

Evaluation of Internal Control over Sales Returns and Refunds at Online Shop X Using Ginee Omnichannel

Evaluasi Pengendalian Internal Atas Retur Penjualan dan Pengembalian Dana pada Online Shop X yang Menggunakan Ginee Omnichannel

Giovanna Tiny Sagita Gayatri

Program Studi Akuntansi, BINUS Online Learning Universitas Bina Nusantara
giovanna.tiny@binus.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the internal control over sales returns and refund processes at Online Shop X, which utilizes Ginee Omnichannel. The research employed a descriptive qualitative approach by evaluating operational procedures, segregation of duties, authorization, documentation, and transaction data consistency. The findings indicate that Online Shop X has established sales return and refund procedures covering transaction verification, product receipt and inspection, inventory adjustment, and refund settlement. The implementation of Ginee Omnichannel supports the management and tracking of transactions across multiple marketplaces, thereby enhancing operational efficiency. Overall, the internal control system has been implemented adequately, as reflected in transaction verification, product receipt, and the accuracy of refund amounts. The examination of 40 transactions revealed that 37 transactions showed consistent status between the marketplace and Ginee, 39 transactions had accurate refund amounts, and no duplicate refunds were identified. Nevertheless, several weaknesses were identified, including overlapping duties in certain activities, the absence of written guidelines regarding refund authorization limits, inconsistent documentation of product condition inspections, delays in inventory updates, and the lack of regular reconciliation and monitoring. Therefore, although the internal control over sales returns and refunds at Online Shop X is considered reasonably effective, further improvements are required to enhance consistency, accountability, and transaction traceability

Keywords: Internal Control, Sales Returns, Refunds, Ginee Omnichannel, Marketplace.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian internal atas proses retur penjualan dan pengembalian dana (*refund*) pada Online Shop X yang menggunakan Ginee Omnichannel. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui evaluasi terhadap prosedur operasional, pembagian tugas, otorisasi, dokumentasi, serta kesesuaian data transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Online Shop X telah memiliki prosedur retur dan refund yang mencakup verifikasi transaksi, penerimaan dan pemeriksaan barang, penyesuaian persediaan, hingga penyelesaian pengembalian dana. Penggunaan Ginee Omnichannel mendukung pengelolaan dan penelusuran transaksi dari berbagai marketplace sehingga meningkatkan efektivitas proses operasional. Pengendalian internal secara umum telah berjalan cukup memadai, yang tercermin dari verifikasi transaksi, penerimaan barang, serta ketepatan nilai refund. Pengujian terhadap 40 transaksi menunjukkan bahwa 37 transaksi memiliki kesesuaian status antara marketplace dan Ginee, 39 transaksi memiliki nilai refund yang sesuai, serta tidak ditemukan adanya refund ganda. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa kelemahan, yaitu adanya rangkap fungsi pada beberapa aktivitas, belum adanya ketentuan tertulis mengenai batas kewenangan otorisasi refund, dokumentasi pemeriksaan kondisi barang yang belum konsisten, keterlambatan pembaruan persediaan, serta belum optimalnya pelaksanaan rekonsiliasi dan monitoring secara berkala. Dengan demikian, pengendalian internal atas retur penjualan dan pengembalian dana pada Online Shop X telah berjalan cukup memadai, namun masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan konsistensi, akuntabilitas, dan kemudahan penelusuran transaksi.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Retur Penjualan, Pengembalian Dana (*Refund*), Ginee Omnichannel, Marketplace.

1. Pendahuluan

Perkembangan perdagangan elektronik atau *e-commerce* telah memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk menjual produk melalui berbagai marketplace. Penggunaan beberapa saluran penjualan dapat memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan volume transaksi. Namun, semakin banyak transaksi yang terjadi juga menyebabkan proses administrasi menjadi lebih kompleks, terutama dalam pengelolaan pesanan, persediaan, pembayaran, retur penjualan, dan pengembalian dana.

Salah satu aktivitas yang perlu mendapatkan perhatian adalah retur penjualan. Retur terjadi ketika pelanggan mengembalikan barang yang telah dibeli karena berbagai alasan, seperti barang rusak, barang tidak sesuai pesanan, kesalahan ukuran atau varian, produk tidak lengkap, ataupun alasan lain sesuai kebijakan marketplace. Duong et al. (2022) menjelaskan bahwa retur produk merupakan bagian yang sulit dihindari dalam aktivitas perdagangan dan dapat menimbulkan konsekuensi operasional maupun biaya bagi perusahaan.

Dalam bisnis *e-commerce*, retur tidak hanya berkaitan dengan pengembalian barang. Retur dapat diikuti dengan pengembalian dana atau *refund*, baik seluruh maupun sebagian nilai transaksi. Dalam beberapa kondisi, refund bahkan dapat dilakukan tanpa barang dikembalikan. Perbedaan bentuk transaksi tersebut menyebabkan proses retur dan refund memerlukan pengendalian yang baik agar perubahan pada penjualan, persediaan, dan dana perusahaan dapat dicatat secara benar.

Hjort dan Lantz (2016) menunjukkan bahwa kebijakan retur dapat memengaruhi profitabilitas perusahaan *e-commerce*. Perusahaan tidak hanya kehilangan potensi penjualan tetapi juga dapat menanggung biaya pengiriman kembali, pemeriksaan barang, pengemasan ulang, serta kerugian apabila barang ;

tidak dapat dijual kembali. Oleh karena itu, retur perlu dikelola tidak hanya sebagai aktivitas pelayanan pelanggan, tetapi juga sebagai aktivitas yang mempunyai dampak terhadap aset dan kinerja perusahaan.

Proses retur juga mempunyai risiko kesalahan dan penyalahgunaan. Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa pada lingkungan perdagangan multichannel terdapat berbagai bentuk *fraudulent returns*. Risiko dapat terjadi apabila prosedur verifikasi, pemeriksaan barang, dan persetujuan refund tidak dilakukan dengan baik. Misalnya, pelanggan dapat memperoleh refund tanpa mengembalikan barang yang seharusnya dikembalikan, barang yang diterima tidak sama dengan barang yang dijual, atau terjadi pengembalian dana secara berulang.

Pada sisi internal perusahaan, risiko juga dapat muncul akibat kesalahan administrasi. Barang yang telah diterima kembali mungkin belum dicatat sebagai persediaan, sedangkan barang yang rusak dapat secara keliru dimasukkan kembali sebagai stok yang layak dijual. Refund juga dapat diproses dengan nominal yang tidak tepat atau tanpa dokumentasi yang memadai.

Online Shop X merupakan usaha yang melakukan penjualan melalui beberapa marketplace. Untuk mendukung pengelolaan transaksi, perusahaan menggunakan Ginee Omnichannel yang membantu mengintegrasikan pengelolaan pesanan dan persediaan dari berbagai saluran penjualan. Penggunaan sistem omnichannel dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan data penjualan. Mustika, Lovita, dan Rianto (2024) menunjukkan bahwa penggunaan sistem omnichannel dapat membantu integrasi informasi marketplace dan pengelolaan persediaan.

Walaupun penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi, keberadaan sistem tidak secara otomatis menjamin bahwa proses retur dan refund telah berjalan tanpa kesalahan. Nabila et al. (2026) menunjukkan bahwa penggunaan sistem terintegrasi dalam pengelolaan retur masih dapat menghadapi risiko *human error* dan permasalahan otorisasi. Dengan demikian, perusahaan tetap memerlukan prosedur pengendalian yang memastikan setiap transaksi dapat diverifikasi, dilengkapi bukti, disetujui pihak yang berwenang, dan dicatat dengan benar.

Pengendalian internal pada proses retur dan refund dapat dilakukan melalui beberapa aktivitas, antara lain pemisahan tanggung jawab, verifikasi nomor transaksi, persetujuan refund, pemeriksaan barang yang kembali, dokumentasi kondisi barang, penyesuaian persediaan, rekonsiliasi data, serta pengawasan terhadap transaksi retur.

Miranti et al. (2021) menunjukkan pentingnya sistem pencatatan retur yang dapat menghasilkan informasi dan laporan yang akurat. Sementara itu, Rachmawati et al. (2023) menjelaskan pentingnya pengendalian internal dalam sistem informasi akuntansi penjualan dan retur untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan meningkatkan keandalan informasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah proses retur penjualan dan pengembalian dana pada Online Shop X telah didukung oleh pengendalian internal yang memadai. Penelitian tidak mengevaluasi kemampuan teknis perangkat lunak Ginee, tetapi lebih menekankan pada bagaimana perusahaan menjalankan proses retur dan refund dengan memanfaatkan informasi dari sistem tersebut.

Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini berjudul **“Evaluasi Pengendalian Internal atas Retur Penjualan dan Pengembalian Dana pada Online Shop X yang Menggunakan Ginee Omnichannel.”**

2. Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, mengolah, dan menghasilkan informasi dari transaksi perusahaan. Sistem informasi akuntansi mencakup data, prosedur, manusia, teknologi, dan dokumen yang mendukung proses bisnis perusahaan.

Penggunaan sistem informasi dapat membantu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pengolahan transaksi. Namun, sistem tetap membutuhkan prosedur dan pengendalian agar data yang dimasukkan benar dan informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.

Nabila et al. (2026) menunjukkan bahwa penerapan sistem terintegrasi dalam pengelolaan retur dapat membantu menghubungkan pengelolaan persediaan fisik dengan pencatatan transaksi. Meskipun demikian, risiko kesalahan manusia dan permasalahan otorisasi masih dapat terjadi.

E-Commerce dan Omnichannel

E-commerce merupakan kegiatan jual beli barang atau jasa melalui media elektronik dan jaringan internet. Transaksi e-commerce dapat melibatkan aktivitas pemesanan, pembayaran, pengiriman, retur, pembatalan, dan refund.

Seiring meningkatnya jumlah marketplace, perusahaan dapat menggunakan pendekatan omnichannel untuk mengintegrasikan transaksi dari beberapa saluran.

Mustika et al. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan sistem omnichannel dapat membantu integrasi berbagai marketplace dan pengelolaan informasi persediaan.

Pada penelitian ini, Ginee Omnichannel digunakan oleh Online Shop X untuk membantu mengelola informasi pesanan dan persediaan dari berbagai marketplace.

Retur Penjualan

Retur penjualan merupakan pengembalian barang oleh pelanggan kepada penjual setelah transaksi penjualan terjadi.

Retur dapat terjadi karena:

1. barang rusak;
2. produk tidak sesuai;
3. salah ukuran atau varian;
4. kesalahan pengiriman;
5. barang tidak lengkap;
6. ketidaksesuaian dengan deskripsi; atau
7. alasan lain sesuai kebijakan marketplace.

Duong et al. (2022) menjelaskan bahwa retur merupakan bagian penting dalam pengelolaan aktivitas perdagangan karena berdampak terhadap operasi, persediaan, biaya, dan kebijakan perusahaan.

Secara umum proses retur meliputi:

Pengajuan retur → verifikasi → persetujuan → pengiriman kembali → penerimaan barang → pemeriksaan → penyesuaian stok → penyelesaian transaksi.

Pengembalian Dana

Pengembalian dana atau *refund* merupakan pengembalian sebagian atau seluruh nilai pembayaran kepada pelanggan.

Jenis refund dapat berupa:

1. refund penuh setelah barang dikembalikan;
2. refund sebagian;
3. refund tanpa pengembalian barang;
4. refund karena pembatalan pesanan; atau
5. refund berdasarkan keputusan marketplace.

Karena refund menyebabkan pengeluaran atau pengurangan penerimaan perusahaan, proses tersebut harus memiliki dasar transaksi dan bukti yang jelas.

Reverse Logistics

Reverse logistics merupakan aliran barang dari pelanggan kembali kepada perusahaan.

Nanayakkara et al. (2022) menjelaskan bahwa meningkatnya transaksi e-commerce membuat pengelolaan barang kembali menjadi bagian penting dalam aktivitas logistik perusahaan.

Dalam penelitian ini, proses reverse logistics meliputi:

Barang dikembalikan pelanggan → diterima gudang → diperiksa → diklasifikasikan → dimasukkan kembali ke stok atau dipisahkan.

Barang yang kembali tidak selalu dapat langsung dijual kembali sehingga dibutuhkan pemeriksaan terhadap kondisi barang.

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan kebijakan dan prosedur yang diterapkan perusahaan untuk membantu melindungi aset, meningkatkan keandalan informasi, mengurangi kesalahan, serta mencegah penyalahgunaan.

Pada proses retur dan refund, pengendalian internal terutama dapat diwujudkan melalui:

1. pembagian tanggung jawab;
2. pemberian otorisasi;
3. dokumentasi;
4. pemeriksaan fisik;
5. pembatasan akses;
6. verifikasi transaksi;
7. rekonsiliasi; dan
8. pengawasan.

Rachmawati et al. (2023) menekankan pentingnya pengendalian internal pada sistem penjualan dan retur agar transaksi dapat dicatat secara benar dan risiko kesalahan dapat dikurangi.

Pemisahan Tugas

Pemisahan tugas diperlukan untuk mengurangi risiko satu pihak mengendalikan seluruh proses transaksi.

Idealnya terdapat pemisahan antara:

- pihak yang menerima permohonan pelanggan;
- pihak yang memberikan persetujuan;
- pihak yang menerima barang;
- pihak yang memeriksa barang;
- pihak yang mengubah persediaan; dan
- pihak yang melakukan review.

Nabila et al. (2026) menunjukkan bahwa pemisahan antara pengelolaan persediaan fisik dan validasi pencatatan dapat membantu memperkuat pengendalian proses retur.

Pada usaha berskala kecil, seluruh tugas mungkin tidak dapat dipisahkan. Dalam kondisi tersebut, diperlukan pemeriksaan atau persetujuan dari pemilik atau supervisor.

Otorisasi Transaksi

Otorisasi digunakan untuk memastikan bahwa transaksi telah disetujui oleh pihak yang memiliki kewenangan.

Dalam proses retur dan refund, otorisasi dapat diterapkan terhadap:

- persetujuan retur;
- refund;
- perubahan stok;
- pemberian kompensasi; dan
- transaksi dengan nilai tertentu.

Refund dengan nilai besar sebaiknya memerlukan tingkat persetujuan yang lebih tinggi.

Dokumentasi dan Pemeriksaan Barang

Dokumentasi diperlukan agar setiap transaksi dapat ditelusuri.

Dokumen yang relevan dapat berupa:

- nomor pesanan;
- bukti pengajuan retur;
- alasan retur;
- foto barang;
- bukti penerimaan barang;
- hasil pemeriksaan kondisi barang;
- bukti refund; dan
- bukti penyesuaian stok.

Pemeriksaan barang diperlukan sebelum barang dikembalikan ke persediaan yang tersedia untuk dijual.

Rekonsiliasi dan Monitoring

Rekonsiliasi merupakan proses mencocokkan informasi yang berasal dari beberapa sumber.

Dalam penelitian ini, rekonsiliasi dapat dilakukan antara:

Marketplace – Ginee – Gudang – Data Refund.

Tujuannya adalah memastikan nomor transaksi, status retur, jumlah barang, perubahan persediaan, dan nilai refund telah sesuai.

Monitoring dilakukan untuk mengetahui transaksi yang masih belum selesai, transaksi bermasalah, dan pola retur yang perlu mendapatkan perhatian.

Risiko Retur dan Refund

Beberapa risiko yang dapat terjadi antara lain:

1. refund terhadap transaksi tidak valid;
2. refund ganda;
3. nilai refund salah;
4. barang tidak kembali;
5. barang yang dikembalikan berbeda;
6. barang rusak masuk ke stok normal;
7. stok bertambah sebelum barang diterima;
8. stok tidak diperbarui setelah barang diterima;
9. dokumentasi tidak lengkap; dan
10. perbedaan data antarsistem.

Zhang et al. (2023) menunjukkan bahwa aktivitas retur dapat menghadapi risiko fraud apabila perusahaan tidak memiliki mekanisme verifikasi dan pengendalian yang memadai.

Penelitian Terdahulu

Nabila et al. (2026) meneliti sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis Oracle. Penelitian menunjukkan bahwa sistem terintegrasi mendukung proses retur, tetapi masih terdapat risiko *human error* dan masalah otorisasi.

Mustika et al. (2024) meneliti efektivitas sistem informasi akuntansi dengan penerapan omnichannel dan menunjukkan manfaat integrasi berbagai marketplace.

Miranti et al. (2021) membahas sistem informasi akuntansi retur penjualan dan menunjukkan pentingnya sistem pencatatan yang mampu menghasilkan informasi retur secara akurat.

Zhang et al. (2023) meneliti *fraudulent returns* dan strategi mitigasinya pada perdagangan multichannel.

Nanayakkara et al. (2022) membahas proses reverse logistics pada retur e-commerce, terutama pengelolaan barang setelah dikembalikan oleh pelanggan.

Hjort dan Lantz (2016) menunjukkan bahwa retur dapat memberikan dampak terhadap profitabilitas bisnis e-commerce.

3. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **deskriptif evaluatif dengan pendekatan studi kasus**.

Penelitian dilakukan untuk menggambarkan prosedur retur dan refund yang berjalan, kemudian mengevaluasi apakah pengendalian yang diterapkan telah memadai.

Pendekatan ini sesuai dengan penelitian Nabila et al. (2026) dan Mustika et al. (2024) yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam memahami sistem dan prosedur pada objek penelitian.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pengendalian internal atas retur penjualan dan pengembalian dana pada Online Shop X.

Pengendalian yang dianalisis meliputi:

1. verifikasi transaksi;
2. otorisasi;
3. pembagian tugas;
4. penerimaan barang;
5. pemeriksaan kondisi barang;
6. penyesuaian stok;
7. dokumentasi;
8. rekonsiliasi; dan
9. monitoring.

Sumber Data

Penelitian menggunakan:

Data Primer

Data diperoleh melalui:

- wawancara;
- observasi; dan
- pengamatan proses retur.

Informan meliputi pemilik atau supervisor, admin marketplace, customer service, bagian gudang, serta bagian administrasi atau keuangan.

Data Sekunder

Data sekunder antara lain:

- data marketplace;

- data Ginee;
- laporan retur;
- laporan refund;
- bukti penerimaan barang;
- dokumentasi kondisi barang;
- laporan persediaan; dan
- catatan administrasi.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

1. **Observasi**, untuk mengetahui proses retur dan pemeriksaan barang.
2. **Wawancara**, untuk memahami tugas, kewenangan, dan prosedur yang diterapkan.
3. **Dokumentasi**, untuk memeriksa bukti transaksi retur dan refund.
4. **Transaction tracing**, dengan menelusuri transaksi dari pengajuan retur sampai penyelesaian refund.
5. **Rekonsiliasi**, dengan membandingkan data marketplace, Ginee, gudang, dan refund.

Dalam simulasi penelitian digunakan **40 transaksi retur dan refund** sebagai transaksi yang ditelusuri.

Kriteria Evaluasi

Pengendalian dinilai dari keberadaan dan konsistensi beberapa aktivitas berikut:

Aspek	Hal yang Dievaluasi
Pembagian tugas	Kejelasan tanggung jawab dan rangkap fungsi
Otorisasi	Persetujuan retur dan refund
Dokumentasi	Kelengkapan bukti transaksi
Penerimaan barang	Bukti barang benar-benar diterima
Pemeriksaan barang	Pemeriksaan kondisi sebelum restock
Penyesuaian stok	Ketepatan dan ketepatan waktu perubahan stok
Rekonsiliasi	Kesesuaian marketplace, Ginee, gudang, dan refund
Monitoring	Review atas transaksi retur dan masalah

Hasil evaluasi dikelompokkan menjadi:

- memadai;
- sebagian memadai; atau
- tidak memadai.

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan:

1. menggambarkan prosedur yang berjalan;
2. menelusuri transaksi;
3. membandingkan data dari berbagai sumber;
4. mengidentifikasi kelemahan pengendalian;
5. mengidentifikasi risiko dan dampak; serta

6. memberikan rekomendasi perbaikan.

Keabsahan informasi diperkuat dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan bukti transaksi.

4. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Online Shop X

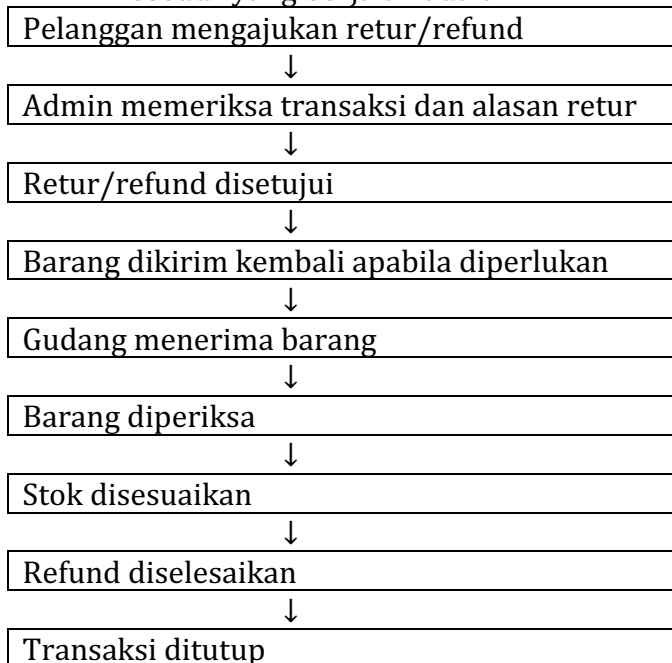
Online Shop X merupakan usaha yang melakukan penjualan melalui beberapa marketplace dan menggunakan Ginee Omnichannel untuk membantu mengelola pesanan dan persediaan.

Proses retur dan refund melibatkan admin marketplace, bagian gudang, bagian administrasi, serta supervisor atau pemilik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan penelusuran transaksi, prosedur secara umum telah berjalan tetapi masih terdapat beberapa aktivitas yang belum terdokumentasi dan dilaksanakan secara konsisten.

Prosedur Retur dan Refund

Prosedur yang berjalan adalah:



Prosedur tersebut pada dasarnya telah memisahkan aktivitas administrasi dan penerimaan barang. Namun, terdapat beberapa kelemahan pada dokumentasi, otorisasi, penyesuaian stok, dan monitoring.

Hasil Transaction Tracing

Sebanyak 40 transaksi retur telah ditelusuri sebagai berikut:

Jenis transaksi	Jumlah	Persentase
Retur dan refund penuh	28	70,0%
Retur/refund sebagian	5	12,5%
Refund tanpa retur barang	4	10,0%
Pembatalan dan refund	3	7,5%
Total	40	100%

Hasil pemeriksaan menunjukkan:

Temuan	Jumlah	Persentase
Tidak ada foto pemeriksaan barang	6	15,0%
Penyesuaian stok terlambat	4	10,0%
Status marketplace dan Ginee berbeda sementara	3	7,5%
Bukti approval refund kurang lengkap	2	5,0%
Nilai refund sempat tidak sesuai	1	2,5%

Sebagian besar transaksi dapat ditelusuri dengan baik, tetapi masih ditemukan kelemahan pada pelaksanaan dan dokumentasi.

Evaluasi Pembagian Tugas

Online Shop X telah memiliki pembagian tugas antara bagian administrasi dan gudang.

Admin bertanggung jawab terhadap informasi transaksi, sedangkan gudang menerima dan memeriksa barang kembali. Namun, pada kondisi tertentu satu admin masih dapat menjalankan beberapa aktivitas sekaligus, seperti melakukan verifikasi transaksi dan memperbarui status transaksi.

Kondisi tersebut dinilai **sebagian memadai** karena masih diperlukan review dari supervisor untuk mengurangi risiko kesalahan atau penyalahgunaan.

Hal ini sejalan dengan Nabila et al. (2026), yang menunjukkan bahwa pemisahan antara pengelolaan persediaan fisik dan validasi pencatatan dapat memperkuat pengendalian retur.

Evaluasi Otorisasi Refund

Sebagian besar transaksi refund telah memiliki dasar transaksi yang jelas.

Dari 40 transaksi, sebanyak 38 transaksi memiliki bukti persetujuan yang dapat ditelusuri dengan baik. Dua transaksi belum memiliki dokumentasi persetujuan yang lengkap.

Tidak ditemukan refund ganda. Namun, belum terdapat batas kewenangan tertulis berdasarkan nilai refund. Pengendalian otorisasi dinilai **sebagian memadai**. Perusahaan disarankan menetapkan tingkat kewenangan, misalnya:

- refund nominal kecil: admin;
- refund nominal tertentu: supervisor;
- refund bernilai besar atau tidak biasa: pemilik.

Evaluasi Penerimaan dan Pemeriksaan Barang

Barang retur yang membutuhkan pengembalian umumnya diterima oleh bagian gudang dan dicocokkan dengan nomor transaksi.

Barang juga diperiksa sebelum diputuskan dapat dimasukkan kembali sebagai persediaan.

Namun, dari transaksi yang diperiksa, terdapat enam transaksi yang tidak memiliki dokumentasi foto kondisi barang setelah diterima.

Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan sulit membuktikan kondisi barang apabila kemudian terjadi perbedaan informasi.

Pengendalian penerimaan barang dinilai **cukup memadai**, tetapi dokumentasi pemeriksaan perlu diperbaiki.

Nanayakkara et al. (2022) menunjukkan bahwa proses penerimaan, pemeriksaan, dan penentuan perlakuan terhadap barang merupakan bagian penting dalam reverse logistics e-commerce.

Evaluasi Penyesuaian Persediaan

Sebagian besar barang retur yang layak dijual kembali telah dimasukkan kembali dalam catatan persediaan.

Namun, empat transaksi menunjukkan keterlambatan penyesuaian stok setelah barang secara fisik telah diterima.

Keterlambatan tersebut menyebabkan terdapat periode ketika jumlah stok pada sistem tidak sama dengan kondisi fisik.

Pengendalian penyesuaian persediaan dinilai **sebagian memadai**.

Perusahaan perlu menetapkan bahwa perubahan stok dilakukan setelah barang selesai diperiksa dan dalam batas waktu tertentu.

Evaluasi Dokumentasi

Sebagian besar transaksi memiliki:

- nomor pesanan;
- alasan retur;
- nilai refund;
- status transaksi; dan
- bukti aktivitas pada marketplace.

Namun dokumentasi kondisi barang dan persetujuan refund belum selalu lengkap. Dengan demikian, aspek dokumentasi dinilai **sebagian memadai**. Perusahaan sebaiknya menetapkan bukti minimum yang harus tersedia untuk setiap transaksi retur.

Hasil Rekonsiliasi

Marketplace dengan Ginee

Sebanyak 37 dari 40 transaksi atau 92,5% menunjukkan status yang sesuai pada saat pemeriksaan.

Tiga transaksi mengalami perbedaan sementara karena terdapat jeda pembaruan informasi di system Ginee.

Gudang dengan Persediaan

Ditemukan empat transaksi ketika barang telah diterima tetapi stok belum langsung diperbarui.

Nilai Refund

Sebanyak 39 transaksi memiliki nilai refund yang sesuai. Satu transaksi sempat memiliki perbedaan nominal tetapi telah dikoreksi. Secara umum hasil rekonsiliasi dinilai **cukup memadai**, tetapi perusahaan belum melakukan rekonsiliasi sebagai prosedur rutin yang terdokumentasi.

Evaluasi Monitoring

Supervisor melakukan pemeriksaan terutama apabila terdapat transaksi bermasalah atau transaksi bernilai besar.

Namun, perusahaan belum mempunyai laporan retur khusus yang disusun secara rutin.

Belum terdapat evaluasi berkala terhadap:

- jumlah retur;
- nilai refund;
- penyebab retur;
- produk yang paling sering diretur;
- barang yang tidak dapat dijual kembali;
- transaksi yang belum selesai; dan
- perbedaan data.

Dengan demikian, aktivitas monitoring dinilai **belum memadai** karena masih bersifat reaktif.

Temuan Utama

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat empat temuan utama.

Temuan 1: Dokumentasi Pemeriksaan Barang Belum Konsisten	
Keterangan	enam transaksi tidak memiliki foto kondisi barang.
Risiko	sulit menentukan kondisi barang saat diterima.
Rekomendasi	foto kondisi barang wajib disimpan dan dikaitkan dengan nomor transaksi.
Temuan 2: Otorisasi Refund Belum Selalu Terdokumentasi	
Keterangan	dua transaksi belum memiliki bukti approval lengkap.
Risiko	refund dapat diproses tanpa review yang memadai.
Rekomendasi	menetapkan matriks kewenangan refund.
Temuan 3: Penyesuaian Stok Terlambat	
Keterangan	empat transaksi mengalami keterlambatan update stok.
Risiko	perbedaan informasi stok dengan kondisi fisik.
Rekomendasi	stok diperbarui segera setelah pemeriksaan barang selesai.
Temuan 4: Rekonsiliasi dan Monitoring Belum Dilakukan Rutin	
Keterangan	pemeriksaan baru dilakukan apabila terjadi masalah/keluhan.
Risiko	kesalahan atau pola transaksi yang tidak normal terlambat diketahui.
Rekomendasi	membuat rekonsiliasi dan laporan retur secara periodik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Online Shop X telah memiliki prosedur dasar retur dan refund yang cukup baik. Penggunaan Ginee membantu perusahaan dalam menelusuri dan mengintegrasikan informasi transaksi dari beberapa marketplace.

Namun, penggunaan sistem tidak menghilangkan kebutuhan terhadap prosedur pengendalian internal.

Nabila et al. (2026) juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem terintegrasi tetap menghadapi risiko human error dan masalah otorisasi.

Temuan terkait pemeriksaan dan pengelolaan barang kembali juga sesuai dengan Nanayakkara et al. (2022), yang menekankan pentingnya pengelolaan barang retur dalam proses reverse logistics.

Selain itu, risiko refund dan retur perlu tetap dikendalikan karena Zhang et al. (2023) menunjukkan bahwa transaksi retur dalam sistem multichannel dapat menghadapi risiko fraud apabila mekanisme verifikasi tidak memadai.

Berdasarkan keseluruhan hasil, pengendalian internal retur dan refund pada Online Shop X dinilai **cukup memadai**, tetapi masih memerlukan perbaikan pada:

1. dokumentasi;
2. otorisasi;
3. ketepatan penyesuaian stok;
4. rekonsiliasi; dan
5. monitoring.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Online Shop X telah memiliki prosedur retur dan refund mulai dari verifikasi transaksi, penerimaan barang, pemeriksaan, penyesuaian persediaan, hingga penyelesaian refund.
2. Penggunaan Ginee Omnichannel membantu perusahaan dalam mengelola dan menelusuri informasi transaksi dari berbagai marketplace.
3. Pengendalian internal secara umum telah berjalan cukup memadai, terutama dalam verifikasi nomor transaksi, penerimaan barang, dan penelusuran nilai refund.
4. Pembagian tugas telah diterapkan antara fungsi administrasi dan gudang, tetapi masih terdapat rangkap fungsi pada beberapa aktivitas sehingga dibutuhkan review dari supervisor.
5. Proses otorisasi refund telah berjalan, tetapi belum terdapat aturan tertulis mengenai batas kewenangan dan belum seluruh persetujuan terdokumentasi dengan baik.
6. Pemeriksaan fisik barang telah dilakukan, tetapi dokumentasi kondisi barang belum konsisten.
7. Penyesuaian persediaan pada umumnya telah dilakukan dengan benar, tetapi masih terdapat keterlambatan pembaruan stok.
8. Dari 40 transaksi yang ditelusuri, 37 transaksi memiliki kesesuaian status marketplace dan Ginee, 39 transaksi memiliki nilai refund yang sesuai, dan tidak ditemukan refund ganda.
9. Kelemahan utama terdapat pada dokumentasi pemeriksaan barang, otorisasi refund, keterlambatan penyesuaian persediaan, serta belum rutinnya rekonsiliasi dan monitoring.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa **pengendalian internal atas retur penjualan dan pengembalian dana pada Online Shop X telah cukup memadai, tetapi masih memerlukan penyempurnaan agar transaksi dapat diproses secara lebih konsisten, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri.**

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan adalah:

1. **Menyusun SOP Retur dan Refund**

Perusahaan sebaiknya membuat prosedur tertulis yang mengatur:

- verifikasi transaksi;
- penerimaan barang;
- pemeriksaan barang;
- persetujuan refund;
- penyesuaian stok;
- dokumentasi;
- rekonsiliasi; dan
- penyelesaian transaksi.

2. Memperkuat Dokumentasi Barang

Setiap barang yang kembali sebaiknya memiliki:

- nomor transaksi;
- tanggal penerimaan;
- foto kondisi barang;
- hasil pemeriksaan; dan
- keputusan atas barang tersebut.

3. Menetapkan Batas Otorisasi Refund

Perusahaan disarankan menetapkan batas nominal yang dapat disetujui admin, supervisor, dan pemilik.

4. Mempercepat Penyesuaian Stok

Barang yang telah selesai diperiksa sebaiknya segera diperbarui status persediaannya agar data sistem sesuai dengan kondisi fisik.

5. Melakukan Rekonsiliasi Rutin

Perusahaan sebaiknya mencocokkan secara periodik:

Marketplace – Ginee – Gudang – Data Refund.

Transaksi yang berbeda harus segera ditelusuri.

6. Membuat Laporan Retur Berkala

Laporan dapat memuat:

- jumlah retur;
- total refund;
- alasan retur;
- produk yang paling sering diretur;
- barang rusak;
- transaksi belum selesai; dan
- perbedaan data.

7. Meningkatkan Monitoring Transaksi Berisiko

Perhatian khusus perlu diberikan pada:

- refund bernilai tinggi;
- refund tanpa barang kembali;
- pelanggan yang berulang kali melakukan retur;
- transaksi dengan data berbeda; dan
- retur yang membutuhkan waktu lama.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan:

1. penelitian hanya dilakukan pada satu online shop;
2. penelitian hanya membahas retur dan refund;
3. penelitian tidak melakukan audit teknis terhadap aplikasi Ginee;

Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat membahas:

1. pengaruh retur terhadap profitabilitas;
2. biaya kerugian akibat retur;
3. perbandingan tingkat retur antar-marketplace;
4. analisis produk dengan tingkat retur tinggi;
5. deteksi anomali atau fraud refund;
6. evaluasi integrasi omnichannel dengan sistem akuntansi; atau

6. Daftar Pustaka

1. Abdulla, H., Ketzenberg, M., & Abbey, J. D. (2019). Taking stock of consumer returns: A review and classification of the literature. *Journal of Operations Management*, 65(6), 560–605. <https://doi.org/10.1002/joom.1047>
2. Ambilkar, P., Dohale, V., Gunasekaran, A., & Bilollikar, V. (2022). Product returns management: A comprehensive review and future research agenda. *International Journal of Production Research*, 60(12), 3920–3944. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1933645>
3. Bernon, M., Cullen, J., & Gorst, J. (2016). Online retail returns management: Integration within an omni-channel distribution context. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 46(6/7), 584–605. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-01-2015-0010>
4. Bonifield, C., Cole, C., & Schultz, R. L. (2010). Product returns on the Internet: A case of mixed signals? *Journal of Business Research*, 63(9–10), 1058–1065. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.12.009>
5. Bower, A. B., & Maxham, J. G., III. (2012). Return shipping policies of online retailers: Normative assumptions and the long-term consequences of fee and free returns. *Journal of Marketing*, 76(5), 110–124. <https://doi.org/10.1509/jm.10.0419>
6. Duong, Q. H., Zhou, L., Meng, M., Nguyen, T. V., Ieromonachou, P., & Nguyen, D. T. (2022). Understanding product returns: A systematic literature review using machine learning and bibliometric analysis. *International Journal of Production Economics*, 243, 108340. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108340>
7. Fatihah, D. I., Arimurti, T., & Suryani, L. N. (2023). Analisis efektivitas pengendalian internal dalam penjualan online berbasis e-commerce pada UMKM di Kabupaten Karawang (Studi pada Elbiwan.com). *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 8(1), 9–18. <https://doi.org/10.51544/jma.v8i1.3874>
8. Ginee. (2022). *Manajemen retur*. Ginee Help Center.
9. Hjort, K., & Lantz, B. (2016). The impact of returns policies on profitability: A fashion e-commerce case. *Journal of Business Research*, 69(11), 4980–4985. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.064>
10. Janakiraman, N., Syrdal, H. A., & Freling, R. (2016). The effect of return policy leniency on consumer purchase and return decisions: A meta-analytic review. *Journal of Retailing*, 92(2), 226–235. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.11.002>
11. Jin, D., Caliskan-Demirag, O., Chen, F., & Huang, M. (2020). Omnichannel retailers' return policy strategies in the presence of competition. *International*

- Journal of Production Economics*, 225, 107595.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.107595>
12. Miranti, L., Prayudi, D., Wajhillah, R., & Nugraha, R. (2021). Sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis web di Butik Home Fashion Sukabumi. *Justika: Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 1(2), 51–58.
<https://doi.org/10.31294/justika.v1i2.892>
13. Mishra, A., & Dutta, P. (2026). Sustainable reverse logistics in e-commerce: A comprehensive literature review with challenges and research opportunities. *Annals of Operations Research*, 358(1), 275–329.
<https://doi.org/10.1007/s10479-025-07008-6>
14. Mustika, M., Lovita, E., & Rianto, A. (2024). Efektifitas sistem informasi akuntansi dengan penerapan omnichannel dalam penjualan marketplace. *Jurnal Accounting Information System (AIMS)*, 7(1), 44–54.
<https://doi.org/10.32627/aims.v7i1.825>
15. Nabila, N., Mukmin, I., Juniardi, A., Isnaini, Z., & Septiawan, A. (2026). Analisis sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis Oracle pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 6(2), 282–294. <https://doi.org/10.29303/risma.v6i2.3167>
16. Nageswaran, L., Cho, S.-H., & Scheller-Wolf, A. (2020). Consumer return policies in omnichannel operations. *Management Science*, 66(12), 5558–5575.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2019.3492>
17. Nanayakkara, P. R., Jayalath, M. M., Thibbotuwawa, A., & Perera, H. N. (2022). A circular reverse logistics framework for handling e-commerce returns. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 5, 100080.
<https://doi.org/10.1016/j.clscn.2022.100080>
18. Rachmawati, A. M., Noviandari, T., Septian, M. R. E., & Ratnawati, T. (2023). Studi literatur: Audit deteksi pengendalian internal pada sistem informasi akuntansi penjualan tunai dan retur penjualan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 44–57.
<https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i3.390>
19. Ülkü, M. A., Dailey, L. C., & Yayla-Küllü, H. M. (2013). Serving fraudulent consumers? The impact of return policies on retailer's profitability. *Service Science*, 5(4), 296–309. <https://doi.org/10.1287/serv.2013.0051>
20. Zhang, D., Frei, R., Senyo, P. K., Bayer, S., Gerding, E., Wills, G., & Beck, A. (2023). Understanding fraudulent returns and mitigation strategies in multichannel retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 103145.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103145>