

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL
DALAM PENGELOLAAN *CASH ON DELIVERY* BERBASIS
COSO FRAMEWORK
(Studi Kasus J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi**



SYIFA MAFTUHATUSOLIHA

1211002042

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Syifa Maftuhatusoliha

NIM 1201002045

Tanda Tangan : 

Tanggal : 4 September 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Maftuhatusoliha

NIM 1211002042

Program Studi : Akuntansi

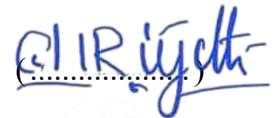
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan *Cash On Delivery* Berbasis COSO *Framework* (Studi Kasus J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

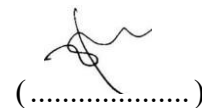
Pembimbing : DR Hermiyetti, SE.MSi,CSRS,
CSRA.CAPM.CAPF


(.....)

Penguji I : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si


(.....)

Penguji II : Toni Triyulianto, AK, MPP, CA,
CPA (Aust), IIAP


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 September 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan COD Berbasis COSO *Framework* (Studi Kasus J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)". Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak lepas dari kontribusi, dukungan, dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- 1) DR. Hermiyetti, S.E., M.Si., CSRS, CSRA, CAPM, CAPF selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar dalam meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian untuk senantiasa memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini;
- 2) Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si selaku dosen penguji I yang telah menyediakan waktu serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga untuk memperbaiki kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
- 3) Toni Triyulianto, Ak, MPP, CA, CPA (Aust), IIAP selaku dosen penguji II yang telah menyediakan waktu serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga untuk memperbaiki kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
- 4) Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral, doa yang tiada henti, serta motivasi dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
- 5) Prudence Salma, Fatika Anas, Maulana Aziz, dan Luthfia Lathifah selaku sahabat penulis yang telah membantu, menemani, memberikan dukungan, dan menjadi tempat berbagi dalam suka maupun duka selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini;

- 6) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan dan memberikan berkah kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang akuntansi dan pengendalian internal.

Jakarta, 13 Agustus 2025



Syifa Maftuhatusoliha

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Maftuhatusoliha
NIM : 1211002042
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Dalam Pengelolaan *Cash On Delivery* Berbasis COSO Framework (Studi Kasus J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 September 2025



Yang menyatakan
Syifa Maftuhatusoliha

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PENGELOLAAN *CASH ON DELIVERY* BERBASIS *COSO FRAMEWORK*

(Studi Kasus J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)

Syifa Maftuhatusoliha¹

ABSTRAK

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia yang mencapai 83,11% penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery (COD)* pada tahun 2021 telah menciptakan tantangan signifikan dalam pengelolaan dana tunai, khususnya terkait risiko *fraud* dan penggelapan dana oleh kurir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan transaksi COD di J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara berdasarkan kerangka kerja *COSO Framework*. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam dengan Supervisor, Koordinator, dan Admin, serta observasi langsung terhadap proses operasional dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima komponen *COSO Framework*: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Pemantauan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta menerapkan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Pengukuran efektivitas menggunakan skala penilaian dengan kriteria sangat efektif (76%-100%), efektif (51%-75%), kurang efektif (25%-50%), dan tidak efektif (0%-25%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal secara keseluruhan mencapai 78,9% (sangat efektif), dengan Lingkungan Pengendalian (60%), Penilaian Risiko (100%), Informasi dan Komunikasi (100%), dan Pemantauan (100%) menunjukkan tingkat keberhasilan tinggi, sementara Aktivitas Pengendalian hanya (50%). Penerapan pengendalian internal di J&T Express Kaliabang Tengah masih menghadapi kendala praktis yang berasal dari faktor manusia seperti kewenangan kurir dan perlindungan dana untuk perjudian daring, keterbatasan infrastruktur penyetoran serta tingginya volume transaksi COD, serta keterbatasan program pelatihan dan sistem yang diberikan yang masih terbatas. Selain itu, perusahaan juga belum memiliki *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tertulis yang dapat menjadi pedoman resmi dalam pelaksanaan pengendalian. Semua faktor ini memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Cash On Delivery*, *COSO Framework*, dan Efektivitas Pengendalian Internal

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL EFFECTIVENESS IN CASH ON DELIVERY MANAGEMENT BASED ON COSO FRAMEWORK

(Case Study of J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara)

Syifa Maftuhatusoliha²

ABSTRACT

The growth of e-commerce in Indonesia, which reached 83.11% usage of Cash on Delivery (COD) payment method in 2021, has created significant challenges in cash fund management, particularly regarding fraud risks and fund embezzlement by couriers. This research aims to analyze the effectiveness of internal control in managing COD transactions at J&T Express Kaliabang Tengah North Bekasi based on the COSO Framework. The research employs a qualitative method with a case study approach through in-depth interviews with Supervisors, Coordinators, Administrative Staff, as well as direct observation of operational processes and documentation. Analysis was conducted based on five components of the COSO Framework: Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, and Monitoring. Data analysis techniques use the Miles and Huberman model with stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while applying source triangulation to ensure data validity. Effectiveness measurement used a rating scale with criteria of highly effective (76%-100%), effective (51%-75%), less effective (25%-50%), and ineffective (0%-25%). The research findings indicate that the overall effectiveness of internal control reaches 78,9% (highly effective), with Control Environment (60%), Risk Assessment (100%), Information and Communication (100%), and Monitoring (100%) demonstrating high success rates, while Control Activities only achieved (50%). The implementation of internal control still faces practical constraints stemming from human factors such as courier authority and fund protection for online gambling, infrastructure limitations in deposit processes and high volume of COD transactions, as well as limited training programs and systems provided that remain restricted. In addition, the company does not yet have a written Standard Operating Procedure (SOP) that can serve as an official guideline in the implementation of controls. All of these factors require attention and continuous improvement to enhance the overall effectiveness of internal control.

Keywords: Cash On Delivery, COSO Framework, and Internal Control Effectiveness

² Student of Accounting Program Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori.....	11
2.1.1 Pengendalian Internal.....	11
2.1.2 Efektivitas Pengendalian Internal.....	12
2.1.3 <i>Committee of Sponsoring Organizations (COSO)</i> <i>Framework</i>	12
2.1.4 <i>Cash On Delivery</i>	15
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Penelitian.....	18
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Sumber Data.....	18
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4 Instrumen Penelitian.....	20
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.6 Pengujian Keabsahan Data.....	24
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1 Profil J&T Express.....	26
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai J&T Express.....	27
4.1.3 Struktur Organisasi J&T Express Kaliabang Tengah.....	28
4.2 Temuan Penelitian.....	31
4.2.1 Reliabilitas dan Validitas Data.....	31
4.2.2 Deskriptif Informan.....	32

4.2.3	Implementasi Pengendalian Internal dalam Pengelolaan COD di J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara berdasarkan COSO <i>Framework</i>	33
4.2.4	Kendala dan Faktor yang Menghambat Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan COD di J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara.....	37
4.3	Pembahasan	40
4.3.1	Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan COD di J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara berdasarkan COSO <i>Framework</i>	40
4.3.2	Rekomendasi Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Berbasis COSO <i>Framework</i> agar pengelolaan COD di J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara menjadi Lebih Efektif	48
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	52
LAMPIRAN		53
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur COD	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Logo J&T Express	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi J&T Express Kaliabang Tengah.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pembayaran yang Sering Digunakan Konsumen	1
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara pada Informan.....	20
Tabel 3.2 Klasifikasi Pengukuran Efektivitas	23
Tabel 4.1 Deskripsi Informan.....	31
Tabel 4.2 Hasil Implementasi Pengendalian Internal di J&T Express Kaliabang Tengah	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara	53
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara di Cabang J&T Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara	60