

Pendampingan Penguatan Pengendalian Internal Pada Administrasi Order Lintas Departemen Produksi di Bagian Finishing PT XYZ Pringapus

VIONI RAMADHANI AZZAHRA¹

BULAN KARIMA NURANI

RINA SETYOWATI

vioni161102@gmail.com¹ Corresponding

Universitas Ngudi Waluyo

Abstrak

Order produksi pada industri manufaktur karung plastik melibatkan koordinasi lintas departemen antara PPIC, Finishing, Quality Control, dan Gudang secara berurutan dan saling bergantung. Kegiatan pendampingan ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana pengendalian internal mengatur koordinasi administrasi order lintas departemen di bagian Finishing PT XYZ Pringapus, serta merumuskan langkah perbaikan agar koordinasi tersebut berjalan andal. Metode yang digunakan meliputi observasi partisipatif selama enam minggu, wawancara terhadap tujuh responden dari empat departemen, dan telaah dokumen atas 45 order yang diproses pada periode April–Juni 2026. Evaluasi dilakukan menggunakan lima komponen kerangka COSO, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hasil pendampingan menunjukkan skor rata-rata pengendalian internal sebesar 2,82 dari skala 5, dengan kesenjangan terbesar pada komponen pemantauan serta informasi dan komunikasi. Kelemahan utama disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen Surat Perintah Kerja dari PPIC, tidak adanya mekanisme notifikasi otomatis saat terjadi penolakan kualitas produk, dan terbatasnya akses sistem informasi yang hanya tersedia pada terminal komputer di pabrik. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan sepuluh langkah perbaikan bertahap, mencakup standarisasi dokumen secara digital, penerapan verifikasi berlapis, dan pengembangan dasbor pemantauan kinerja yang dapat diakses secara waktu nyata oleh seluruh departemen terkait..

Kata Kunci: administrasi order, COSO, koordinasi lintas departemen, manufaktur, pengendalian internal

PENDAHULUAN

Industri manufaktur karung plastik menjalankan proses order yang melibatkan banyak unit kerja secara bersamaan. Pada PT XYZ Pringapus, satu siklus order setidaknya melewati empat departemen utama, yaitu PPIC sebagai perencana dan penerbit Surat Perintah Kerja (SPK), *Finishing* sebagai eksekutor produksi, *Quality Control* (QC) sebagai penjamin kualitas, dan Gudang tersebut belum menjawab persoalan yang lebih mendasar, yaitu bagaimana sistem pengendalian internal mengatur koordinasi administrasi order yang melibatkan banyak departemen secara bersamaan. Observasi awal menunjukkan masih terdapat kelemahan, antara lain ketidaklengkapan data pada SPK yang diterima dari PPIC, keterlambatan pembaruan data secara waktu nyata pada jam sibuk, mis-komunikasi antara pengawas dan operator, tidak adanya mekanisme notifikasi otomatis saat terjadi keterlambatan atau penolakan kualitas, serta dokumentasi transfer barang ke gudang yang masih manual.

Kelemahan tersebut mengindikasikan bahwa pengendalian internal dalam administrasi order lintas departemen belum diterapkan secara optimal. Kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) menyebutkan lima komponen pengendalian internal yang saling berkaitan, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Kajian terhadap kelima komponen tersebut menjadi penting mengingat volume order yang tinggi, adanya pelanggan ekspor dengan standar dokumentasi yang ketat, serta tuntutan audit trail sebagai bagian dari sertifikasi ISO 9001:2015 yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan ini bertujuan untuk memetakan alur administrasi order lintas departemen beserta titik kritis pengendaliannya, mengevaluasi penerapan lima komponen COSO, mengidentifikasi kelemahan dan

risiko yang ada, melakukan analisis kesenjangan terhadap praktik terbaik, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang terstruktur dan terukur.

METODE PELAKSANAAN

Pendampingan dilaksanakan selama enam minggu (27 April–5 Juni 2026) di bagian *Finishing* PT XYZ Pringapus, dengan penulis berperan langsung sebagai penerima order. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi lapangan terhadap alur dokumen dan proses produksi pada lima sampel order, mencakup pencatatan waktu setiap tahapan serta identifikasi titik kontrol yang ada maupun yang belum tersedia. Kedua, wawancara terstruktur terhadap tujuh responden yang mewakili PPIC, pengawas produksi *Finishing*, operator QC, dan kepala Gudang, dengan tema pertanyaan meliputi frekuensi masalah koordinasi, kendala penggunaan sistem informasi, prosedur serah terima antar shift, serta harapan terhadap sistem administrasi yang ideal. Ketiga, telaah dokumen terhadap lebih dari 45 order yang diproses selama periode observasi, termasuk SPK, *stock card*, laporan mutasi sistem, dan dokumen transfer ke gudang.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan lima komponen kerangka COSO. Setiap komponen dinilai pada skala 1 hingga 5 berdasarkan kondisi aktual yang ditemukan, kemudian dibandingkan dengan kondisi ideal sesuai praktik terbaik pengendalian internal pada industri manufaktur bersertifikasi ISO 9001:2015 untuk memperoleh skor kesenjangan (*gap*). Hasil analisis kesenjangan selanjutnya menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan yang dikelompokkan berdasarkan jangka waktu implementasi serta indikator keberhasilan yang dapat diukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemetaan alur administrasi order

menunjukkan bahwa satu siklus order melewati empat fase utama, yaitu penerimaan order dari PPIC ke *Finishing*, input dan dokumentasi internal melalui sistem NK, produksi dan pemantauan yang melibatkan koordinasi dengan QC, serta transfer barang jadi ke Gudang. Titik kritis paling signifikan ditemukan pada fase penerimaan order, di mana sekitar 15–20 persen SPK yang diterima dari PPIC memiliki data tidak lengkap sehingga memerlukan tindak lanjut tambahan rata-rata 30–60 menit per dokumen.

Tabel 1. Skor Evaluasi Komponen Pengendalian Internal COSO

Komponen COSO	Skor	Kesenjangan
Lingkungan Pengendalian	3,4	30%
Penilaian Risiko	2,5	50%
Aktivitas Pengendalian	3,0	45%
Informasi & Komunikasi	2,8	55%
Pemantauan	2,4	60%
Rata-rata	2,82	48%

Sumber: Hasil observasi dan wawancara, 2026.

Tabel 1 menunjukkan bahwa skor rata-rata pengendalian internal berada pada kategori cukup, dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada komponen pemantauan dan komunikasi informasi. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa pemantauan harian masih dilakukan secara manual pada jam kerja pagi, sehingga shift malam tidak terpantau secara langsung, dan belum tersedia dasbor terpadu yang memungkinkan manajemen memantau kinerja produksi secara waktu nyata.

Pada komponen aktivitas pengendalian, kekuatan yang ditemukan meliputi adanya *checklist* verifikasi SPK, penggunaan identitas pengguna individual pada sistem NK, serta pemisahan tugas yang jelas antara penerima order, produksi, QC, dan gudang. Meskipun demikian, belum diterapkan

verifikasi berlapis (*dual control*) sebelum data dikunci ke dalam sistem, dan rekonsiliasi data antara sistem dengan kondisi fisik masih dilakukan secara manual setiap hari, sehingga berpotensi menimbulkan selisih data, khususnya pada order ekspor yang menuntut akurasi dokumentasi tinggi.

Pada komponen informasi dan komunikasi, akurasi data sistem NK tergolong baik dengan tingkat kesalahan sekitar satu persen, namun pembaruan informasi masih dilakukan secara manual dan akses sistem hanya tersedia dari terminal komputer di pabrik, sehingga tidak ada mekanisme notifikasi otomatis ketika terjadi penolakan kualitas atau keterlambatan produksi. Studi kasus penanganan penolakan kualitas pada order ekspor menunjukkan bahwa informasi rejection masih disampaikan secara lisan dari QC kepada penerima order, tanpa form tertulis standar maupun ambang batas otomatis pada sistem yang dapat memicu eskalasi.

Tabel 2. Identifikasi Risiko Utama Administrasi Order Lintas Departemen

Jenis Risiko	Kemungkinan	Level
Data SPK tidak lengkap	Tinggi	Tinggi
Sistem informasi lambat/error	Sedang	Tinggi
Penolakan kualitas produk	Sedang	Tinggi
Miskomunikasi antar unit	Sedang	Sedang
Keterlambatan produksi	Sedang	Tinggi
Selisih data stok	Rendah	Sedang

Sumber: Hasil observasi dan wawancara, 2026.

Tabel 2 memperlihatkan bahwa risiko dengan level tinggi terkonsentrasi pada ketidaklengkapan data SPK, gangguan sistem informasi pada jam sibuk, penolakan kualitas produk, dan keterlambatan

produksi. Keempat risiko tersebut saling berkaitan, sebab ketidaklengkapan data pada tahap awal berpotensi memicu kesalahan input yang baru terdeteksi pada tahap produksi atau bahkan setelah barang sampai pada tahap *quality control*, sehingga menimbulkan biaya perbaikan dan risiko keterlambatan pengiriman kepada pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, pada kegiatan pendampingan ini tim menyusun sepuluh rekomendasi perbaikan yang dikelompokkan ke dalam tiga jangka waktu. Rekomendasi jangka pendek mencakup standardisasi template SPK digital dengan kolom wajib dan validasi otomatis, formulir digital serah terima antar shift, serta pelatihan ulang penggunaan sistem dan prosedur operasional standar. Rekomendasi jangka menengah meliputi penerapan verifikasi berlapis pada input data, digitalisasi formulir QC, serta integrasi dokumen transfer ke gudang menggunakan pemindaian kode batang. Rekomendasi jangka panjang mencakup pengembangan sistem notifikasi otomatis lintas departemen, dasbor indikator kinerja produksi secara waktu nyata, serta penyusunan daftar risiko formal yang ditinjau secara berkala.

Implementasi rekomendasi tersebut secara bertahap diproyeksikan dapat meningkatkan skor pengendalian internal dari 2,82 menjadi di atas 4,0 dalam kurun waktu dua belas hingga delapan belas bulan, sejalan dengan peningkatan tingkat ketepatan waktu pengiriman dan penurunan tingkat penolakan kualitas produk.

KESIMPULAN

Kegiatan Pendampingan ini menyimpulkan bahwa PT XYZ Pringapus telah memiliki fondasi pengendalian internal yang cukup baik, ditandai dengan struktur organisasi yang jelas, pemisahan tugas antar departemen, dan pemanfaatan sistem informasi internal sebagai alat pengendalian. Namun, evaluasi

menggunakan kerangka COSO menunjukkan kesenjangan rata-rata sebesar 48 persen terhadap praktik terbaik, dengan kelemahan paling kritis terletak pada komponen pemantauan dan komunikasi informasi yang masih bergantung pada proses manual dan belum didukung mekanisme notifikasi otomatis. Penguatan pengendalian internal melalui standardisasi dokumen digital, verifikasi berlapis, dan pengembangan dasbor pemantauan waktu nyata diharapkan dapat memperkuat koordinasi lintas departemen serta mendukung kepatuhan terhadap standar audit ekspor dan sertifikasi mutu yang dimiliki perusahaan.

PERNYATAAN PENULIS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Pabrik dan seluruh staf PT XYZ Pringapus atas izin dan dukungan data selama proses observasi, serta kepada dosen pembimbing akademik atas bimbingan dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. COSO.
- Harmon, P. (2015). *Business Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals* (3rd ed.). Morgan Kaufmann.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements*. ISO.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.