

# **ANALISIS *FRAUD* SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA PERUSAHAAN HONESTBEE**

**Disusun oleh:**

**Arnold Subhan, Universitas Brawijaya, Malang**

**Dosen Pembimbing:**

**Endang Mardiaty, Dr., M.Si., Ak., CA**

Jurusan Akuntansi, FEB, Universitas Brawijaya, Jl. MT Haryono 165, Malang

Email: [Arns3094@gmail.com](mailto:Arns3094@gmail.com)

## **Abstract**

This study aims to determine whether there is *Fraud* and moral hazard performed by employees on the COD payment system. The analysis is done by interviewing the company's managers, processing the interview result, and concluding whether or not gaps for fraud and moral hazard exist. The results show that fraud and moral hazard are not performed by the employees. However, gaps for the inappropriate conducts are still found. The researcher has provided ways to close the gaps to close the gaps in order to improve the company's system.

**Keywords:** *fraud*, system, COD

## I. PENDAHULUAN

Pada era modernisasi ini, kebutuhan akan sistem sangatlah dibutuhkan dalam suatu perusahaan agar berjalan lebih baik. Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis dituntut untuk terus mengembangkan inovasi dan mengasah intuisinya untuk mencapai tujuan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang perniagaan telah berkembang dengan sangat pesat melalui sejumlah perubahan yang sangat signifikan dalam bentuk digitalisasi, mobilitas modal dan liberalisasi informasi. Berkembangnya penggunaan perangkat *mobile* berimbas pada peningkatan penggunaan internet. Bagi pengguna perangkat *mobile*, akan lebih mudah untuk mengakses internet dengan perangkat *mobile* dibandingkan dengan menggunakan *Personal Computer* (PC) atau laptop karena ukurannya yang kecil dan mudah dibawa kemana-mana dan dapat mengakses internet dimana saja. Berhubungan dengan kemacetan yang ada di jalan raya, serta berkembangnya penggunaan perangkat *mobile* membuat orang cenderung memilih untuk melakukan transaksi *online* dalam memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan perangkat *mobile*. Transaksi *online* memiliki banyak kelebihan yang menguntungkan baik bagi pembeli ataupun bagi penjual. Keuntungan bagi pembeli, antara lain tidak perlu keluar rumah untuk membeli kebutuhan, barang yang dibeli diantar ke rumah dan tidak merepotkan pembeli serta hemat waktu. Sedangkan keuntungan penjual yaitu tidak memerlukan modal yang besar untuk tempat usahanya dan memulai usahanya.

Salah satu perusahaan baru yang muncul di Indonesia tetapi sebelumnya sudah ada di 7 negara di Asia yang bergerak di bidang jasa untuk pembelian dan pengantaran barang keperluan sehari-hari yaitu PT. Honest Bee Indonesia atau

selanjutnya disebut dengan Honestbee. Dalam perusahaan Honestbee banyak keuntungan yang didapatkan dengan menggunakan jasa yang dimiliki. Salah satu contoh yaitu konsumen tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk berbelanja untuk kebutuhan sehari-hari, dan didukung oleh kemudahan dalam penggunaan aplikasi yang dimiliki oleh Honestbee. Sistem pembayaran yang dimiliki oleh Honestbee hanya bisa melayani pembayaran dengan kartu kredit. Sedangkan kartu kredit di Indonesia jarang dimiliki oleh penduduk karena dengan pemikiran ketika memiliki kartu kredit akan secara tidak sadar untuk belanja terus-menerus. Akhirnya Honestbee membuat sebuah sistem pembayaran baru yaitu *Cash on delivery* (COD). Sistem COD yang dimiliki perusahaan sangat baru dan banyak celah yang berpotensi untuk dilakukan terhadap sistem tersebut.

Pada perusahaan *e-commerce* Honestbee terdapat kemungkinan bisa dilakukan *Fraud* dan *moral hazard* oleh karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut berhubungan dengan pengecekan keuangan, penggelapan uang, perubahan data, dan semua itu disebabkan oleh pengawasan yang kurang ketat. *Fraud* yang dilakukan bisa merugikan untuk perusahaan dan bisa membuat perusahaan tidak stabil serta memberikan kerugian yang signifikan untuk perusahaan Honestbee. *Fraud* tersebut bisa dilakukan tanpa terdeteksi dikarenakan pengawasan yang dilakukan kurang ketat sehingga *Fraud* bisa dilakukan dengan mudah, hal tersebut dikarenakan oleh tidak adanya sebuah sistem audit internal atau belum ada seseorang yang mengatur atau mengawasi keuangan sehari-hari dari transaksi yang terjadi mulai dari pagi hari sampai dengan jadwal yang disediakan berakhir.

Sistem *Cash on delivery* (COD) yang dimiliki oleh perusahaan Honestbee sangat rentan untuk dilakukan *Fraud* berkaitan dengan penggelapan uang karena sistem setoran untuk uang yang diterima dari para karyawan atau pegawai yang mengantarkan barang belanjaan atau bisa disebut dengan pengendara (*Rider*) yang menerima uang dari konsumen bisa saja terjadi kehilangan di jalan atau juga bisa terjadinya ketidaksesuaian antara uang yang diterima oleh pengendara dengan yang diberikan kepada pengawas yang ada di toko rekanan. *Fraud* yang berkaitan dengan perubahan data terdapat di dalam sistem yang sudah dibuat dan sistem tersebut hanya bisa dibuka oleh orang-orang yang memiliki *User Identification*. Untuk masuk ke *website* tersebut diperlukan orang yang memiliki otoritas untuk mengaksesnya. *Fraud* bisa dilakukan oleh orang yang memiliki otoritas lebih tinggi dengan cara merubah beberapa data yang terdapat di dalam sistem untuk memperkaya diri sendiri. Sebagai contoh mengubah data sejumlah uang yang terdapat di sistem dan menggelapkan uang tersebut.

Pengertian *Fraud* seperti yang dikemukakan oleh Karyono (2013:4-5) yaitu *Fraud* dapat diistilahkan sebagai kecurangan yang mengandung makna suatu penyimpangan dan perbuatan melanggar hukum (*illegal act*), yang dilakukan secara sengaja untuk tujuan tertentu misalnya menipu atau memberikan gambaran keliru (*mislead*) kepada pihak-pihak lain, yang dilakukan oleh orang-orang baik dari dalam maupun luar organisasi. Kecurangan dirancang untuk memanfaatkan peluang-peluang secara tidak jujur, yang secara langsung maupun tidak langsung merugikan pihak lain. Berkaitan dengan yang telah dijelaskan bahwa *Fraud* sangat

merugikan untuk perusahaan maupun orang yang melakukan karena tindakan tersebut ilegal dan dapat dimasukkan kedalam penjara.

Menurut pengalaman yang didapatkan pada saat melakukan Kuliah Kerja Nyata Profesi (KKNP) di perusahaan *e-commerce* Honestbee kemungkinan adanya *Fraud* yang dilakukan oleh karyawan. Peneliti melakukan penelitian ini karena pada penelitian sebelumnya belum banyak yang meneliti atas *Fraud* yang dilakukan oleh karyawan di bidang *e-commerce*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Intal dan Do (2002) mengenai auditor tidak dapat mendeteksi *financial statement Fraud* dari segi teknik dan dari segi etika, Turner dkk (2003) meneliti tentang *Fraud triangle* dan hubungannya yang terbukti memiliki dampak yang besar pada risiko audit, dan Koroy (2008) yang belum membahas tentang *Fraud* di industri *e-commerce*. *Fraud* yang dapat dilakukan oleh karyawan tersebut hubungannya berkaitan dengan pengecekan keuangan, penggelapan uang, dan perubahan data. Pengecekan keuangan tersebut, yaitu berkaitan dengan uang yang disetorkan oleh pengendara kepada *store Supervisor* lalu disetorkan melalui bank ada kemungkinan uang tersebut tidak sesuai dengan jumlah yang tercatat di dalam sistem yang dimiliki setelah dilakukan pengecekan ulang.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan sebelumnya maka berikut ini adalah permasalahan yang akan diajukan untuk penelitian ini :

1. Apakah terdapat *Fraud* yang dilakukan oleh karyawan di dalam perusahaan Honestbee?
2. Bagaimana cara mengatasi *Fraud* yang terdapat di dalam perusahaan Honestbee?

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat *Fraud* yang telah dilakukan oleh karyawan perusahaan Honestbee
2. Untuk menemukan cara untuk mengatasi *Fraud* yang terdapat di dalam perusahaan Honestbee jika ditemukannya sebuah kasus *Fraud*.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

*Fraud* merupakan suatu kondisi yang mungkin akan ditemukan oleh auditor dalam suatu audit. Auditor mungkin akan menemui berbagai temuan dan bentuk yang terjadi di lapangan. Bukan hanya itu mungkin auditor juga akan melihat berbagai cara yang dilakukan oleh pelaku dalam melakukan *Fraud* serta siapa saja pelaku yang memungkinkan untuk melakukan *Fraud*. Mengungkap terjadi atau tidaknya *Fraud* merupakan salah satu tanggung jawab auditor dalam suatu asersi meski bukan tanggung jawab secara mutlak.

*Fraud* terdiri dari berbagai bentuk dan cara, serta banyak sekali para ahli yang mendefinisikan *Fraud*. Salah satu dari ahli tersebut adalah Tuanakotta (2013:28) yaitu

*“Any illegal act characterized by deceit, concealment, or violation of trust. These acts are not dependent upon the application of threats of violence or physical force. Fraud are perpetrated by individuals, and organization to obtain money, property or service; to avoid payment or loss of services; or to secure personal of business advantage.”*

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa *Fraud* ialah setiap tindakan ilegal yang ditandai dengan tipu daya, penyembunyian atau pelanggaran kepercayaan. Tindakan ini tidak tergantung pada penerapan ancaman kekerasan atau kekuatan fisik. Penipuan yang dilakukan oleh individu, dan organisasi untuk memperoleh uang, kekayaan atau jasa; untuk menghindari pembayaran atau kerugian jasa; atau untuk mengamankan keuntungan bisnis pribadi.

Ada juga definisi menurut ahli yang lain yaitu Johnstone dkk (2014:34) "*Fraud is an intentional act involving the use of deception that results in a material misstatement of the financial statements.*" Menjelaskan bahwa penipuan adalah tindakan disengaja yang melibatkan pelaku penipuan yang menghasilkan bahan salah saji laporan keuangan. Menurut Arens dkk (2012:336) "*Fraud is defined as an intentional misstatement of financial statements.*" yang diartikan bahwa penipuan didefinisikan sebagai salah saji laporan keuangan yang disengaja.

Salah satu definisi lainnya menurut Karyono (2013:4-5) yaitu "*Fraud* dapat diistilahkan sebagai kecurangan yang mengandung makna suatu penyimpangan dan perbuatan melanggar hukum (*illegal act*), yang dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu misalnya menipu atau memberikan gambaran keliru (*mislead*) kepada pihak-pihak lain, yang dilakukan oleh orang-orang baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Kecurangan di rancang untuk memanfaatkan peluang-peluang secara tidak jujur, yang secara langsung maupun tidak langsung merugikan pihak lain."

Dari definisi menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa *Fraud* adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang individu maupun sebuah organisasi dengan cara

sengaja untuk menipu, menyembunyikan, atau mendapatkan keuntungan dalam suatu kondisi. Tindakan tersebut dapat merugikan banyak pihak terkait secara langsung maupun tidak langsung.

### **Fraud Diamond**

*Fraud* pada dasarnya tidak begitu saja terjadi dalam suatu perusahaan. Namun *Fraud* dapat terjadi kerna berbagai penyebab dan kemungkinan yang dijadikan alasan untuk melakukan tindakan *Fraud*. Teori yang digunakan untuk referensi adalah teori *Fraud Diamond* menurut Wolfe dan Hermanson : 2004

Menurut Wolfe dan Hermanson : 2004 teori *Fraud Diamond* memiliki empat hal yang membuat seseorang melakukan *Fraud* yaitu: *Incentive*, *Opportunity*, *Rationalization*, dan *Capability*.

1. *Incentive* yaitu merupakan suatu dorongan yang timbul karena adanya tuntutan atau tekanan yang dihadapi oleh seseorang. Sebagai contoh ketika seorang bekerja untuk menghidupi keluarganya, maka pemikiran negatif pasti dimiliki orang tersebut pada saat mengalami kesulitan finansial.
2. *Opportunity* yaitu suatu kesempatan yang timbul karena terdapat kelemahan pengendalian internal ornganisasi atau perusahaan dalam pencegahan dan pendeteksian kecurangan. Dengan lemahnya pengendalian internal yang dimiliki suatu perusahaan pasti akan timbul sebuah kesempatan yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan untuk melakukan *Fraud* tersebut.
3. *Rationalization* adalah kondisi dimana *Fraudster* atau pelaku kecurangan mencari suatu pembenaran terhadap tindakan yang dilakukannya untuk

memperoleh kekayaan dengan cara yang cepat. Hal tersebut umumnya terjadi di pikiran pelaku kecurangan sebelum melakukan *Fraud* untuk meyakinkan bahwa hal yang dilakukan adalah benar, padahal hal yang akan dilakukan termasuk salah.

4. *Capability* merupakan suatu kemampuan dan keterampilan tentang pemahaman yang mendetail sehingga seorang *Fraudster* atau pelaku kecurangan dapat mengetahui kelemahan dan dapat memanfaatkannya untuk melakukan *Fraud* atau kecurangan. Dalam hal ini sistem telah benar-benar dipahami oleh karyawan dan menemukan detail yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan memperkaya diri karyawan tersebut.

### **III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Menurut Bogdan dalam Moleong (2014 : 4) metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif adalah metode untuk mendapatkan data yang mandalam, suatu data yang mengandung makna. Metode kualitatif secara signifikan dapat mempengaruhi substansi penelitian. Artinya bahwa metode kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antar peneliti dan informan, objek dan subjek penelitian (Sugiyono, 2013 : 3).

### **Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data**

Sumber data pada penelitian yang didapatkan melalui sumber data primer terbagi menjadi beberapa data, yaitu:

1. Pengalaman yang didapatkan secara langsung melakukan praktik dengan menjadi *Rider* dan *Shopper*.
2. Wawancara dengan para manajer yang bekerja di Honestbee
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh perusahaan Honestbee.

Teknik wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur. Untuk teknik pengambilan data prosedur yang dilakukan sebagai berikut:

1. Para informan dihubungi melalui media komunikasi yaitu *Whatsapp*.

2. Dalam media komunikasi para informan ditanyakan kesediaannya untuk diwawancarai, jika telah bersedia dibuat jadwal untuk melakukan wawancara.
3. Wawancara dilakukan pada waktu yang telah ditentukan oleh pewawancara dan informan.
4. Pencatatan wawancara dilakukan untuk keperluan sebagai sumber data primer pada penelitian ini.

Para informan yang di wawancarai adalah manajer-manajer yang bekerja di honestbee, dengan berbagai alasan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Daftar Nama Informan

Nama	Jabatan	Alasan
Hendro Tan	<i>M.Business Development</i>	Orang yang memberikan saran penggunaan sistem COD untuk beradaptasi di Indonesia
Restu Wicaksono	M.Operasional 1	Orang yang bertanggung jawab atas perekrutan untuk Supervisor, Rider, dan Shopper di setiap toko rekanan
Rizyan Angga	M.Operasional 2	Orang yang memberikan penugasan dan memahami lebih tentang sistem <i>Control Panel</i> yang dimiliki oleh perusahaan

Alasan dipilih untuk menggunakan teknik wawancara yang tidak berstruktur dikarenakan untuk menemukan informasi tentang apakah benar telah terjadi *Fraud* di dalam perusahaan atau tidak, dan lebih dalam memahami permasalahan celah yang terdapat di sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD) Honestbee.

## **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiono 2009:306).

Peneliti merupakan bagian terpenting dari instrumen penelitian dikarenakan banyak kelebihan-kelebihan yang bisa didapatkan tetapi tidak terlepas dari kelemahan-kelemahannya pula. Menggunakan beberapa bantuan alat untuk mengumpulkan data seperti alat perekam atau kamera, tetapi kegunaan atau pemanfaatan alat-alat ini sangat tergantung pada peneliti itu sendiri.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan segala hal sesuai prosedur pada saat melakukan wawancara, melakukan praktik langsung, maupun memahami SOP yang dimiliki oleh Honestbee. Peneliti mengalami secara langsung segala hal yang terdapat dalam penelitian ini, karena pada saat peneliti magang atau *internship* peneliti melakukan semua hal yang berkaitan dengan *Rider* dan *Shopper*, sistem *Control Panel*, sistem *Cash on delivery*(COD), dan sistem pemesanan pelanggan. Jadi peneliti sangat memahami bagaimana setiap cara kerja yang digunakan oleh perusahaan setelah praktik secara langsung dilakukan, tidak hanya dengan melakukan observasi saja.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan wawancara dengan manajer yang bekerja di Honestbee. Informaninforman tersebut adalah Bapak Hendro sebagai Manajer *Business Development*, Bapak Restu sebagai Manajer Operasional 1, dan Bapak Izi sebagai Manajer Operasional 2.
2. Mencatat dan memahami setiap wawancara yang telah dilakukan terhadap manajer-manajer perusahaan. Wawancara yang dilakukan akan menjadi sebuah referensi untuk membuat penelitian yang akan dibuat oleh peneliti.
3. Melakukan penelaahan terhadap celah yang ada di sistem pembayaran *Cash on delivery* di Honestbee. Pada celah sistem yang telah ditemukan akan dipahami secara mendalam dan melakukan beberapa contoh percobaan dengan kasus yang dibuat untuk mengetahui apakah dapat dilakukan *Fraud* pada celah tersebut.
4. Membuat pembahasan serta laporan mengenai apa yang telah ditemukan di dalam sistem COD. Laporan yang akan dibuat memuat tentang celah apa saja yang ditemukan serta cara untuk mecegahnya seperti apa setelah melakukan penelaahn dan pemahaman mendalam secara logika.

#### **IV. PEMBAHASAN**

##### **Gambaran Umum**

Perusahaan Honestbee didirikan pertama kali di Singapura pada Desember tahun 2014. Pendirinya adalah Joel, Isaac, dan Jonathan pada awalnya terpikirkan untuk membuat sebuah aplikasi yang memudahkan para ibu rumah tangga membeli barang kebutuhan sehari-hari. Selanjutnya, para pendiri terpikirkan sebuah cara

yaitu dengan membuat layanan pesan antar. Seiring jalannya waktu Honestbee berkembang dengan pesat. Pada bulan Juli tahun 2015 Honestbee melakukan *official launch* di Singapura untuk perusahaan pusat, dan pada tahun yang sama ke beberapa negara seperti Hongkong dan Jepang. Pada awal tahun selanjutnya di Taiwan, akhirnya pada bulan Agustus tahun 2016 sampai dengan di Indonesia.

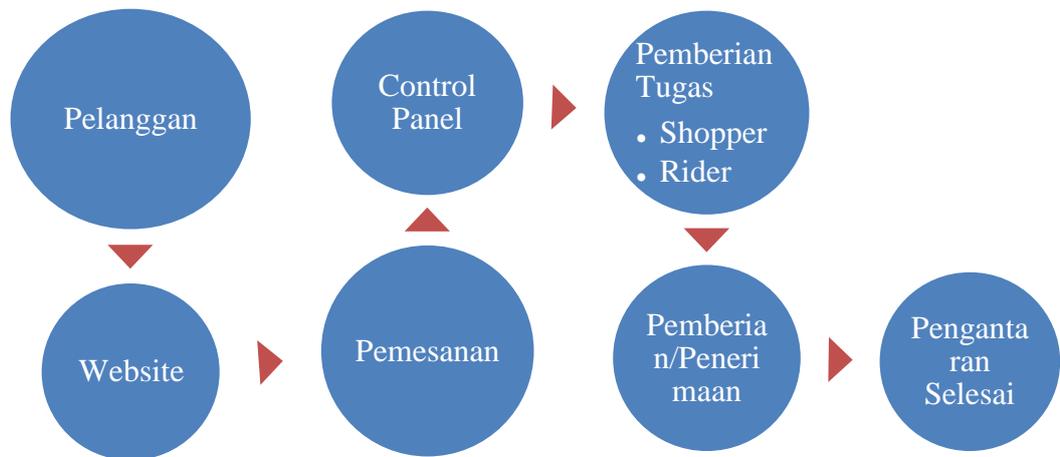
Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki visi dan misi yang ingin dicapai, sama halnya dengan Honestbee. Visi Honestbee adalah untuk menjadi supermarket *online* paling praktis dan terbesar di Asia. Selanjutnya, misi yang dimiliki oleh Honestbee adalah untuk menghadirkan kegembiraan di rumah anda melalui pelayanan yang memuaskan dan pekerjaan yang fleksibel.

### **Sistem Pemesanan Pelanggan**

Sistem pemesanan pelanggan merupakan salah satu unsur sistem yang dimiliki oleh perusahaan yang ada kaitannya dengan sistem COD perusahaan.. Dalam sistem pemesanan pelanggan dijelaskan tentang bagaimana pelanggan Honestbee memesan sampai dengan pesanan diterima oleh pelanggan tersebut. Sistem pemesanan ini termasuk hal penting dikarenakan tanpa adanya sistem pemesanan pelanggan, maka pelanggan akan mendapatkan kesulitan jika ingin belanja melalui Honestbee.

Gambar 4.1

Sistem Pemesanan Oleh Pelanggan



Pelanggan yang akan melakukan belanja untuk pertama kali memesan melalui Honestbee harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu di *website* Honestbee, sama halnya dengan berbagai *website e-commerce* yang lainnya seperti traveloka, tiket.com, trivago, dan lain lain. Setelah melakukan pendaftaran pelanggan dapat mengisi berbagai informasi kemana barang yang akan dibelanjakan akan dikirimkan. Di dalam formulir pendaftaran tersebut berisi tentang informasi nama pelanggan, alamat pelanggan dan juga kode pos dari pelanggan yang telah mendaftar di *website* Honestbee. Setelah pelanggan melakukan pendaftaran dan pengisian data yang diperlukan maka pelanggan sudah dapat menggunakan *website* Honestbee untuk melakukan pemesanan belanjaan.

Tahap selanjutnya adalah pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan memilih berbagai produk yang tersedia di *website* Honestbee. Honestbee telah melakukan kerja sama dengan berbagai toko-toko yang tersedia di *website* Honestbee. Contohnya adalah seperti Transmart Carefour, Stevan Meat Shop, Meruya Pet Shop dan masih banyak lagi. Pelanggan dapat melakukan pemesanan

sekaligus tidak hanya di satu toko saja tetapi bisa langsung memesan dari berbagai toko yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan. Pada saat pelanggan telah menyelesaikan memilih berbagai barang belanjaan yang telah dibutuhkan maka instruksi selanjutnya akan muncul di bagian gambar keranjang belanjaan dan *check out*, maka telah selesailah belanja yang dilakukan oleh pelanggan.

### **Pembahasan Sistem *Control Panel***

Di dalam *Control Panel* terdapat berbagai informasi yang telah disediakan terkait dengan tanggal order, nomor order, nama pelanggan, cara pembayaran, alamat pelanggan *Shopper* yang akan ditugaskan, *Rider* yang akan ditugaskan, total jumlah belanjaan, apa saja pesanan yang dimiliki oleh pelanggan.

Gambar 4.2

Mock Up *Control Panel*

Tipe Pesanan		Status Penyelesaian	Pelanggan		Catatan Pelanggan
xxx		xxx	xxx		xxx
Nomor Pesanan	Status Pesanan	Koordinator	Rentang Waktu	Alamat Pengambilan	Alamat Pengantaran
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Pesanan Pelanggan			Barang Pengganti	Barang Dipilih	
Gambar	Deskripsi dan harga barang				
Gambar	Deskripsi dan harga barang				
Total	Rp xxx		Rp xxx	Rp xxx	

Pada gambar dijelaskan semua informasi yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan maupun *Shopper/Rider* yang akan ditugaskan nanti dan dikirimkan melalui aplikasi yang dimiliki oleh *Shopper/Rider* untuk membelanjakan atau mengantarkan pesanan yang dimiliki oleh pelanggan. Pesanan tersebut akan menjadi bukti bahwa pelanggan telah memesan menggunakan aplikasi dan menggunakan jasa yang telah disediakan oleh Honestbee.

Tipe pesanan menjelaskan sebuah informasi jenis apa pesanan tersebut apakah sebuah pesanan yang seperti sayur-sayuran, gampang pecah, dan juga makanan beku. Tipe pesanan ini berguna untuk para petugas yang membelikan pesanan agar untuk berhati-hati dalam hal menangani belanjannya. Selanjutnya adalah status penyelesaian memberikan informasi pada proses apa pesanan tersebut berada,

seperti pada saat sedang dibelanjakan maka akan menjadi *On Progress*, ketika sedang diantarkan menjadi *On Delivery*, dan ketika selesai pesanan akan menjadi *Fulfilled*. Kolom pelanggan memuat semua informasi dari pelanggan tersebut yang telah memesan seperti nama lengkap pelanggan, *e-mail* pelanggan, dan nomor telepon pelanggan. Kolom catatan pelanggan merupakan sebuah kolom yang bisa diisi oleh pelanggan jika memiliki sebuah instruksi spesifik ketika ingin membelanjakan suatu barang yang akan dipesan oleh para petugas yang membelanjakan atau *Shopper*.

Nomor pesanan merupakan sebuah identifikasi atau penanda untuk satu pesanan. Nomor pesanan menjadi bukti apakah benar pesanan tersebut yang dipesan oleh pelanggan pada saat di verifikasi oleh pelanggan ketika yang mengantar telah tiba pada alamat pelanggan. Nomor pesanan juga berguna untuk memisahkan antara pesanan yang satu dengan pesanan yang lainnya agar tidak tertukar antara pesanan ketika akan diantarkan, pada tas yang diantarkan pun akan memiliki sebuah stiker yang bertuliskan nomor pesanan tersebut agar tidak tertukar. Status pesanan menunjukkan apakah pesanan tersebut telah ditugaskan atau belum, status pesanan akan berubah ketika koordinator telah menugaskan kepada *Shopper/Rider* yang sedang bertugas. Ketika belum ditugaskan akan tertulis *Unassigned* dan ketika sudah akan tertulis *Assigned*.

Koordinator merupakan orang yang memberikan tugas pesanan tersebut kepada *Shopper/Rider*, koordinator merupakan orang yang berada di dalam kantor dan selalu mengecek ketersediaan dari para petugas *Shopper/Rider* agar tidak terjadi kecacauan ketika melakukan penugasan atau yang dimaksud tidak terjadi

penugasan ganda. Rentang waktu memiliki peranan yang sangat penting dikarenakan rentang waktu tersebut adalah sebuah jeda waktu yang diharuskan pesanan tersebut sampai ke pelanggan yang telah memesan. Dalam hal rentang waktu pelanggan memiliki kebebasan untuk memilih waktu kapan saja pesanan ingin diantarkan. Rentang waktu memiliki beberapa *slot* untuk pesanan yang akan diantarkan tersebut. Sebagai contoh pada pukul 13:00-14:00 memiliki 2 *slot* untuk pesanan, maka pelanggan dapat memilih rentang waktu tersebut jika masih ada *slot* pengantaran dalam rentang waktu tersebut.

Alamat pengambilan adalah alamat seorang *Rider* akan mengambil belanjaan dari pesanan yang telah dibelanjakan oleh seorang *Shopper*. Alamat tersebut merupakan alamat toko yang bekerja sama dengan Honestbee salah satu contohnya adalah Transmart Carefour. Pada saat pesanan telah selesai dibelanjakan maka *Shopper* akan menginformasikan kepada *Rider* melalui aplikasi dari *smartphone* *Shopper* dan *Rider* bisa mengambil barang belanjaan untuk diantarkan. Setelah *Rider* mengambil barang pesanan maka pesanan tersebut bisa diantarkan dengan menggunakan alamat pengantaran yang telah tersedia di aplikasi *Rider*. Dalam alamat pengantaran sudah memiliki semua informasi yang dibutuhkan oleh *Rider* untuk mengantarkan selengkap-lengkapnyanya yang terkait dengan hal pengantaran. Dalam kolom pesanan pelanggan memiliki semua informasi tentang semua barang pesanan yang telah dipesan oleh pelanggan. Dalam kolom tersebut juga tertera gambar dari barang yang telah dipesan dan juga deskripsi dari barang tersebut, serta harga dan berapa buah yang telah dipesan oleh pelanggan. Hal tersebut yang akan dikirimkan melalui email untuk menjadi bukti pesanan dan pembayaran yang akan

dilakukan oleh pelanggan. Untuk kolom barang pengganti merupakan sebuah kolom untuk pelanggan isi jika memiliki saranan pengganti ketika barang yang diinginkan tidak ada atau kosong, serta kolom disebelahnya merupakan barang yang dipilih *Shopper* ketika selesai membelanjakan pesanan.

*Payment* atau cara pembayaran seperti apa yang akan dilakukan oleh pelanggan, apakah pembayaran dilakukan dengan menggunakan kartu kredit atau *Cash on delivery*. Pelanggan memiliki dua pilihan tersebut untuk melakukan cara pembayaran yang akan memudahkan pelanggan, ketika pelanggan selesai memesan melalui *website* maka akan diberikan pilihan pembayaran tersebut dan selanjutnya akan muncul di dalam sistem *Control Panel* yang akan menandakan seperti apa pesanan tersebut akan dibayarkan oleh pelanggan. Jika pelanggan melakukan dengan kartu kredit maka akan dilakukan penagihan melalui kartu kredit pelanggan, yang lainnya jika pelanggan melakukan pembayaran dengan cara *Cash on delivery* maka pelanggan diwajibkan membayarkan pesannya *Rider* sesuai dengan nominal atau total yang tertera di dalam aplikasi.

*Shopper* yang membelanjakan pesanan pelanggan dan juga *Rider* yang akan mengantarkan pesanan akan terlihat namanya di dalam *Control Panel*. Orang yang bertanggung jawab atas pemberian tugas tersebut akan memilih seorang *Shopper/Rider* yang akan menjalankan tugasnya melalui *Control Panel*, setelah dipilih maka pesanan tersebut akan menjadi pesanan aktif atau *On Progress*. Di dalam aplikasi masing-masing petugas tersebut akan memiliki berbagai rincian dari pesanan tersebut sesuai dengan yang ada pada *Control Panel* agar tidak terjadinya kekeliruan dengan nomor pesanan yang telah ada

Jumlah pesanan pelanggan yang akan dibayarkan tersebut tidak ada bedanya dengan yang dibayarkan ke toko yang telah bekerja sama dengan Honestbee. Pesanan pelanggan biasanya terdiri dari kebutuhan sehari-hari sampai ada yang hanya membeli satu barang saja. Jumlah pembayaran tersebut juga akan tertera di dalam *Control Panel* yang akan menjadi sebuah bukti pembayaran. Selanjutnya, akan dikirimkan ke email pelanggan sesuai dengan yang telah didaftarkan di *website* Honestbee. Begitu pula berbagai macam pesanan yang dimiliki oleh pelanggan akan dikirimkan buktinya melalui email yang dimiliki oleh pelanggan, dan di dalam nomor pesanan tersebut akan memiliki berbagai informasi terkait mengenai pesanan apa saja yang telah dipesan oleh pelanggan yang bisa dilihat melalui aplikasi pelanggan maupun melalui email pelanggan tersebut yang telah memesan.

### **Celah *Fraud* dan Pencegahan *Fraud***

Ditemukan beberapa penemuan atau beberapa celah yang dapat disalahgunakan beberapa pihak yang tidak bertanggung jawab pada akhirnya akan menimbulkan masalah untuk perusahaan. Beberapa celah yang telah ditemukan berada di beberapa titik yaitu:

1. *Rider* melakukan sebuah rekayasa musibah yang menyebabkan hilangnya uang yang telah diterima dari pelanggan.
2. Di dalam *Control Panel* dapat dilakukan pemalsuan data atau *Data Forging* yang dilakukan oleh orang yang memiliki akses masuk ke *Control Panel*.

3. *Supervisor* toko bisa melakukan pelambatan penyetoran uang kepada perusahaan untuk dipergunakan keperluan pribadi terlebih dahulu.

Sehubungan dengan teori yang peneliti gunakan adalah teori *Fraud Diamond* memiliki 4 poin yaitu *Incentive*, *Opportunity*, *Rationalization*, dan *Capability*. Ditemukan kecocokan antara teori yang digunakan dengan celah *Fraud* yang ditemukan. Hasil penemuan yang ditemukan adalah berdasarkan wawancara wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan manajer-manajer *honestbee*.

Tabel 4.1

Keterkaitan Teori *Fraud Diamond* dan Celah *Fraud*

Celah <i>Fraud</i>	Kecocokan Teori <i>Fraud Diamond</i>	Cara Mengatasi/Mencegah
<i>Rider</i> melakukan sebuah rekayasa musibah yang menyebabkan hilangnya uang yang telah diterima dari pelanggan.	<b><i>Opportunity</i></b> Dikarenakan <i>Rider</i> dan <i>Supervisor</i> melihat adanya kelemahan dalam pengawasan di lapangan untuk penyetoran uang sistem COD sehingga bekerja sama untuk melakukan <i>Fraud</i>	Memantau <i>Rider</i> yang sedang bertugas dengan menggunakan GPS aplikasi <i>smartphone</i> yang dimiliki oleh setiap pegawai <i>Honestbee</i> dan menginterogasi pegawai bersangkutan mengenai musibah yang terjadi.
Celah <i>Fraud</i>	Kecocokan Teori <i>Fraud Diamond</i>	Cara Mengatasi/Mencegah

<p><i>Supervisor</i> toko bisa melakukan pelambatan penyetoran uang kepada perusahaan untuk dipergunakan keperluan pribadi terlebih dahulu.</p>	<p><b><i>Incentive, Rationalization</i></b></p> <p>Dalam hal ini <i>Supervisor</i> yang memiliki kesulitan finansial akan melakukannya untuk kepentingan keluarga terlebih dahulu dan memiliki pemikiran bahwa yang dilakukan tidak merupakan sebuah kejahatan atau <i>illegal act</i></p>	<p>Membuat sebuah kotak kustomisasi untuk dipegang setiap <i>Rider</i>, jadi ketika pengantar telah mendapatkan uang pembayaran dengan uang pas atau setelah memberikan uang kembalian bisa langsung dimasukkan ke dalam kotak yang kuncinya hanya dipegang oleh orang yang mencatat transaksi harian yang nantinya akan menandatangani uang pembayaran</p>
<p>Di dalam <i>Control Panel</i> dapat dilakukan pemalsuan data atau <i>Data Forging</i> yang dilakukan oleh orang yang memiliki akses masuk ke <i>Control Panel</i>.</p>	<p><b><i>Capability</i></b></p> <p>Orang yang memiliki akses ke dalam <i>Control Panel</i> dan memahaminya memiliki kemampuan untuk mengubah data dan bisa memperkaya diri sendiri</p>	<p>Untuk mengatasi jika memang telah terjadi yang dilakukan adalah dengan melaporkannya kejadian <i>Forging Data</i> ke kantor pusat di Singapura agar segera diselidiki dan diperbaiki data yang telah dipalsukan</p>

## V. KESIMPULAN

Tidak terdapat adanya *Fraud* ataupun *morah hazard* yang dilakukan oleh karyawan yang bekerja pada honestbee pada saat dilakukan magang atau *internship* di perusahaan tetapi terdapat banyak celah yang dimiliki perusahaan di dalam sistem pembayaran COD. Peraturan-peraturan yang dimiliki oleh perusahaan sudah cukup ketat sehingga karyawan paham akan akibat yang ditimbulkan, tetapi peraturan tersebut masih belum diterapkan dalam beberapa hal di perusahaan. Sebagai contoh peraturan sistem COD, karena pada saat magang atau *internship* dilakukan sistem tersebut merupakan sistem yang baru digunakan oleh perusahaan. Sistem yang sudah digunakan sebelumnya ada dengan cara pembayaran dengan kartu kredit yang banyak digunakan beberapa negara di Asia. Penduduk Indonesia masih jarang yang menggunakan kartu kredit, maka perusahaan membuat sistem COD tersebut. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan penduduk Indonesia dalam menggunakan jasa yang telah dibuat oleh Honestbee.

Berbagai cara dapat dilakukan untuk melakukan pencegahan agar tidak *Fraud* di dalam perusahaan dan akan merugikan perusahaan. Cara-cara tersebut adalah dengan menambahkan personil untuk mengawasi di lapangan dalam penyeterang uang COD, membuat kotak kustomisasi untuk penyeterang uang COD, melakukan pengecekan data berskala harian, melakukan *Cross-check* data antara toko dengan perusahaan, dan melakukan interogasi kepada tiap *Rider*, *Shopper*, dan *Supervisor* dengan skala mingguan. Hal tersebut akan membuat perusahaan memiliki tambahan keamanan dan kepastian tentang bagaimana jalan operasional dari perusahaan.

### **Saran dan Rekomendasi:**

1. Perusahaan dalam hal pengecekan pembayaran sistem COD harus memiliki orang yang bertanggung jawab dan teliti dalam melihat setiap transaksi agar penelusuran uang pembayaran lebih mudah untuk diketahui dimana letak keberadaan hilangnya uang pembayaran COD.
2. Perusahaan dapat mencari tahu lagi tentang background dari orang yang akan dipekerjakan sebagai *Rider* untuk mengantarkan barang pesanan yang telah dipesan oleh pelanggan dikarenakan orang yang berhadapan langsung oleh pelanggan adalah pengantar dan akan merefleksikan perusahaan itu sendiri yang menyediakan jasa.
3. Sistem transaksi harian yang dimiliki oleh perusahaan akan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh orang yang bertanggung jawab untuk menelusuri uang yang berada di dalam sistem COD maka dari itu harus diadakan pengecekan dalam rentan waktu harian agar tidak adanya data yang terlewat atau dibuat-buat.

### **Keterbatasan Penelitian**

Dalam hal penelitian yang dilakukan ada beberapa kendala yang dialami sehingga sedikit menyulitkan dalam hal penulisan, yaitu tidak diperbolehkan untuk mempublikasikan gambaran nyata dari sistem yang COD yang dimiliki oleh perusahaan. Sistem tersebut adalah sistem pemesanan pelanggan dan sistem *Control Panel* dikarenakan kedua sistem tersebut merupakan rahasia perusahaan dan memiliki berbagai info terkait pelanggan yang telah dimiliki oleh perusahaan. Saran

untuk penelitian berikutnya adalah membuat sebuah surat pernyataan diatas materai bahwa informasi yang akan digunakan di dalam penelitian hanya sebatas untuk penelitian saja tidak untuk disebarluaskan atau kepentingan lainnya yang dapat merugikan perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Patton, M. O. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills, CA: Sage  
Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya

- Karyono. 2013. *Forensic Fraud*, Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Tuanakotta, Theodorus M. 2013. *Audit Berbasis ISA (International Standards on Auditing)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A. A., R. J. Elder, dan M. S. Beasley. 2012. *Auditing and Assurance Service An Integrated Approach, 14th Edition*. England: Pearson Education Limited
- Priantara, Diaz. 2013. *Fraud Auditing and Investigation*. Penerbit Mitra Wacana Media. Jakarta
- Wolfe, David T. and Hermanson, Dana R. (2004). *The Fraud Diamond: Considering the Four Elements of Fraud*. CPA Journal. Vol 74 Issue 12
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Peneliian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cv.Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Intal, Tiina., and Linh Thuy Do., 2002, *Financial Statement Fraud : Recognition of Revenue and the Auditor's Responsibility for Detecting Financial Statement Fraud*, School of Economics and Commercial Law, Goteborg University.
- Koroy, Tri R. 2008. *Pendeteksian Kecurangan (Fraud) Laporan Keuangan oleh Auditor Eksternal*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10, No.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Honest Bee Indonesia
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Whitney, F. 1960. *The Element Of Research*. New York :Prentice-Hall, Inc
- Albrecht, W. Steve et. all (2012). *Fraud Examination*. South Western: Cengage Learning. E-Book