

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN UNTUK
MEMINIMALISIR TINGKAT KEHILANGAN BARANG DI
PT. SUMATERA TRANSINDO EXPRESS PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh:

Dwi Novika Amelia

NPM. 1601120521

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

2020

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dwi Novika Amelia
Nomor Pokok : 1601120521
Jurusan / Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata 1)
Mata Kuliah Pokok : Sistem Pengendalian Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Untuk
Meminimalisir Tingkat Kehilangan Barang Di PT.
Sumatera Transindo Express Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 14 Oktober 2020 Pembimbing I


Sugiharto, SE, M.Si, Ak. CA.
NIDN. 0205096701

Tanggal 14 Oktober 2020 Pembimbing II


Pipit Fitri Rahayu, SE, M.Si
NIDN. 0210049001

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si Ak. CA, CSRS
NIDN : 0205026401

063 / PS / DFE / 20

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Novika Amelia

NIM : 1601120521

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2020

Penulis,



Dwi Novika Amelia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xv
 Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen.....	7
2.1.1.1 Pengertian Sistem.....	10
2.1.1.2 Pengertian Pengendalian	11
2.1.1.3 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen.....	13
2.1.2.1 Proses Pengendalian Manajemen.....	13
2.1.2.2 Komponen Sistem Pengendalian Manajemen	16
2.1.3 Pengertian Perencanaan.....	17
2.1.4 Barang Titipan Konsumen.....	17
2.1.5 Prosedur Penitipan Barang	18
2.1.6 Hilangnya Barang Konsumen di Jasa Ekspedisi	18
2.1.7 Minimasi Kehilangan Barang.....	19
2.1.8 Perusahaan Jasa Ekspedisi.....	20
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	25

Bab III Metodologi Penelitian

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1 Tempat Penelitian.....	28
3.1.2 Waktu Penelitian	28

3.2 Sumber dan Teknik Pengambilan Daata.....	28
3.2.1 Sumber Data	28
3.2.2 Teknik Pengambilan Data	29
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.3.3 Sampling.....	31
3.4 Rancangan Penelitian.....	31
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Teknik Analisis	34

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Sumatera Transindo Express	35
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	37
4.1.2.2 Misi Perusahaan	38
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT. Sumatera Transindo Express.....	38
4.2 Data, Sistem Pengendalian Manajemen dan Prosedur Proses Keluar – Masuk Barang	41

4.2.1 Data Kehilangan Barang di PT. Sumatera Transindo Express	44
4.3 Perencanaan Barang.....	48
4.4 Pengendalian Barang	50
4.5 Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan.....	51
4.6 Pembahasan.....	54
4.6.1 Analisa Sistem Pengendalian Manajemen di PT. Sumatera Transindo Express Palembang	54
4.6.2 Analisa Meminimalisir Tingkat Kehilangan Barang	56

Bab V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Sumatera Transindo Express	38

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Rincian Kasus Kehilangan Barang Konsumen Tahun 2017 – 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian Lain Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1 Rincian Kerugian PT. Sumatera Transindo Express Palembang Tahun 2017 – 2019	44
Tabel 4.2 Data Perencanaan Barang PT. Sumatera Transindo Express Palembang Tahun 2017 – 2019	48

ABSTRAK

DWI NOVIKA AMELIA *Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meminimalisir Tingkat Kehilangan Barang Di PT. Sumatera Transindo Express Palembang.* (Dibawah bimbingan Bapak Sugiharto, S.E., M.Si., Ak. CA dan Ibu Pipit Fitri Rahayu, S.E., M.Si).

Penelitian ini pada dasarnya membahas tentang analisa pengendalian manajemen di PT. Sumatera Transindo Express Palembang. Pengendalian manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas dalam suatu perusahaan. Semakin baik pengendalian manajemen, maka semakin baik pula lingkungan dalam organisasi perusahaan. Permasalahan difokuskan pada analisa terhadap hilangnya barang konsumen yang dititipkan pada perusahaan dan bagaimana pengendalian manajemen perusahaan dalam meminimalisir kehilangan barang di perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan dan pengendalian dalam meminimalisir kasus kehilangan barang tersebut. Berdasarkan hasil analisa dokumen – dokumen yang terkait, diketahui bahwa pada tahun 2017 hingga tahun 2019 adanya kelalaian pekerja dalam menjalankan tugasnya. Pada tahun 2017 hingga tahun 2019, diketahui terdapat lima kasus kehilangan barang titipan konsumen, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengendalian dan pengawasan terhadap pekerja dalam menjalankan tugas yang harus dijalankan. Untuk mencegah terulangnya kasus kehilangan barang, direktur PT. Sumatera Transindo Express Palembang memutuskan untuk merombak struktur organisasi dari jabatan manajer hingga supervisor yang memiliki tanggung jawab terhadap konsumen.

Keyword: sistem pengendalian manajemen, barang titipan konsumen, berita acara kehilangan barang, berita acara serah terima barang, prosedur, pengawasan

ABSTRACT

DWI NOVIKA AMELIA Analysis Management Control System to Minimize The Level of Loss of Goods at PT. Sumatera Transindo Express Palembang.
(Supervised by Mr. Sugiharto, S.E., M.Si., Ak. CA and Mrs. Pipit Fitri Rahayu, S.E., M.Si).

This research basically discusses management control analysis in PT. Sumatra Transindo Express Palembang. Management control is very important in improving productivity in a company. The better the management control, the better the environment in the organization of the company. The problem is focused on the analysis of the loss of consumer goods left to the company and how the control of the company's management in minimizing the loss of goods in the company. The goal that is to be achieved in this study is to know the planning and control in minimizing the case of loss of such goods. Based on the analysis of related documents, it is known that in 2017 to 2019 there was negligence of workers in carrying out their duties. In 2017 to 2019, there were five cases of loss of consumer goods, this was due to a lack of control and supervision of workers in carrying out tasks that had to be carried out. To prevent a recurrence of cases of loss of goods, the director of PT. Sumatera Transindo Express Palembang decided to overhaul the organizational structure from manager to supervisor who has responsibility for consumers.

Keywords: management control system, consumer goods, news of loss of goods, news of handover events, procedures, supervision

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan pelayanan jasa pada era globalisasi saat ini sangatlah penting dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat memungkinkan persaingan antar perusahaan penyedia jasa bersaing secara inovatif dan kreatif. Dalam bidang pelayanan jasa kepuasan pelanggan adalah kunci suatu perusahaan bisa dikatakan baik dan menjadi sumber penilaian bagi masyarakat tentang kualitas suatu perusahaan tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain semakin tinggi. Dampak dari kebutuhan tersebut adalah semakin banyak bermunculannya jasa pengiriman barang dan kompetisi antara penyedia jasa tersebut, sehingga disinilah peranan jasa ekspedisi menjadi rantai penting dalam pendistribusian barang. Setiap orang maupun perusahaan dapat mengirimkan barang dengan mudah dan cepat dengan menggunakan jasa ekspedisi.

Berdasarkan informasi yang diakses di *industri.kontan.co.id* yang diakses pada tanggal 13 Juli 2020, pada tahun 2017 perkembangan industri jasa ekspedisi melonjak hingga 14%-15%. Menurut Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman *Express*, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo), nilai pasar Asperindo tahun 2016 sudah mencapai Rp 50 triliun. Potensi bisnis ini disebabkan oleh pertumbuhan bisnis daring atau yang lebih dikenal dengan *e-commerce*. Asosiasi

ini juga menjalin kerja sama dengan beberapa *e-commerce* dan juga PT. Angkasa Pura II untuk bisa memanfaatkan gudang di 13 bandara kelolaan perusahaan BUMN. Salah satu pemain utama di bisnis jasa ekspedisi ini, PT. Jalur Nugraha Eka Kurir juga yakin, bisnis ini akan melaju kencang karena pertumbuhan volume pengiriman barang hingga 30%.

Perusahaan jasa ekspedisi memiliki prosedur yang harus diikuti ketika mengirim barang yang umumnya disebut dengan *Standard Operation Procedure* (SOP). Prosedur ini dimulai dari pelaku ekonomi yang disebut dengan konsumen, yang kemudian mengirim barang melalui sub agen atau langsung ke kantor jasa ekspedisi. Kemudian barang – barang yang akan dikirim, akan dilakukan pengecekan, pengisian data yang di-*input* langsung ke *server database*. Setelah diinput, barang-barang tersebut akan disortir berdasarkan kota tujuan dan jenis *service* yang digunakan.

Berdasarkan prosedur tersebut, barang–barang yang dikirimkan seharusnya tiba ke tempat tujuan dengan aman dan selamat. Kenyataannya, masih ada kasus hilangnya barang konsumen ketika barang dalam proses pengiriman. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab hilangnya barang konsumen yang hilang dalam proses pengiriman adalah kelalaian pekerja jasa kurir, kesalahan input data pada *database*, atau hilangnya data fisik seperti *invoice*, arsip dan sebagainya pada jasa kurir.

Pada bulan Mei tahun 2017, PT. Sumatera Transindo *Express* mengalami kejadian hilangnya barang konsumen. Barang tersebut adalah satu unit *sparepart* alat berat berupa Accu dan tang ampere yang bernilai kurang lebih Rp. Rp30,060,000.00. Kejadian ini tidak diketahui dengan jelas penyebabnya dikarenakan pekerja yang bertanggung jawab menyatakan bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku.

TABEL 1.1

Rincian Kasus Kehilangan Barang Konsumen Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Kasus	Nama Unit	Jumlah Unit	Perkiraan Harga	Klaim
1	2017	2	<i>Accu</i>	2	Rp 1,280,000.00	Rp 2,560,000.00
			<i>Tang Ampere</i>	50	Rp 550,000.00	Rp 27,500,000.00
2	2018	2	Ban Mobil 225/45 R18 <i>Dunlop</i>	4	Rp 850,000.00	Rp 3,400,000.00
			<i>Body Harness</i>	20	Rp 690,000.00	Rp 13,800,000.00
3	2019	1	<i>GPS Garmin Oregon 650</i>	4	Rp 4,000,000.00	Rp 16,000,000.00
Total						Rp 63,260,000.00

Sumber: PT. Sumatera Transindo Express Palembang

Berdasarkan data tabel 1, Pada tahun 2017, PT. Sumatera Transindo *Express* mengalami dua kali kejadian hilangnya barang pada bulan Februari dan Bulan Maret berupa *Sparepart* alat berat (*accu*) dan *Tang Ampere*. Tahun 2018, kejadian hilangnya barang konsumen, terjadi kembali dua kali yaitu pada bulan

Juni dan Agustus berupa Ban Mobil 225/45 R18 Dunlop dan *Body Harness*. Sedangkan pada tahun 2019, kasus kehilangan barang di PT. Sumatera Transindo *Express* bertambah menjadi 1 kejadian, yaitu pada bulan September berupa *GPS Garmin Oregon 650*. Total kerugian perusahaan akibat dari kejadian ini selama tahun 2017-2019 sekitar Rp 63.260.000,00.

Berdasarkan pernyataan *admin* yang melakukan *input* data pada saat kejadian, menyatakan bahwa barang tersebut telah di *check* dan di-*input* kedalam *database* serta, barang tersebut telah ditandai informasi kepemilikan dan tujuan pengiriman. Pernyataan staff gudang yang bertugas, menyatakan bahwa barang telah disortir sesuai dengan tujuan dan tidak mengubah/membuka barang tersebut. Sedangkan kurir yang bertugas mengantarkan barang tersebut ke tujuan, menyatakan bahwa kurir tersebut hanya melakukan tugasnya saja tanpa mengubah bentuk/keadaan barang tersebut.

Berdasarkan kejadian hilangnya barang konsumen dan pernyataan karyawan yang bertugas, dapat dikatakan bahwa manajemen di PT. Sumatera Transindo *Express* buruk. PT. Sumatera Transindo *Express* tidak mengutamakan manajemen untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, menjadi alasan untuk penulis mengkaji lebih jauh lagi dengan mengadakan penelitian mengenai sistem pengendalian manajemen dengan judul “**Analisis Sistem Pengendalian Manajemen untuk Meminimalisir Tingkat Kehilangan Barang di PT. Sumatera Transindo *Express* Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebelum melanjutkan tahap penelitian, terlebih dahulu menentukan rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan poin penting agar penelitian lebih fokus kepada permasalahan penelitian. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana sistem pengendalian manajemen untuk meminimalisir tingkat kehilangan barang di PT. Sumatera Transindo *Express* Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sistem pengendalian manajemen untuk meminimalisir tingkat kehilangan barang di PT. Sumatera Transindo *Express* Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan, hendaknya memiliki manfaat agar dapat digunakan oleh banyak pihak. Manfaat dapat dicapai jika tujuan penelitian telah tercapai. Berdasarkan tujuan yang telah direncanakan, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan agar tidak terjadinya kelalaian atau kesalahan pada masa yang mendatang.

2. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang analisa sistem pengendalian manajemen dan mencoba memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan manajemen di perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian yang akan datang khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu analisis sistem pengendalian manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin. 2016. *Pengantar Apresiasi Karya Sastra*. Sinar Baru Algendindo: Bandung.
- Chandra, Riny. 2017. *Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Indojaya Agri Nusa*. Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis. Vol. 8. No. 1. Januari.
- Evans, James R. dan William M. Lindsay. 2016. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Firmansyah, Hilman. 2016. *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Penerbit Ombak: Yogyakarta.
- Govindarajan. 2017. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Hidayat, A. A. Alimul. 2016. *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia*. Penerbit Salemba Medika: Jakarta.
- Ilyas. 2016. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: FKM UI.
- Karyoto. 2016. *Dasar – Dasar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Kotler & Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*. Erlangga: Jakarta.
- Merchant, Kenneth A. 2018. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcell Porporato. *Impact of Management Control Systems Intensity of User on Joint Venture's Performance: an Empirical Assessment Journal of Management Control System*. Journal of Management Control System, 2016, Vol.21, hal. 512-562
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Radian, Octo. 2016. *Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

Sumarsan, Thomas. 2016. *Sistem Pengendalian Manajemen, Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Indeks: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran Edisi 5*. Yogyakarta: CV. Andi.

UU No. 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.

www.industri.kontan.co.id