* kedalam kendaraan operasional
19. Melakukan FAMIS saat sedang bertugas.
20. Melaksanakan perintah *pickup* dan *delivery*
21. Berkomunikasi dengan Dispatcher
22. **POD Suports**
23. Mengatur pengarsipan seluruh salinan *proof of delivery* (pod), baik *incoming* maupun *outgoing.*
24. Melayani permintaan POD kembali dari cabang TIKI.

**C. Aktivitas Usaha**

 Seperti yang kita ketahui bahwa perusahan PT. Titipan Kilat Manado bergerak dalam bidang usaha jasa, khususnya perusahaan ekspedisi atau jasa pengiriman barang. Barang-barang yang dikirim beraneka ragam,yang masih masuk dalam kategori tidak berbahaya. PT. Titipan Kilat Manado mengirimkan jenis-jenis barang sebagai berikut:

1. Dokumen
2. Makanan
3. Tanaman Hidup(harus ada surat karantina) dan non hidup
4. Barang elektronik (Handphone,Laptop, Cpu, dll)
5. Special Item :
6. Akta / Sertifikat /Dokumen yang dikeluarjkan oleh Pemerintah :
* Akta Lahir, Sertifikat Kepemilikan Tanah
* Sertifikat Akreditasi, Akta Notris
* Lembaran Barita Negara
* Dan Laon-lain
1. Dokumen Perbankan :
* Bank Garansi, Credit Card
* Discount Card, Voucher
* Dan Lain-lain
1. Dokumen Pribadi / Perusahaan:
* Bill of Lading
* Dokumen Kepersertaan Tender
* KTP, SIM, STNK, BPKB
* Passport, Ijazah
* Dan Lain-lain

Dari Special Item yang tertera di atas ada syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu sebagai berikut:

* Pengiriman harus mengisi Formulir Barang Khusus
* Kiriman Harus diasuransikan
* Kiriman harus dikemas dengan kemasan khusus sesuai dengan peraturan TIKI
* Sebagai pengangkut, TIKI HANYA bertanggungjawab atas nilai yang telah dipertanggungkan oleh asuransi

Dalam perusahaan ekspedisi PT. Titipaan Kilat Manado pengiriman barang terbagi dalam beberapa bagian yaitu :

1. Pengiriman melalui udara

Paket kiriman yang dikirim menggunakan transportasi udara yaitu pesawat yang bertujuan untuk meneruskan paket dari kota satu ke kota lainya, dimana lebih cepat dibandingkan dengan pengiriman laut, dan darat.

1. Pengiriman melalui laut

Paket yang dikirim menggunakan jasa kapal laut. pengiriman ini lebih sering digunakan untuk paket yang bertujuan ke kepulauan-kepulauan yang dekat,yang mudah untuk di jangkau menggunakan kapal laut

1. Dan pengiriman melalui darat

Pengiriman melalui darat yaitu dimana paket dikirim menggunakan alat transportasi sepeda motor dan Mobil.

 Adapun Jenis-jenis jasa pengiriman di perusahaan PT. Titipan Kilat Manado, yaitu sebagai berikut:

1. ONS(*Over nice service)*

Jasa kirim 1 hari

1. REG (*Regular)*

Jasa kirim4-5 hari

1. ECO (*Economy)*

Jasa kirimuntuk 1 minggu

Gambar 1.2 Jasa Perusahaan PT. Titipan Kilat Manado



Sumber : Data Perusahaan, 2018

PT. Titipan Kilat Manado memiliki 4 orang pemimpin yang bertanggung jawab atas perusahaan yaitu direktur, menejer bagian operasional, bagian keuangan, 1 kepala bagian informasi teknologi dan 26 karyawan tetap.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. Titipan Kilat Manado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Karyawan** | **Jumlah** |
| **1** | **Pimpinan** | **4** |
| **2** | **Costumer Service** | **4** |
| **3** | **Finance** | **2** |
| **4** | **Traffic** | **3** |
| **5** | **Traffic** | **2** |
| **6** | **Ground operational** | **3** |
| **7** | **Ground operational** | **12** |
| **Total** | **30** |

Sumber : Data Perusahan, 2018