KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen (JAEM)
Vol.3, No.4 Desember 2026
e-ISSN: 3062-7974, p-ISSN : 3062-9586, Hal 559-570
DOI : https://doi.org/10.61722/jaem.v3i4.13410

REKONSILIASI POTONGAN BIAYA TRANSAKSI DAN PENGELOLAAN RETUR PADA PENJUALAN SOCIAL COMMERCE: STUDI KASUS PADA PT. ALIYAN JAYA PERKASA

Tsabitah Tsania Wafi[1*], Erlyna Tri Rohmiatun[2]
[1,2] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
*Penulis Korespondensi: 32423021.student@unusida.ac.id, erlynatri.akn@unusida.ac.id

Abstract. *Social commerce allows firms to receive orders and settle transactions within a single digital ecosystem, yet the sales value shown on an order differs from the funds the seller receives because of deductions whose terms are set, and can be changed, by the platform operator. This article describes the recording and reconciliation of TikTok Shop transaction deductions and the management of returned orders at a perfume company, and analyses their implications for administrative control. A descriptive qualitative single case study was conducted at PT Aliyan Jaya Perkasa, using participant observation during a field internship from August to October 2025 and document review, analysed thematically. The findings show that order-level recording is necessary because deductions vary by product category, affiliate involvement, and promotional programmes; the policy changes of 1 August 2025 (commission), 11 August 2025 (an order processing fee of IDR 1,250 per order), and 1 October 2025 (Mall category commission) have different bases of charge and must be distinguished in recording, and documenting item condition strengthens return traceability. The article proposes a three-step reconciliation check and a return checklist.*

Keywords: *sales administration; social commerce; transaction fee deductions; reconciliation; return management*

Abstrak. Social commerce memungkinkan perusahaan menerima pesanan dan menyelesaikan transaksi dalam satu ekosistem digital, tetapi nilai penjualan pada pesanan tidak sama dengan dana yang diterima penjual karena adanya potongan yang ketentuannya ditetapkan dan dapat diubah oleh penyelenggara platform. Artikel ini mendeskripsikan praktik pencatatan dan rekonsiliasi potongan biaya transaksi TikTok Shop serta pengelolaan pesanan retur pada perusahaan parfum, dan menganalisis implikasinya bagi pengendalian administrasi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus tunggal pada PT Aliyan Jaya Perkasa, dengan data dari observasi partisipatif selama Praktik Kerja Lapangan pada Agustus sampai Oktober 2025 dan telaah dokumen yang dianalisis secara tematik. Hasil menunjukkan bahwa pencatatan per pesanan diperlukan karena potongan berbeda menurut kategori produk, keterlibatan afiliasi, dan program promosi; kebijakan 1 Agustus 2025 (komisi), 11 Agustus 2025 (biaya pemrosesan Rp1.250 per pesanan), dan 1 Oktober 2025 (komisi kategori Mall) memiliki dasar pengenaan berbeda sehingga perlu dibedakan dalam pencatatan, dan dokumentasi kondisi barang memperkuat ketertelusuran retur. Artikel ini mengusulkan pemeriksaan rekonsiliasi tiga langkah dan daftar periksa retur.

Kata kunci: administrasi penjualan; social commerce; potongan biaya transaksi; rekonsiliasi; pengelolaan retur

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi perdagangan telah menggeser cara perusahaan memasarkan produk dan menyelesaikan transaksi. Pada social commerce, interaksi sosial, promosi, komunikasi dengan pelanggan, pemesanan, pembayaran, dan penyelesaian dana berlangsung dalam satu ekosistem digital, dan TikTok Shop merupakan salah satu platform yang memadukan

Naskah Masuk: 03 November 2026; Revisi: 04 November 2026; Diterima: 05 November 2026; Terbit: 17 November 2026.

konten, siaran langsung, tautan produk, dan fitur transaksi. Subkhan dan Ariesadewo (2026) melaporkan bahwa TikTok Shop banyak digunakan responden penelitian mereka.

Pemanfaatan platform membuka peluang perluasan pasar sekaligus menambah beban administrasi penjual. Setiap pesanan menghasilkan data nilai produk, diskon, biaya platform, komisi afiliasi, biaya pemrosesan, dan dana penyelesaian, sehingga nilai penjualan yang tampak pada pesanan tidak sama dengan dana bersih yang diterima. Esandira et al. (2026) mengaitkan struktur harga jual dan perhitungan komisi afiliasi dengan upaya menjaga margin seller TikTok Shop, sehingga biaya platform merupakan faktor ekonomi yang tidak dapat diabaikan penjual. Implikasinya bagi administrasi adalah kebutuhan mencatat dan memeriksa potongan pada tingkat pesanan, bukan hanya pada tingkat total penjualan.

Ketentuan biaya platform juga tidak statis. Sepanjang 2025, Tokopedia dan TikTok Shop by Tokopedia memberlakukan tiga perubahan biaya dalam rentang waktu berdekatan (Jatmiko, 2025; Meilina, 2025a, 2025b, 2025c; Untari, 2025a), yang ditetapkan oleh penyelenggara platform, memiliki dasar pengenaan berbeda, dan dirinci pada Tabel 1.

Selain pemeriksaan biaya, administrasi penjualan digital mencakup penanganan pesanan setelah barang diterima pelanggan. Pesanan dapat dikembalikan karena barang rusak, alamat tidak ditemukan, kesalahan pengiriman, atau ketidaksesuaian barang, sehingga diperlukan informasi yang dapat ditelusuri, yaitu identitas pesanan, jenis dan jumlah barang, kondisi paket, alasan pengembalian, bukti dokumentasi, dan tindak lanjut. Keterkaitan dengan biaya juga nyata: biaya pemrosesan order tidak dikembalikan meskipun pesanan yang telah terkirim kemudian diretur atau di-*refund* (Jatmiko, 2025), sehingga retur dapat memengaruhi dana bersih penjual.

PT Aliyan Jaya Perkasa, perusahaan di Tulangan, Sidoarjo, memproduksi dan menjual parfum bermerek Royal Fragrance melalui marketplace dan social commerce, termasuk TikTok Shop. Penulis terlibat dalam pencatatan potongan biaya, rekapitulasi retur, dan kegiatan pendukung seperti penyiapan tester selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Agustus sampai Oktober 2025, sehingga pengalaman tersebut dapat dijadikan bahan studi kasus.

Literatur yang ditelaah lebih banyak menyoroti perilaku konsumen dan strategi harga pada social commerce, sedangkan praktik administrasi di sisi penjual, khususnya rekonsiliasi potongan biaya dan pengelolaan retur, belum banyak dideskripsikan. Artikel ini mengajukan dua pertanyaan penelitian: (1) bagaimana potongan biaya transaksi TikTok Shop dicatat dan direkonsiliasi pada tingkat pesanan, dan bagaimana perubahan kebijakan platform sepanjang Agustus sampai Oktober 2025 memengaruhi pencatatan tersebut; dan (2) bagaimana pesanan retur dikelola agar dapat ditelusuri. Kontribusi artikel bersifat deskriptif dan praktis, yaitu memetakan perubahan kebijakan biaya sebagai kerangka pencatatan serta mengusulkan prosedur rekonsiliasi dan daftar periksa retur.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi penjualan dan rekonsiliasi transaksi digital

Administrasi penjualan dapat dipahami sebagai rangkaian pencatatan, pengelolaan dokumen, pemeriksaan transaksi, dan penyediaan informasi yang mendukung proses penjualan. Pada penjualan digital, cakupannya melampaui pencatatan jumlah produk terjual karena administrasi juga memeriksa data penyelesaian dan komponen biaya yang dipotong platform agar perusahaan dapat membedakan nilai transaksi dari penerimaan bersih. Dalam kerangka pengendalian internal, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013) menempatkan verifikasi, rekonsiliasi, dan pemisahan tugas sebagai contoh aktivitas pengendalian yang membantu mengurangi risiko kesalahan. Dalam artikel ini, rekonsiliasi dimaknai secara operasional sebagai pencocokan antara data penyelesaian pada platform dan catatan administrasi perusahaan, termasuk penelusuran komponen pembentuk selisih.

Social commerce, afiliasi, dan biaya platform

Social commerce menggabungkan interaksi sosial dengan perdagangan digital, dan afiliasi serta ulasan pelanggan berperan dalam keputusan pembelian (Subkhan & Ariesadewo, 2026). Dari sisi penjual, afiliasi berarti adanya komisi yang harus dicatat dan dipantau. Wang et al. (2021) memodelkan bahwa komisi platform memengaruhi pilihan produsen pada program periklanan bersama, dan Asosiasi E-Commerce Indonesia (idEA) menilai biaya pemrosesan Rp1.250 per transaksi relatif kecil, tetapi tetap berpotensi

memengaruhi seller bermargin tipis (Untari, 2025b). Karena itu, penjual perlu membedakan biaya berbasis persentase nilai transaksi dari biaya tetap per pesanan, dan menjadikan rincian penyelesaian pada Seller Center sebagai rujukan utama pencatatan, sedangkan informasi media berfungsi sebagai konteks kebijakan.

3. METODE PENELITIAN

Desain dan lokasi penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus tunggal pada PT Aliyan Jaya Perkasa, perusahaan produksi dan penjualan parfum di Tulangan, Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menggambarkan dan menafsirkan praktik administrasi yang berlangsung dalam konteks nyata, bukan menguji hubungan antarvariabel atau mengukur dampak kebijakan biaya terhadap laba. Periode pengamatan berlangsung tiga bulan, yaitu Agustus sampai Oktober 2025.

Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui tiga cara. Pertama, observasi partisipatif, yaitu keterlibatan langsung penulis dalam pencatatan rincian transaksi TikTok Shop, rekapitulasi pesanan retur dan barang masuk, serta kegiatan pendukung seperti penyiapan tester, dengan catatan reflektif mengenai tahapan kerja dan kendala. Kedua, telaah dokumen yang dapat digunakan untuk kepentingan akademik, yaitu tampilan rincian penyelesaian pada TikTok Shop Seller Center, lembar kerja Microsoft Excel, dan dokumentasi kondisi paket. Ketiga, telaah informasi kebijakan platform yang dipublikasikan media berita sebagai konteks perubahan biaya. Wawancara tidak digunakan karena tidak terdapat transkrip atau hasil wawancara yang dapat diverifikasi.

Analisis data dan keabsahan

Analisis dilakukan secara tematik melalui pengelompokan informasi, penyajian alur kegiatan, dan penarikan kesimpulan ke dalam dua tema: (1) administrasi biaya transaksi dan (2) administrasi retur. Hasil pengamatan dibandingkan secara konseptual dengan literatur dan informasi kebijakan platform. Untuk menjaga keandalan, uraian dibatasi pada kegiatan yang benar-benar dilakukan atau diamati penulis, informasi kebijakan dibedakan dari temuan pengamatan, dan sumber dibandingkan satu sama lain,

yaitu catatan observasi, dokumen Seller Center, dan sumber berita. Karena berita bukan dokumen resmi platform, rincian ketentuan biaya perlu dirujuk pada Seller Center. Informasi keuangan internal, identitas pelanggan, dan nomor pesanan tidak disajikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur potongan pada rincian penyelesaian TikTok Shop

Rincian penyelesaian pesanan pada Seller Center menyajikan nilai pendapatan pesanan, daftar komponen biaya, dan jumlah penyelesaian pembayaran. Pada tampilan yang diamati, komponen yang muncul meliputi biaya komisi platform, biaya layanan Mall, ongkir, komisi afiliasi, komisi dinamis, B. Cashback Bonus, dan B. Voucher Extra; sejak 11 Agustus 2025 ditambah biaya pemrosesan order. Dalam pencatatan administrasi, nilai pendapatan pesanan digunakan sebagai total penghasilan, sedangkan jumlah penyelesaian pembayaran digunakan sebagai biaya penyelesaian. Tabel 1 memuat ketentuan biaya platform pada periode pengamatan, dan Tabel 2 merangkum komponen potongan beserta implikasi pencatatannya.

Tabel 1. Ketentuan biaya platform yang berlaku pada periode pengamatan (2025)

Berlaku	Ketentuan	Penetap dan cakupan	Sumber
1 Agustus 2025	Penyesuaian biaya komisi platform (biaya admin penjual) pada 223 kategori produk; tarif naik pada sebagian kategori dan turun pada kategori lain.	TikTok Shop by Tokopedia; seller TikTok Shop by Tokopedia.	Meilina (2025a)
11 Agustus 2025	Biaya pemrosesan order Rp1.250 per pesanan yang berhasil dikirim, tidak bergantung pada jumlah item atau nilai pesanan; dipotong langsung dari penyelesaian pesanan; tidak dikembalikan jika pesanan diretur atau di-refund.	Tokopedia dan TikTok Shop by Tokopedia; seluruh seller Tokopedia yang terintegrasi dan seluruh seller TikTok Shop by Tokopedia di Indonesia.	Jatmiko (2025); Meilina (2025b); Untari (2025a)

Berlaku	Ketentuan	Penetap dan cakupan	Sumber
1 Oktober 2025	Kenaikan komisi penjual kategori Mall pada sejumlah kategori; biaya layanan pre-order untuk produk yang dijual pre-order.	Tokopedia, berdasarkan informasi pada laman resmi Tokopedia; seller kategori Mall (pre-order: semua seller).	Meilina (2025c)

Catatan: diolah penulis dari sumber yang dicantumkan. Besaran komisi per kategori produk perlu dirujuk pada Seller Center.

Tabel 2. Komponen potongan pada rincian penyelesaian dan implikasinya bagi pencatatan

Komponen (istilah Seller Center)	Karakteristik	Implikasi pencatatan
Biaya komisi platform	Dikenakan menurut kategori produk; tarif dapat berubah mengikuti kebijakan platform.	Catat kategori produk dan tanggal pesanan agar perubahan tarif dapat ditelusuri.
Biaya layanan Mall	Tampil terpisah dari komisi platform pada toko berstatus Mall.	Catat sebagai kolom tersendiri agar perubahan setiap komponen dapat dibandingkan.
Ongkir dan komisi dinamis	Komponen tersendiri yang dapat tidak bernilai pada sebagian pesanan.	Isi dengan nilai nol atau tanda khusus, bukan dibiarkan kosong; catat komisi dinamis sebagai kolom terpisah sesuai definisi Seller Center.
Komisi afiliasi	Muncul apabila pesanan berasal dari kreator afiliasi.	Menjadi sumber utama perbedaan potongan antarpesanan; telusuri keterkaitan pesanan dengan afiliasi.

Komponen (istilah Seller Center)	Karakteristik	Implikasi pencatatan
B. Cashback Bonus dan B. Voucher Extra	Terkait program promosi platform yang diikuti penjual.	Catat program yang berlaku agar potongan dapat dikaitkan dengan keputusan promosi.
Biaya pemrosesan order	Rp1.250 per pesanan yang berhasil dikirim, berlaku sejak 11 Agustus 2025.	Gunakan kolom khusus; transaksi sebelum tanggal tersebut tidak memuat komponen ini.

Sumber: pengamatan penulis pada Seller Center; biaya pemrosesan order menurut Untari (2025a).

Tidak semua komponen muncul pada setiap pesanan: komisi afiliasi bergantung pada keterlibatan afiliasi, sedangkan ongkir dapat tidak bernilai. Komponen yang dihitung berdasarkan proporsi nilai transaksi bergerak seiring nilai pesanan, sedangkan biaya tetap memberi beban relatif lebih besar pada pesanan bernilai kecil. Perbedaan ini menjelaskan mengapa nominal potongan tidak selalu sama antarpesanan dan mengapa pencatatan perlu dilakukan per pesanan.

Kebijakan biaya 2025 dan pihak yang menetapkannya

Biaya yang tampak pada rincian penyelesaian tidak ditetapkan oleh penjual maupun oleh bagian administrasi perusahaan, melainkan oleh penyelenggara platform. Seller Center yang diamati mencantumkan bahwa pengelolaannya dilakukan oleh PT Tokopedia, dan Seller Center untuk Tokopedia dan TikTok Shop telah diintegrasikan sejak 11 Juni 2025 (Tokopedia, 2025). Sumber yang ditelaah tidak menunjukkan penetapan tarif oleh pihak lain pada periode pengamatan, sehingga bagi penjual ketentuan biaya merupakan faktor eksternal yang harus diikuti dan dipantau, sedangkan hal yang dapat dikendalikan adalah ketepatan pencatatan dan pemeriksaannya.

Tabel 1 merangkum tiga ketentuan yang berlaku pada periode pengamatan. Penyesuaian 1 Agustus 2025 mencakup 223 kategori dengan sebagian tarif naik dan sebagian turun (Meilina, 2025a), sehingga perbandingan sebelum dan sesudah kebijakan

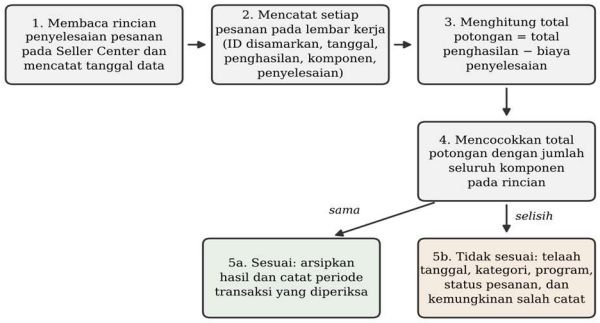
tidak boleh disimpulkan dari satu pesanan, dan kategori produk perlu dicatat pada lembar kerja. Kenaikan komisi kategori Mall per 1 Oktober 2025 (Meilina, 2025c) hanya menjadi konteks pencatatan karena pengaruhnya terhadap perusahaan tidak dinilai.

Biaya pemrosesan order berlaku sejak 11 Agustus 2025 untuk setiap pesanan yang berhasil dikirim, tanpa memperhitungkan jumlah item atau nilai pesanan, dan dipotong langsung dari penyelesaian pesanan (Jatmiko, 2025; Meilina, 2025b; Untari, 2025a). Nominal tersebut dilaporkan sudah termasuk pajak (Untari, 2025c), dan pembebasan untuk 50 pesanan pertama hanya berlaku bagi seller baru (Untari, 2025a).

Dasar pengenaan yang berbeda membuat kedua kebijakan itu harus dicatat terpisah: komisi berubah menurut kategori dan nilai transaksi, sedangkan biaya pemrosesan menurut jumlah pesanan yang berhasil dikirim. Transaksi sebelum 11 Agustus 2025 tidak memuat komponen biaya pemrosesan, sehingga lembar kerja perlu memiliki kolom tersendiri yang bernilai nol pada pesanan sebelum tanggal tersebut. Karena bersifat tetap, biaya ini memberi porsi relatif lebih besar pada pesanan bernilai rendah, sejalan dengan pandangan idEA mengenai seller bermargin tipis (Untari, 2025b).

Rekonsiliasi per pesanan sebagai praktik pengendalian

Dana bersih dapat ditelusuri melalui hubungan: total potongan = total penghasilan − biaya penyelesaian. Total potongan kemudian dicocokkan dengan jumlah seluruh komponen pada rincian; pada pesanan yang sesuai kedua nilai sama, dan apabila berbeda, selisih menjadi petunjuk adanya komponen yang belum tercatat, nilai yang keliru, atau perbedaan definisi kolom. Pencatatan harus mengikuti definisi kolom pada Seller Center agar komponen tidak dihitung dua kali dan biaya yang sudah tercakup dalam nilai penyelesaian tidak dikurangkan kembali.



Gambar 1. Alur rekonsiliasi potongan biaya per pesanan (disusun penulis)

Pemeriksaan dapat dilakukan dalam tiga langkah sederhana. Pertama, pemeriksaan kelengkapan, yaitu memastikan setiap pesanan telah dimasukkan dan tidak tercatat dua kali. Kedua, pemeriksaan perhitungan, yaitu memastikan penjumlahan komponen potongan sesuai dengan data sumber dan rumus lembar kerja. Ketiga, pemeriksaan kewajaran, yaitu meninjau transaksi yang potongannya berbeda mencolok dari transaksi lain dengan kategori serupa. Prosedur ini juga mendeteksi kesalahan pencatatan manual, seperti pesanan tercatat dua kali atau salah ketik, yang tampak sebagai selisih antara total potongan dan jumlah komponen.

Penggunaan Microsoft Excel mendukung penyusunan data secara terstruktur karena memungkinkan pengelompokan transaksi menurut tanggal, penjumlahan komponen, dan perbandingan data sebelum serta sesudah perubahan kebijakan, dengan pengendalian sederhana seperti pemeriksaan kelengkapan nomor pesanan, konsistensi format tanggal, dan pengecekan ulang formula. Selisih tidak selalu berarti kesalahan pencatatan karena dapat muncul akibat perbedaan waktu pembaruan data atau perubahan kebijakan, sehingga catatan internal sebaiknya menyimpan tanggal pengunduhan data dan periode transaksi yang diperiksa.

NO. Pesanan	Tgl Pesanan	Total Penghasilan	Biaya Penyelesaian	Rincian								Nominal
				Biaya komisi	Biaya Layana	ongkir	Komisi Afiliasi	Komisi Dina	B. Cashback	B. Vocher Extra	b. proses pemes	
579991815716505000	14/08/2025	Rp 148.400	Rp 120.735	Rp 12.614	Rp 2.671	Rp -	Rp -	Rp 5.936	Rp 2.226	Rp 2.968	Rp 1.250	Rp 27.665
				8,5%	1,8%	0,0%	0,0%	4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	18,6%
579991741894853000	14/08/2025	Rp 153.400	Rp 124.845	Rp 13.039	Rp 2.761	Rp -	Rp -	Rp 6.136	Rp 2.301	Rp 3.068	Rp 1.250	Rp 28.555
				8,50%	1,80%	0,00%	0,00%	4,00%	1,50%	2,00%	0,81%	18,61%
579991279937554000	14/08/2025	Rp 153.400	Rp 124.845	Rp 13.039	Rp 2.761	Rp -	Rp -	Rp 6.136	Rp 2.301	Rp 3.068	Rp 1.250	Rp 28.555
				8,5%	1,8%	0,0%	0,0%	4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	18,6%
579991105359677000	14/08/2025	Rp 153.400	Rp 113.373	Rp 13.039	Rp 2.761	Rp -	Rp 11.472	Rp 6.136	Rp 2.301	Rp 3.068	Rp 1.250	Rp 40.027
				8,5%	1,8%			4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	18,6%
579990783874794000	14/08/2025	Rp 148.400	Rp 120.735	Rp 12.614	Rp 2.671	Rp -	Rp -	Rp 5.936	Rp 2.226	Rp 2.968	Rp 1.250	Rp 27.665
				8,5%	1,8%		0,0%	4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	18,6%
579990595929933125	14/08/2025	Rp 148.400	Rp 104.127	Rp 12.614	Rp 2.671	Rp -	Rp 16.608	Rp 5.936	Rp 2.226	Rp 2.968	Rp 1.250	Rp 44.273
				8,5%	1,8%		11,2%	4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	29,8%
579989858868430000	14/08/2025	Rp 42.900	Rp 30.067	Rp 3.646	Rp 772	Rp -	Rp 3.947	Rp 1.716	Rp 644	Rp 858	Rp 1.250	Rp 12.833
				8,5%	1,8%			4,0%	1,5%	2,0%	2,9%	20,7%
579989351867320000	14/08/2025	Rp 153.400	Rp 111.039	Rp 13.039	Rp 2.761	Rp -	Rp 13.806	Rp 6.136	Rp 2.301	Rp 3.068	Rp 1.250	Rp 42.361
				8,5%	1,8%		9,0%	4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	27,6%
579989038397555000	14/08/2025	Rp 158.400	Rp 128.955	Rp 13.464	Rp 2.851	Rp -	Rp -	Rp 6.336	Rp 2.376	Rp 3.168	Rp 1.250	Rp 28.195
				8,5%	1,8%			4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	17,8%
579988680850834489	14/08/2025	Rp 153.400	Rp 113.800	Rp 13.039	Rp 2.761	Rp -	Rp 11.045	Rp 6.136	Rp 2.301	Rp 3.068	Rp 1.250	Rp 39.600
				8,5%	1,8%			4,0%	1,5%	2,0%	0,8%	18,6%

Gambar 2. Pencatatan Potongan Biaya Menggunakan Excel

Rekonsiliasi tidak berarti selisih selalu disebabkan kesalahan pencatatan; selisih dapat muncul karena perbedaan waktu pembaruan data, perubahan kebijakan, atau karakteristik transaksi. Karena itu, catatan internal sebaiknya menyimpan tanggal pengunduhan data dan periode transaksi yang diperiksa agar pemeriksaan ulang dapat dilakukan pada kondisi data yang sama.

Pengelolaan retur dan barang masuk

Alur penanganan retur yang diamati dimulai dari penerimaan informasi pengembalian, pencatatan nomor pesanan dan alasan retur, penerimaan paket, pembuatan video unboxing sebagai bukti kondisi paket, pemeriksaan barang, hingga pencatatan tindak lanjut. Alasan retur yang tercatat antara lain barang rusak, alamat tidak ditemukan, pelanggan tidak dapat dihubungi, kesalahan pengiriman, dan ketidaksesuaian barang.

Dokumentasi visual, terutama rekaman pembukaan paket, berfungsi sebagai bukti pendukung apabila terdapat perbedaan antara kondisi barang yang diharapkan dan yang diterima. Informasi pribadi pelanggan seperti label alamat, nomor telepon, dan nomor pesanan harus disamarkan apabila digunakan dalam publikasi, dan akses dibatasi kepada karyawan yang berkepentingan.

Setelah pemeriksaan, barang retur perlu diidentifikasi berdasarkan kondisi dan kesesuaiannya: barang yang rusak atau tidak sesuai dipisahkan dari barang siap jual, dan barang yang belum diperiksa tidak langsung dikembalikan ke lokasi penyimpanan barang siap dikirim. Artikel ini tidak menetapkan klasifikasi resmi perusahaan, tetapi menunjukkan perlunya status yang jelas, misalnya layak diproses kembali, perlu pemeriksaan lanjutan, atau tidak dapat digunakan. Permintaan penukaran varian parfum yang dikomunikasikan melalui WhatsApp dicatat dengan cara yang sama seperti retur.

Temuan penting pada tema ini adalah keterkaitan antara catatan retur dan catatan biaya. Karena biaya pemrosesan order tidak dikembalikan ketika pesanan yang telah terkirim kemudian diretur atau di-*refund* (Jatmiko, 2025), data retur dan data penyelesaian pesanan perlu dihubungkan melalui referensi pesanan; apabila dicatat terpisah, penyebab selisih dana sulit ditelusuri. Daftar periksa retur sederhana dapat memuat tanggal penerimaan, kode internal retur, referensi pesanan yang disamarkan, nama atau kode produk, jumlah barang, kondisi kemasan dan isi paket, bukti foto atau video, hasil pemeriksaan, dan status tindak lanjut.

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai penjualan yang tampak pada pesanan belum menggambarkan dana yang diterima perusahaan, sehingga administrasi penjualan digital perlu menelusuri selisihnya pada tingkat pesanan. Pencatatan potongan yang dibedakan menurut dasar pengenaannya, rekonsiliasi tiga langkah terhadap rincian Seller Center,

dan penghubungan catatan retur dengan data penyelesaian melalui referensi pesanan membantu menjelaskan selisih tersebut dan mendeteksi kesalahan pencatatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengamatan selama PKL di PT Aliyan Jaya Perkasa pada Agustus sampai Oktober 2025, pencatatan per pesanan pada transaksi TikTok Shop diperlukan karena potongan berbeda menurut kategori produk, keterlibatan afiliasi, dan program promosi. Ketentuan biaya ditetapkan oleh penyelenggara platform dan perubahannya harus dibedakan menurut dasar pengenaan: komisi berbasis kategori (1 Agustus 2025), biaya pemrosesan order tetap Rp1.250 per pesanan (11 Agustus 2025), dan komisi kategori Mall (1 Oktober 2025).

Pada pengelolaan retur, pemeriksaan kondisi paket dan barang, dokumentasi, pencatatan status, serta keterhubungan catatan retur dengan data penyelesaian pesanan memperkuat ketertelusuran. Sebagai praktik pengendalian, artikel ini mengusulkan rekonsiliasi per pesanan melalui tiga langkah pemeriksaan (kelengkapan, perhitungan, dan kewajaran), daftar periksa retur, dan pengarsipan kebijakan biaya. Karena keterbatasan akses data, kesimpulan ini bersifat deskriptif dan tidak menilai dampak kebijakan biaya terhadap laba; penelitian selanjutnya dapat menggunakan wawancara terstruktur dan data transaksi yang dianonimkan, apabila perusahaan memberikan izin.

DAFTAR REFERENSI

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal control—integrated framework*. COSO.

Esandira, V., Ramadhani, R. M., Sulistiani, M., & Nurfauziah, T. (2026). Analisis struktur penentuan harga jual (price strategy) dan perhitungan komisi afiliasi dalam mengoptimalkan profit margin seller TikTok Shop. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi, 16*(1), 318–324. https://doi.org/10.24929/feb.v16i1.5253

Jatmiko, L. D. (2025, 11 Agustus). Tokopedia-TikTok mulai berlakukan biaya seller Rp1.250 per transaksi hari ini. *Bisnis.com*. https://teknologi.bisnis.com/read/20250811/266/1901232/tokopedia-tiktok-mulai-berlakukan-biaya-seller-rp1250-per-transaksi-hari-ini

Meilina, K. (2025a, 31 Juli). Biaya admin seller TikTok Shop by Tokopedia per 1 Agustus, ada naik dan turun. *Katadata.co.id*. https://katadata.co.id/digital/e-commerce/688b194bbc413/biaya-admin-seller-tiktok-shop-by-tokopedia-per-1-agustus-ada-naik-dan-turun

Meilina, K. (2025b, 12 Agustus). TikTok Shop Tokopedia kini resmi tarik biaya Rp1.250 tiap pesanan. *Katadata.co.id*. https://katadata.co.id/digital/e-commerce/689ab90a2c837/tiktok-shop-tokopedia-kini-resmi-tarik-biaya-rp-1250tiap-pesanan

Meilina, K. (2025c, 25 September). Biaya admin penjual kategori Mall di Tokopedia naik per 1 Oktober. *Katadata.co.id*. https://katadata.co.id/amp/digital/e-commerce/68d4b36c592d9/biaya-admin-penjual-kategori-mall-di-tokopedia-naik-per-1-oktober/

Subkhan, F., & Ariesadewo, A. (2026). Driving towards customer purchase in social commerce: Harnessing the significance of content marketing, affiliate marketing, and customer reviews. *Jurnal Administrasi Bisnis, 15*(1), 1–12. https://doi.org/10.14710/jab.v15i1.70811

Tokopedia. (2025, 11 Juni). *Tokopedia and TikTok Shop Seller Center officially launches*. Tokopedia Blog. https://www.tokopedia.com/blog/tokopedia-and-tiktok-shop-seller-center-officially-launches-

Untari, P. H. (2025a, 3 Agustus). Tokopedia-TikTok Shop tiru Shopee, tarik biaya Rp1.250 per pesanan mulai 11 Agustus. *Bisnis.com*. https://teknologi.bisnis.com/read/20250803/266/1898840/tokopedia-tiktok-shop-tiru-shopee-tarik-biaya-rp1250-per-pesanan-mulai-11-agustus

Untari, P. H. (2025b, 4 Agustus). Platform e-commerce terapkan biaya pemrosesan Rp1.250, ini dampaknya bagi konsumen dan UMKM! *Bisnis.com*. https://teknologi.bisnis.com/read/20250804/266/1899205/platform-e-commerce-terapkan-biaya-pemrosesan-rp1250-ini-dampaknya-bagi-konsumen-dan-umkm

Untari, P. H. (2025c, 5 Agustus). Tokopedia-Shopee cs kerek biaya pesanan, konsumen & seller kian terimpit. *Bisnis.com*. https://teknologi.bisnis.com/read/20250805/266/1899342/tokopedia-shopee-cs-kerek-biaya-pesanan-konsumen-seller-kian-terimpit

Wang, J., Fan, X., & Deng, N. (2021). The impact of platform fee scheme on manufacturer–e-tailer co-operative advertising: A game-theoretic analytical study. *INFOR: Information Systems and Operational Research, 59*(1), 1–25. https://doi.org/10.1080/03155986.2020.1768791