

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP  
PENETAPAN DAN PENERIMAAN KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN SINJAI**

Diajukan Oleh  
IFFAH KHUMAIRAH JANWAR AR  
4517013016



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**Guna memperoleh gelar**

**Sarjana EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

---

Judul : Analisis Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai

Nama Mahasiswa : Iffah Khumairah Janwar AR

Stambuk/NIM : 4517013016

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Tempat Penelitian : Kantor Samsat Sinjai

---

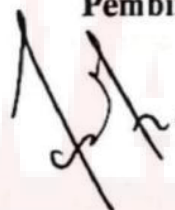
Telah Disetujui :

Pembimbing I



Dr.H.A.Arifuddin Mane,S.E., M.Si., S.H., M.H

Pembimbing II



Indah Syamsuddin, SE., M.Ak

Mengetahui dan Mengesahkan :

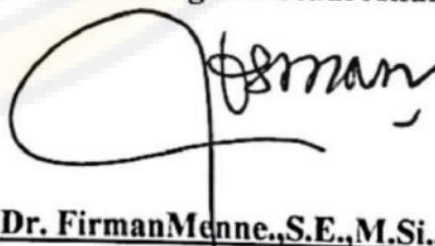
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa



Dr.H.A.Arifuddin Mane,S.E., M.Si., S.H., M.H

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Firman Menne.,S.E.,M.Si.,Ak.,CA

Tanggal Pengesahan :

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iffah Khumairah Janwar AR  
NIM : 4517013016  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Judul : Analisis Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 1 Mei 2021

Mahasiswa Yang Bersangkutan



Iffah Khumairah Janwar AR

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP  
PENETAPAN DAN PENERIMAAN KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN SINJAI**

Oleh :

**IFFAH KHUMAIRAH JANWAR AR  
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

IFFAH KHUMAIRAH JANWAR AR.2021.Skripsi. Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penetapan Dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dibimbing oleh Dr. H. A. Arifuddin Mane, S.E., M.Si., S.H., MH dan Indah Syamsuddin, SE., M,Ak.

Sistem Pengendalian Intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia agar perusahaan dapat terhindar dari segala bentuk tindakan penyelewengan, serta efektif dalam menjamin tersedianya informasi akuntansi pada perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pelaksanaan sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi kantor Samsat Kabupaten Sinjai dalam penerapan sistem pengendalian intern tersebut.

Objek penelitian adalah Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif melalui penggambaran kondisi obyek penelitian berdasarkan data-data dan teori terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menghindari bentuk penyalahgunaan dan ancaman-ancaman yang dapat mengganggu tercapainya tujuan perusahaan, maka sebaiknya Sistem Pengendalian Intern pada suatu perusahaan di tingkatkan dengan memenuhi unsur-unsur dan komponen yang telah diatur dan mengurangi segala bentuk kendala yang terjadi dilapangan, baik untuk instansi pemerintahan dan perusahaan diluar pemerintahan.

**Kata Kunci : Sistem Pengendalian Intern, Penetapan dan Penerimaan, Samsat Sinjai.**

**ANALYSIS INTERNAL CONTROL SYSTEM OF ESTABLISHMENT  
AND ACCEPTANCE OF SAMSAT OFFICE  
IN SINJAI DISTRICT**

**By:**

**IFFAH KHUMAIRAH JANWAR AR**  
**Accounting Department, Faculty Of Economics and Business**  
**Bosowa University**

**ABSTRACT**

IFFAH KHUMAIRAH JANWAR AR.2021. Skripsi. Analisis Internal Control System Of Establishment And Acceptance Of Samsat Office In Sinjai District. Supervised by Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH. And Indah Syamsyuddin, SE., M.Ak.

The Internal Control System is set of policies and procedures that are strongly influenced by human resources so that the company can avoid all forms of fraud, and is effective in ensuring the availability of accounting information in the company. The purpose of this study is to analyze the implementation of the internal control system on the determination and acceptance and to find out the obstacles faced by the Sinjai Regency Samsat Office in the application of the internal control system.

The object of research is the Samsat Office in Sinjai regency. The study uses a qualitative descriptive analysis method through describing the condition of the research object based on related theoretical data.

The results of the study indicate that to avoid forms of abuse and threats that can interfere with the achievement of company goals, it is better if the Internal Control System in a company is improved by fulfilling the elements and components that have been regulated and reducing all forms of obstacles that occur in the field, both for government agencies and companies outside the government.

**Keywords :Internal Control System, Determination and Acceptance, Samsat Sinjai.**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan kepada penulis sehingga mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penetapan Dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai”. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata I di Universitas Bosowa Makassar. Tak lupa Shalawat dan salam penulis hanturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang memberikan banyak contoh teladan bagi kemaslahatan umat manusia.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidaklah mudah dan tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan berupa bimbingan, dorongan, doa, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran dari berbagai pihak. Berkat dorongan dan motivasi dari merekalah yang akhirnya mengantarkan penulis kepada penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pertama-tama, ucapan terimakasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

3. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., S.H., M.H dan Ibu Indah Syamsuddin, SE., M.Ak sebagai pembimbing I dan II yang dengan penuh kesabaran, disela kesibukannya masih meluangkan waktu dan memberikan masukan, arahan, dan petunjuk yang sangat berarti selama penulis menjalani masa ujian proposal dan skripsi.
4. Bapak Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
5. Bapak Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA. sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar sekaligus Penasehat Akademik yang sangat berjasa, sabar, dan pengertian terhadap mahasiswa mahasiswinya dalam menambah ilmu pengetahuan dan banyak member masukan serta informasi kepada penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Bosowa Makassar.
6. Bapak Adil Setiawan, Amd. Kom., SE., M.Si., Ak., CA dan Bapak Dr. Haeruddin SE., M.Si., selaku penguji disaat penulis ujian proposal dan memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk kelancaran penelitian penulis.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terkhusus Dosen jurusan Akuntansi Univesitas Bosowa Makassar yang sangat berjasa menambah ilmu pengetahuan dan banyak membantu penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Bosowa Makassar.

8. Segenap Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar yang telah membantu penulis dalam segala hal urusan administrasi untuk penyelesaian studi.
9. Bapak Akmal Tabbatte, S.Sos., M.Kes selaku Kepala Unit Pelaksana Samsat Kabupaten Sinjai.
10. Bapak Drs. Andi Dewan Dapi selaku Kepala Seksi bagian Tata Usaha yang telah memberikan rekomendasi dan data-data serta menjadi salah satu informan dalam penelitian kripsi ini.
11. Bapak Abdul Malik Karim, SH. Selaku Kepala Seksi Penetapan dan Pendapatan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai yang telah memberikan segala informasi yang penulis butuhkan selama penyusunan skripsi ini.
12. Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd selaku salah satu karyawan di bagian Penetapan dan Penerimaan yang senantiasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Segenap keluarga besar Kantor Samsat Kabupaten Sinjai beserta Polisi dan Polwan yang bertugas dan turut menyemangati dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman Angkatan 2017 Universitas Bosowa Makassar yang selama 4 tahun ini berjuang bersama dalam mewujudkan cita-cita dengan senantiasa semangat dalam penyelesaian proposal dan skripsi,terkhusus kelas AK-A yang sekarang telah menjadi keluarga baru untuk penulis selama berproses di Universitas Bosowa Makassar.



15. KTTB *Since 2011* (Andi Amalia Amala, Andi AsfirahRosaugi, Nujumunnisa, Dian Adelia Pertiwi, dan FatmawatiArsyad) yang selalu ada dalam suka maupun duka meskipun kadang *toxic* dan meremehkangt ugas akhir tapi kita kembali saling menguatkan dan berjuang untuk masa depan yang lebih cerah.
16. Nurkhalisa Musfirah *my 911* terimakasih selalu ada dan membantu disaat penulis banyak maunya.
17. N2KIF (Nini, Nita, Kiki) dan AIF (Anna, Iien, Fatur) yang senantiasa jadi panutan dan pedoman penulis dalam menyelesaikan skripsi iini.
18. Anggota Rukun Kamar (Zakiah Mardatillah dan Anif Dwi Chandra Kartika) selaku keluarga yang terus mendukung penulis dalam penyelesaian studi ini.
19. *Special Thanks* penulis persembahkan skripsi ini kepada mereka yang paling berjasa dalam hidup penulis, yaitu Ayahanda Drs. Janwar Rauf SH., MH. Dan Ibunda Hamsinar GaniS.Pd, yang setiap saat dengan cucuran keringatnya dan dalam setiap hembusan napasnya selalu mendoakan penulis, selalu sabar mendidik, membimbing dan membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan yang terbaik dan membiayai penulis tanpa pamrih. Demikian pula untukadikku tersayang beserta keluarga besar penulis yang lain, yang tak sempat disebut satu-persatu tetapi tetap terpatri dalam jiwa penulis.
20. *And the last*, Terima kasih kepada pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua bantuan dan do'anya.

Kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis tidak akan pernah penulis lupakan, semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Aamiin.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Semoga Allah SWT ridho atas skripsi ini sehingga bisa bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Makassar, 1 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

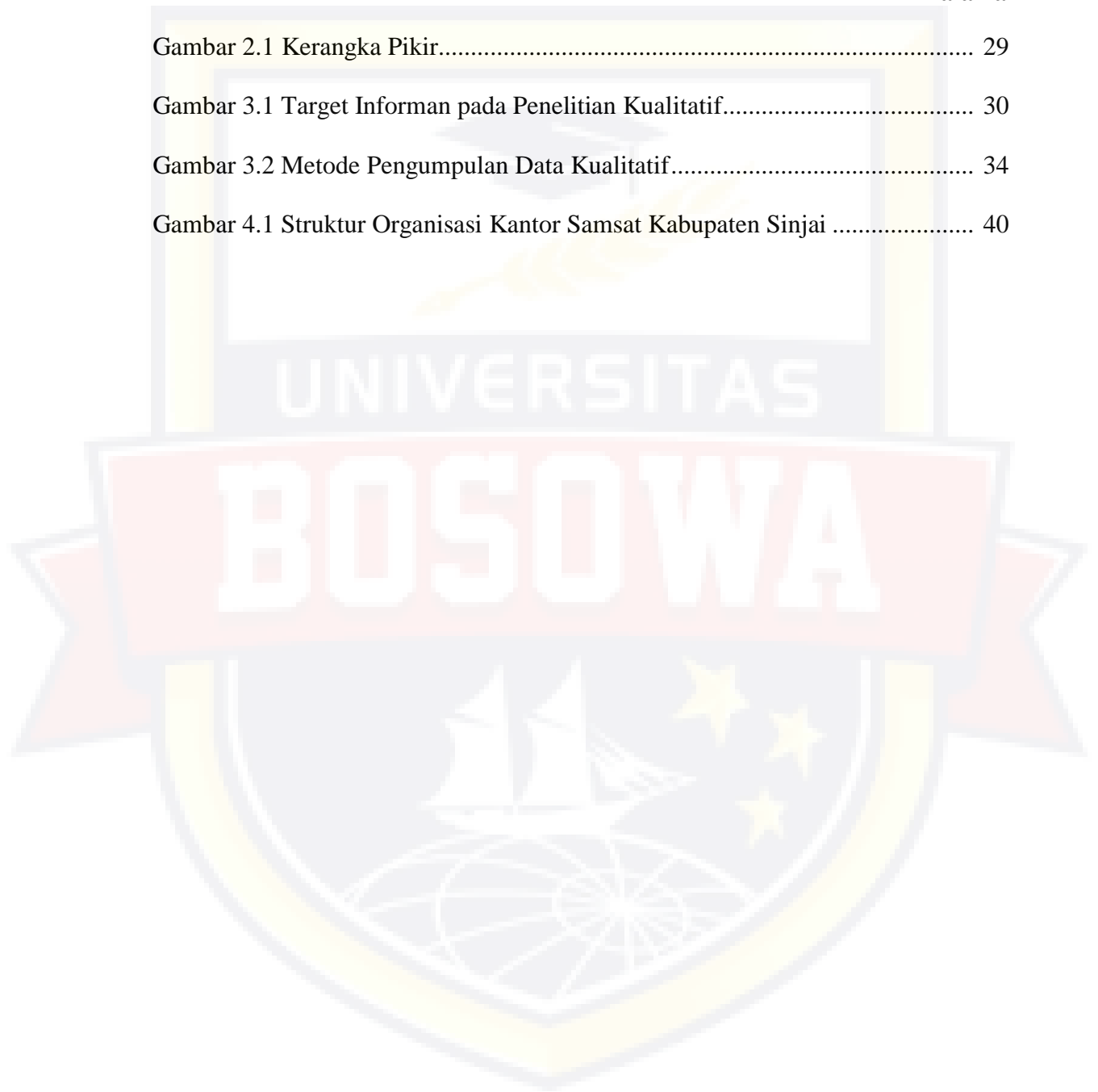
|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b>                                      |                |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                            | <b>i</b>       |
| <b>PERNYATAAN KEORSINILAN</b> .....                        | <b>ii</b>      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>iii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                 | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | <b>xiv</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                               | <b>xv</b>      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                             | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang .....                                   | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                  | 5              |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                | 5              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                               | 5              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                       | <b>7</b>       |
| 2.1 Kerangka Teori.....                                    | 7              |
| 2.1.1 Sistem Pengendalian Intern.....                      | 7              |
| 2.1.1.1 Acuan Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern ..... | 8              |
| 2.1.1.2 Tujuan dan Sistem Pengendalian Intern .....        | 11             |
| 2.1.1.3 Fungsi Sistem Pengendalian Intern.....             | 12             |
| 2.1.1.4 Unsur-unsur Pengendalian Intern .....              | 13             |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.1.5 Keterbatasan Sistem Pengendalian Inten.....                                 | 21        |
| 2.1.2 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.....                                    | 22        |
| 2.1.2.1 Kendala Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.....                          | 23        |
| 2.1.2.2 Upaya dalam Mengatasi Kendala Sistem Pengendalian<br>Intern Pemerintah..... | 24        |
| 2.1.3 Penetapan dan Penerimaan.....   | 26        |
| 2.2 Kerangka Pikir.....   | 28        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>30</b> |
| 3.1 Daerah dan Waktu Penelitian.....  | 30        |
| 3.2 Target Informan.....  | 30        |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....   | 31        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....   | 32        |
| 3.4.1 Jenis Data .....  | 32        |
| 3.4.2 Sumber Data.....  | 33        |
| 3.5 Metode Analisis Kualitatif .....  | 34        |
| 3.5.1 Pengumpulan Data .....  | 34        |
| 3.5.2 Reduksi Data .....  | 35        |
| 3.5.3 Penyajian Data.....   | 35        |
| 3.5.4 Kesimpulan dan Verifikasi.....  | 35        |
| 3.6 Jadwal Penelitian.....  | 36        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>37</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....   | 37        |
| 4.1.1 Sejarah Kantor Samsat KabupatenSinjai .....                                   | 37        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.2 Visi dan Misi Kantor Samsat KabupatenSinjai .....                                    | 39        |
| 4.1.2.1 Visi Kantor Samsat KabupatenSinjai .....   | 39        |
| 4.1.2.2 Misi Kantor Samsat KabupatenSinjai .....   | 39        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai .....                             | 40        |
| 4.1.4 Jabatan Struktural Kantor Samsat Kabupaten Sinjai .....                              | 41        |
| 4.2 Pelaksanaan Penelitian .....   | 44        |
| 4.3 Pembahasan Penelitian .....  | 54        |
| 4.3.1 Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Kantor Samsat<br>Kabupaten Sinjai .....       | 54        |
| 4.3.2 Kendala Penerapan Sistem Pengendalian Intern Kantor Samsat<br>Kabupaten Sinjai ..... | 56        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>58</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 58        |
| 5.2 Saran .....  | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>63</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....                                      | 29             |
| Gambar 3.1 Target Informan pada Penelitian Kualitatif.....          | 30             |
| Gambar 3.2 Metode Pengumpulan Data Kualitatif.....                  | 34             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai ..... | 40             |



## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Perhitungan Denda Pajak Kendaraan..... | 4              |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pengajuan Surat Izin dan Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara beserta Informannya

Lampiran 4 Dokumentasi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai

Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Wawancara





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam teori akuntansi dan organisasi, pengendalian internal atau kontrol intern didefinisikan sebagai suatu proses yang sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Pengendalian Intern merupakan peranan penting yang wajib dipahami oleh seseorang yang bekerja dalam suatu perusahaan dalam memenuhi tanggung jawab pengelolaan. Perusahaan kerap menghadapi banyak ancaman yang dapat mengganggu tercapainya tujuan perusahaan. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang efektif diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam menjaga asetnya, menjamin tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta mengurangi resiko terjadinya kerugian, penyimpangan, dan pelanggaran pada berbagai aspek.

Pada perusahaan kecil, pengendalian masih dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan. Namun semakin besar perusahaan, ruang gerak dan tugas-tugas yang harus dilakukan semakin kompleks, menyebabkan pimpinan perusahaan tidak mungkin lagi melakukan pengendalian secara langsung. Maka dibutuhkan suatu pengendalian internal yang dapat memberikan keyakinan kepada pimpinan bahwa tujuan perusahaan dapat tercapai jika perkembangan suatu perusahaan bergantung pada profesionalitas manajemen untuk memajukan dan meningkatkan produktivitas kegiatan usahanya. Peran manajemen dalam pengambilan keputusan berdasarkan laporan-laporan perusahaan, khususnya laporan keuangan sangatlah

penting. Oleh karena itu, laporan keuangan yang digunakan oleh manajemen untuk pengambilan keputusan harus akurat dan tepat waktu agar keputusan yang akan dihasilkan tepat sasaran. Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan dapat dipercaya tidaknya suatu data.

Peneliti memandang sistem pengendalian intern yang baik merupakan hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan, mengingat terwujudnya visi misi dari sebuah perusahaan sangatlah tergantung dari bagaimana baiknya sistem pengendalian intern yang diterapkan. Demikian juga halnya dengan penelitian terdahulu oleh Vicky Fiara Rizky (2018) dalam skripsinya PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur Cabang Medan, dimana sistem pengendalian intern yang ada dalam perusahaan ini sebenarnya sudahlah baik, mengingat di antaranya tidak ada lagi bukti pengeluaran kas yang tidak memakai bukti cap lunas, telah adanya perputaran jabatan (*job rotation*), dan juga telah adanya perhitungan saldo secara periodik untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansi. Mereka telah banyak menerapkan sistem pengendalian yang sesuai dengan teori-teori yang dibuat para ahli. Hanya saja memang dalam beberapa hal masih perlu dilakukan perbaikan dan pemaksimalan lagi. Dikarenakan masih ditemuinya beberapa poin yang kurang sesuai dengan teori yang ada, seperti masih adanya perangkapan tugas yang terjadi antara bagian kasir dengan bagian akuntansi, belum diterapkannya pemeriksaan mendadak terhadap pekerjaan karyawan dan juga belum adanya bagian khusus yang dibentuk untuk melakukan pengendalian pada perusahaan. Terlepas dari

beberapahal tersebut, PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur Cabang Medan sudah memiliki sistem pengendalian intern penerimaan dan pengeluaran kas yang baik.

Sistem pengendalian intern yang efektif juga sangat diperlukan bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, karna pelayanan jasa melibatkan langsung sumber daya manusia yang bekerja dan konsumen yang berkepentingan. Salah satu perusahaan yang erat kaitannya dengan pelayanan jasa ialah Kantor Samsat. Kantor Samsat merupakan salah satu instansi yang bergerak pada bidang administrasi dan pelayanan. Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Pemerintah melalui lembaga pajaknya memutuskan bebarapa aturan mengenai denda pajak yang telat selama lebih dari 1 tahun sebesar 48% . Berikut ini cara terbaru menghitung denda pajak STNK motor yang telat 1 tahun :

- a. Denda PKB keterlambatan 2 hari-1 bulan = 25%. Kenapa perhitungan denda dimulai dari dua hari? Sebab satu hari merupakan toleransi yang diberikan pemerintah.
- b. Keterlambatan 2 bulan =  $PKB \times 25\% \times 2/12 + \text{denda SWDKLLJ}$ .
- c. Keterlambatan 6 bulan =  $PKB \times 25\% \times 6/12 + \text{denda SWDKLLJ}$ .

- d. Jika terlambat satu tahun =  $PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{denda SWDKLLJ}$ .
- e. Jika pajak telat selama 2 tahun, maka rumusnya adalah =  $2 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{denda SWDKLLJ}$ .
- f. Jika pajak telat selama 4 tahun, maka rumusnya adalah =  $4 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{denda SWDKLLJ}$ .

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 1 | Terlambat bayar PKB 2 Hari - 1 Bulan | 25% PKB  |
| 2 | Terlambat Bayar PKB 2 Bulan          | $PKB \times 25\% \times 2/12 + \text{Denda SWDKLLJ}$           |
| 3 | Terlambat Bayar PKB 6 Bulan          | $PKB \times 25\% \times 6/12 + \text{Denda SDWKLLJ}$           |
| 4 | Terlambat Bayar PKB 1 Tahun          | $PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{Denda SDWKLLJ}$          |
| 5 | Terlambat Bayar PKB 2 Tahun          | $2 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{Denda SDWKLLJ}$ |
| 6 | Terlambat Bayar PKB 4 Tahun          | $4 \times PKB \times 25\% \times 12/12 + \text{Denda SWDKLLJ}$ |

Table 1.1 Perhitungan Denda Pajak Kendaraan

SWDKLLJ adalah singkatan dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. SWDKLLJ yang dikenakan untuk motor sebesar Rp 32.000,- sedangkan untuk mobil dikenakan Rp 100.000,-. Keterangan jumlah SWDKLLJ ini juga tertera pada STNK.

Tujuan dari kantor bersama Samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif. Karna sistem pengendalian intern juga kuat hubungannya dengan instansi pelayanan jasa, maka dari itu peneliti mengangkat judul penelitian *“Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penetapan dan Penerimaan*

***Kantor Samsat Kabupaten Sinjai (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Sinjai)”***

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengemukakan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dalam menerapkan sistem pengendalian intern ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang hendak peneliti capai ialah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dalam penerapan sistem pengendalian intern.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat terkait dengan analisis sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Sinjai. Berikut beberapa manfaat yang dapat dikontribusikan oleh peneliti melalui proposal ini, diantaranya :

#### 1. Peneliti dan Mahasiswa

Penelitian ini merupakan implementasi ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan yang telah dipelajari sehingga dapat dilakukan perbandingan yang didapat di bangku perkuliahan dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, serta penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mahasiswa penelitian sejenis dengan analisis sistem pengendalian intern.

#### 2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu dan pelaksanaan pembangunan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi bagi pihak akademisi dalam mengkaji sistem pengendalian intern terhadap suatu perusahaan.

#### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta mendorong Kantor Samsat Sinjai agar memperkuat sistem pengendalian internalnya sehingga dapat menciptakan kualitas perusahaan meningkat.

#### 4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai penerapan sistem pengendalian intern dalam peningkatan kualitas suatu perusahaan baik dibidang barang ataupun jasa.

#### 5. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi perbandingan bagi pihak praktisi khususnya manajer suatu perusahaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

Kerangka teori ini menguraikan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan menghindari teori-teori yang tidak mempunyai hubungan dengan penelitian tersebut. Kerangka teori ini juga menguraikan tentang teori-teori yang mendukung alat analisis yang dipergunakan dalam penelitian. Dalam hal ini kerangka teori yang penulis rangkum dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti buku-buku, jurnal atau artikel, internet maupun skripsi yang berhubungan dengan analisis sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis sistem pengendalian intern yang digunakan dalam suatu perusahaan atau instansi pada kantor pelayanan jasa, khususnya Kantor Samsat Kabupaten Sinjai.

##### **2.1.1 Sistem Pengendalian Intern**

Menurut Mulyadi (2017,179) Sistem pengendalian internal meliputi organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipenuhinya kebijakan manajemen. Menurut Hery (2015), pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-

undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Yang dimaksud dengan ketentuan disini bisa saja meliputi peraturan dibidang perpajakan, pasar modal, hukum bisnis, undang-undang anti korupsi dan sebagainya. Demikian juga pengendalian internal dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Menurut Warren, Reeve, & Fees (2020, 183) Pengendalian internal merupakan kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva dari penyalahgunaan, memastikan bahwa informasi akurat dan memastikan bahwa perundang-undangan serta peraturan dipatuhi sebagaimana mestinya.

Definisi pengendalian intern menurut *Committee of Sponsoring Organization treadway Commision (COSO)*, yang dikutip oleh Azhar (2015:103) adalah sebagai berikut: “Pengendalian intern didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi akan dapat dicapaiserta ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku”.

#### **2.1.1.1 Acuan Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern**

Selama ini acuan penerapan Sistem Pengendalian Intern pada instansi pemerintah adalah pengawasan melekat yang diatur dalam Instruksi Presiden No. 15 tahun 1983 tentang pedoman pelaksanaan dan pengawasan instruksi presiden No. 01 tahun 1989 tentang pedoman pelaksanaan pengawasan melekat, yang telah disempurnakan melalui Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) No. 30 tahun 1994 tentang petunjuk pelaksanaan pengawasan melekat yang diperbaharui dengan Keputusan Menteri PAN No. KEP/46/M.PAN/2004.



Definisi pengawasan melekat menurut Keputusan Menteri PAN No. KEP/46/M.PAN/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Melekat dalam penyelenggaraan pemerintah adalah sebagai berikut: “Pengawasan melekat yang merupakan padanan istilah pengendalian manajemen atau pengendalian intern dan selanjutnya disebut waskat adalah segala upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mengarahkan suatu kegiatan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif, efisien, dan ekonomis, segala sumber daya dimanfaatkan dan dilindungi, data dan laporan dapat dipercaya dan disajikan secara wajar, serta ditaatinya segala ketentuan yang berlaku”.

Terminologi pengawasan melekat dalam aturan tersebut disepadankan dengan pengendalian manajemen atau pengendalian intern. Unsur-unsur pengawasan yang melekat yang dimaksud adalah : pengorganisasian personil, kebijakan, perencanaan, prosedur, pencatatan, pelaporan, supervise, dan review intern. Namun demikian, hasil pemeriksaan pada instansi pemerintah oleh aparat pengawasan fungsional, baik intern maupun eksternal, selama ini menunjukkan pelaksanaan atas pengawasan melekat dimaksud belum optimal antara lain masih terdapat pelanggaran disiplin, tingkat prestasi kerja yang belum memadai, penyalahgunaan wewenang, kebocoran dan pemborosan keuangan Negara, pelayanan kepada masyarakat yang belum memuaskan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan penyempurnaan sistem pengendalian intern didalam lingkungan pemerintahan.

Adapun pengertian sistem pengendalian intern menurut Peraturan Pemerintah No. 08 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut: “Sistem pengendalian intern adalah suatu proses yang diciptakan manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai

dalam pencapaian efektivitas, efisiensi, ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan keandalan penyajian laporan keuangan pemerintah”.

Senada dengan Peraturan Pemerintah Tahun 2006, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Review atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah pasal 1 (10), mendefinisikan sistem pengendalian sebagai berikut: “Sistem pengendalian intern adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh manajemen yang diciptakan untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian, efektifitas, efisiensi, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset Negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan sistem pengendalian intern menurut Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah adalah sebagai berikut:

“Sistem pengendalian intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset Negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan”

Adapun pengertian sistem pengendalian intern menurut Indra Bastian dalam buku Audit Sektor Publik (hal 17:2016) menyatakan bahwa :

Sistem pengendalian intern adalah suatu proses yang dijalankan eksekutif (kepala daerah, instansi/dinas, dan segenap personel) yang didesain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tiga golongan yang terdiri atas :

- a) Keandalan laporan keuangan,
  - b) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku,
  - c) Efektifitas dan efisiensi operasi”.
- Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern merupakan suatu proses yang didesain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yang terdiri dari keandalan laporan, efektif dan efisien.

### 2.1.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Intern

Esensi dari organisasi yang dikendalikan dengan efektif terletak pada setiap manajemen, jika manajemen puncak merasa bahwa pengendalian intern itu penting maka anggota dalam organisasi akan merasakan hal itu dan bereaksi dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Di lain pihak, jika pengendalian intern tidak dijadikan kepentingan utama manajemen puncak dan hanya dijadikan *lip service* maka dapat dipastikan bahwa tujuan pengendalian intern tidak dapat dicapai dengan efektif. Menurut tujuannya pengendalian intern dirancang untuk memberikan jaminan bahwa tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui efisiensi dan efektifitas operasi, penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya, dan ketaatan terhadap undang-undang dan aturan yang berlaku seperti yang tertera dalam pengertian pengendalian menurut *COSO (Committee of Sponsoring Organization treadway Commision)*.

Sedangkan tujuan pengendalian intern pemerintah menurut Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 adalah untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang :

- a) Tercapainya efektifitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintah negara.
- b) Keandalan Pelaporan Keuangan.
- c) Pengamanan Aset Negara
- d) Ketaatan terhadap Peraturan Perundang-undangan.

Sedangkan Menurut Mulyadi (2016 : 129), menyatakan bahwa tujuan sistem pengendalian internal dilihat dari definisi sistem pengendalian intern itu sendiri sebagaimana disebutkan:

- a) Menjaga kekayaan organisasi.
- b) Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
- c) Mendorong Efisiensi.
- d) Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

### **2.1.1.3 Fungsi Sistem Pengendalian Intern**

Menurut Romney dkk (2018 : 230), menyatakan bahwa pengendalian internal melaksanakan tiga fungsi penting meliputi:

- a) Pengendalian untuk pencegahan (*preventive control*), dibutuhkan untuk mencegah timbulnya suatu masalah sebelum mereka muncul. Misalnya mempekerjakan personil akuntansi yang berkualitas tinggi, pemisahan tugas pegawai yang memadai, dan secara efektif mengendalikan akses fisik atas aset, fasilitas dan informasi.
- b) Pengendalian untuk pemeriksaan (*detective control*), dibutuhkan untuk mengungkap masalah begitu masalah tersebut muncul. Misalnya pengendalian untuk pemeriksaan adalah pemeriksaan salinan atas perhitungan, mempersiapkan rekonsiliasi bank dan neraca saldo setiap bulan.
- c) Pengendalian korektif (*corrective control*), dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ditemukan oleh pengendalian untuk pemeriksaan. Pengendalian ini mencakup prosedur yang dilaksanakan untuk mengidentifikasi penyebab masalah, memperbaiki kesalahan atau kesulitan yang ditimbulkan,

dan mengubah sistem agar masalah dimasa mendatang dapat diminimalisasikan atau dihilangkan.

#### **2.1.1.4 Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern**

Sistem pengendalian intern tersebut berawal oleh perencanaan, pelaksanaan, pengawasan sampai dengan pertanggung jawaban, wajib dilakukan secara tertata, terkendali, serta efektif dan efisien. Dikarenakan dari itu , diharapkan sistem pengendalian intern dapat berfungsi sebagai pengelolaan keuangan untuk berpegangan melaksanakan dan tolak ukur penyajian efektifitas pelaksanaan sistem pengendalian intern. Sistem pengendalian intern tersebut didasari atas pedoman bahwa sistem pengendalian intern melekat semua aktivitas, terbujuk sebab sumber daya manusia, dengan hanya membagikan kepercayaan yang memadai, bukan kepercayaan mutlak. Demikian halnya dengan penelitian terdahulu oleh Muhammad Taswan Tahir (2021) dalam jurnalnya menyatakan bahwa “Setiap perusahaan membutuhkan audit dari berbagai masalah dalam perusahaan, karena merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan dengan maksud untuk meneliti kecermatan dan akuntansi dalam menilai laporan keuangan perusahaan tersebut. Audit yang tidak kalah pentingnya adalah prosedur audit kas, hal ini karena kas merupakan unsur terpenting dalam neraca sebagai elemen dari aktiva lancar yang paling likuid bagi suatu perusahaan. Oleh karena itu dalam pengelolaan kas membutuhkan penanganan yang serius bagi semua pihak yang ada dalam perusahaan, terkhusus bagi pimpinan perusahaan (manajer) harus mempunyai peranan agar bisa mengontrol dan mengendalikan segala persoalan yang berhubungan dengan kas, karena kas sangat mudah dimanipulasi untuk itu

maka perlunya pengadministrasian yang baik agar bisa dipertanggung jawabkan. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam perusahaan, maka kebutuhan akan sistem pengendalian intern sangat diperlukan. Sistem pengendalian intern tersebut berawal oleh perencanaan, pelaksanaan, pengawasan sampai dengan pertanggung jawaban, wajib dilakukan secara tertata, terkendali, serta efektif dan efisien. Maka dalam pencapaian tujuan perusahaan maka perlunya dibantu dengan adanya pengelolaan manajemen perusahaan dengan efisien dan efektif dalam pengelolaan manajemen, manajemen memerlukan strategi yang jelas serta menerapkan sasaran yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran tersebut, sehingga perusahaan mendapat informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan.”

Agar mencapai pengendalian intern yang memadai maka diperlukan beberapa komponen pengendalian intern seperti yang diungkapkan *COSO (Committee of Sponsoring Organization Treadway)*, penelitian *COSO* mengatakan bahwa pengendalian intern sebagai proses yang diimplementasikan oleh dewan komisaris, pihak manajemen, dan mereka yang ada dibawah arahan keduanya untuk memberikan jaminan yang wajar bahwa tujuan pengendalian dapat tercapai. Pengendalian intern memberikan jaminan yang wajar, bukan absolute, karena kemungkinan kesalahan manusia, kolusi, dan penolakan manajemen atas proses pengendalian membuat proses inimenjadi tidak sempurna.

Unsur-unsur sistem pengendalian intern pemerintah menurut Peraturan Pemerintah No 60 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

### **1. Lingkungan Pengendalian**

Pimpinan instansi pemerintah wajib menciptakan dan memelihara lingkungan pengendalian yang menimbulkan perilaku positif dan kondusif untuk penerapan sistem pengendalian intern dalam lingkungan kerjanya, melalui:

a. Penegakan integritas dan nilai etika, sekurang-kurangnya dilakukan dengan:

- 1) Menyusun dan menerapkan aturan perilaku,
- 2) Memberikan keteladanan pelaksanaan aturan perilaku pada setiap tingkat pimpinan instansi pemerintah,
- 3) Menegakkan tindakan disiplin yang tepat atas penyimpangan terhadap kebijakan dan prosedur, atau pelanggaran terhadap aturan perilaku,
- 4) Menjelaskan dan mempertanggungjawabkan adanya intervensi atau pengabaian pengendalian intern, dan
- 5) Menghapus kebijakan atau penugasan yang dapat mendorong perilaku tidak etis.

b. Komitmen terhadap kompetensi

- 1) Mengidentifikasi dan menetapkan kegiatan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan fungsi pada masing-masing posisi pada instansi pemerintah,
- 2) Menyusun standar kompetensi untuk setiap tugas dan fungsi-untuk masing-masing posisi dalam instansi pemerintah,
- 3) Dapat menyelenggarakan pelatihan dan pembimbingan untuk membantu pegawai mempertahankan dan meningkatkan kompetensi pekerjaannya, serta

- 4) Memilih pimpinan instansi pemerintah yang memiliki kemampuan manajerial dan pengalaman yang luas dalam pengelolaan instansi pemerintah.

c. Kepemimpinan yang kondusif

- 1) Mempertimbangkan beberapa resiko dalam pengambilan keputusan,
- 2) Menerapkan manajemen berbasis kinerja,
- 3) Mendukung fungsi tertentu dalam penerapan SPIP,
- 4) Melindungi atas asset dan informasi dari akses dan penggunaan yang tidak sah,
- 5) Melakukan interaksi secara insentif dengan pejabat dengan tingkatan yang lebih rendah, dan
- 6) Merespon secara positif terhadap pelaporan yang berkaitan dengan keuangan, penganggaran, program, dan kegiatan.

d. Pembentukan struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan, sekurang-kurangnya dilakukan dengan:

- 1) Menyesuaikan dengan ukuran dan sifat kegiatan instansi pemerintah,
- 2) Memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam Instansi pemerintah,
- 3) Memberikan kejelasan hubungan dan jenjang pelaporan intern dan Instansi Pemerintah,
- 4) Melaksanakan evaluasi dan penyesuaian periodik terhadap struktur organisasi sehubungan dengan perubahan lingkungan strategis, dan
- 5) Menetapkan jumlah pegawai yang sesuai, terutama untuk posisi pimpinan.



e. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang tepat, sekurang-kurangnya dilaksanakan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Wewenang diberikan kepada pegawai yang tepat sesuai dengan tingkat tanggungjawabnya dalam rangka pencapaian tujuan Instansi pemerintah,
- 2) Pegawai yang diberi wewenang memahami bahwa wewenang dan tanggung jawab yang diberikan terkait dengan pihak lain dalam Instansi Pemerintah yang bersangkutan, dan
- 3) Pegawai yang diberi wewenang memahami bahwa pelaksanaan wewenang dan tanggung jawab terkait dengan penerapan SPIP

f. Penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat

- 1) Penetapan kebijakan dan prosedur sejak rekrutmen sampai dengan pemberhentian pegawai,
- 2) Penelusuran latar belakang calon pegawai dalam proses rekrutmen, dan
- 3) *Supervise periodic* yang memadai terhadap pegawai

g. Perwujudan peran aparat pengawasan intern pemerintah yang efektif, sekurang-kurangnya harus :

- 1) Memberikan keyakinan yang memadai atas ketaatan, kehematan, efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan penyelenggaraan tugas dan fungsi instansi Pemerintah,
- 2) Memberikan peringatan dini dan meningkatkan efektifitas manajemen resiko dalam menyenggarakan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah,
- 3) Memelihara dan meningkatkan kualitas tata kelola penyelenggaraan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah

h. Hubungan kerja yang baik dengan instansi pemerintah terkait

Hubungan kerja yang baik dengan Instansi Pemerintah terkait diwujudkan dengan adanya mekanisme saling uji antar Instansi Pemerintah terkait.

**2. Penilaian Resiko**

Pimpinan Instansi wajib melakukan penilaian resiko yang terdiri atas :

- a. Identifikasi resiko
- b. Analisis resiko

Dalam rangka penilaian resiko, pimpinan instansi pemerintah menetapkan:

- a. Tujuan Instansi Pemerintah Tujuan utama Instansi pemerintah memuat pernyataan dan arahan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis, dan terikat waktu dan wajib dikomunikasikan pada seluruh pegawai. Untuk mencapai tujuan instansi pemerintah pimpinan instansi pemerintah menetapkan:
  - 1) Strategi operasional yang konsisten,dan
  - 2) Strategi manajemen terintegrasi dan penilaian resiko.
- b. Tujuan pada tingkat kegiatan Penetapan tujuan pada tingkatan kegiatan sekurang-kurangnya dilakukan dengan memperhatikan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) Berdasarkan pada tujuan dan rencana strategis instansi pemerintah,
  - 2) Saling melengkapi, saling menunjang, dan tidak bertentangan satu dengan yang lainnya,
  - 3) Relevan dengan seluruh kegiatan utama instansi pemerintah,

- 4) Mendukung unsur kriteria pengukuran,
- 5) Didukung sumber daya instansi pemerintah yang cukup,
- 6) Melibatkan seluruh tingkat pejabat dalam proses penetapannya.

Identifikasi resiko sekurang-kurangnya dilaksanakan dengan:

- a) Menggunakan metodologi yang sesuai untuk tujuan instansi pemerintah dan tujuan pada tingkatan kegiatan secara komprehensif,
- b) Menggunakan mekanisme yang memadai untuk mengenali resiko dari faktor eksternal dan faktor internal, dan
- c) Menilai faktor lain yang dapat meningkatkan resiko.

Analisis resiko dilaksanakan untuk menentukan dampak dari resiko yang telah diidentifikasi terhadap pencapaian tujuan instansi pemerintah. Pimpinan instansi pemerintah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menentukan tingkat resiko yang dapat diterima.

### **3. Kegiatan Pengendalian**

Kegiatan Pengendalian Menurut Indra (2019:12), aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk memastikan pelaksanaan petunjuk yang dibuat oleh manajemen. Kebijakan prosedur yang dibangun oleh manajemen untuk mencapai tujuan laporan keuangan yang obyektif, yang mencakup :

- a. Otorisasi yang memadai. Pimpinan instansi pemerintahan menetapkan dan mengkomunikasikan syarat dan ketentuan otorisasi kepada pegawai,
- b. Perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai,

- c. Pengecekan secara independen,
- d. Pemisahan fungsi yang memadai. Pimpinan instansi pemerintahan harus menjamin bahwa seluruh aspek utama transaksi atau kejadian tidak dikendalikan oleh 1 (satu) orang,
- e. Pengendalian fisik atas kekayaan pemda dan catatan. Pimpinan instansi pemerintah menetapkan, mengimplementasikan, dan mengkomunikasikan rencana identifikasi, kebijakan, dan prosedur pengamanan fisik kepada seluruh pegawai,
- f. Peninjauan atas kinerja. Memantau pencapaian kinerja instansi pemerintahan tersebut dibandingkan dengan rencana sebagai tolak ukur kinerja.

#### **4. Informasi dan Komunikasi**

Komunikasi atas informasi wajib diselenggarakan secara efektif . Untuk menyelenggarakan komunikasi yang efektif, pimpinan Instansi Pemerintah harus sekurang-kurangnya:

- a. Menyediakan dan memanfaatkan berbagai bentuk dan sarana komunikasi, serta
- b. Mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui sistem informasi secara terus menerus.

#### **5. Pemantauan Pengendalian Intern**

Pemantauan sistem pengendalian intern dilaksanakan melalui pemantauan berkelanjutan, terpisah dan tindak lanjut rekomendasi hasil audit dan review lainnya.

- a. Pemantauan berkelanjutan Pemantauan berkelanjutan diselenggarakan melalui kegiatan pengelolaan rutin, supervise, pembandingan, rekonsiliasi, dan tindakan lain yang terkait dalam pelaksanaan tugas.
- b. Evaluasi terpisah Evaluasi terpisah diselenggarakan melalui penilaian sendiri, review, dan pengujian efektifitas sistem pengendalian intern. Evaluasi terpisah dapat dilakukan oleh aparat pengawasan intern pemerintah atau pihak eksternal pemerintah. Ruang lingkup dan frekuensi pengendalian intern harus memadai bagi instansi pemerintah.
- c. Tindak lanjut rekomendasi hasil audit dan review lainnya tindak lanjut rekomendasi hasil audit dan review lainnya harus segera diselesaikan dan dilaksanakan sesuai dengan mekanisme penyelesaian rekomendasi hasil audit dan review lainnya yang ditetapkan..

#### **2.1.1.5 Keterbatasan Sistem Pengendalian Intern**

Kehadiran pengendalian intern pemerintah hanya dapat memberikan keyakinan memadai bagi manajemen atau pimpinan pemerintah berkaitan dengan pencapaian tujuan pengendalian intern entitas. Kemungkinan pencapaian tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan bawaan yang melekat dalam pengendalian intern sangatlah besar.

Keterbatasan sistem pengendalian intern menurut Indra Bastian (2019:10) adalah sebagai berikut: “Tidak ada sistem pengendalian intern yang dengan sendirinya dapat menjamin administrasi yang efisien serta kelengkapan dan akurasi pencatatan”. Keterbatassan tersebut disebabkan oleh:

1. Pengendalian intern yang bergantung pada penilaian fungsi dapat dimanipulasi dengan kolusi
2. Otorisasi dapat diabaikan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu atau oleh manajemen
3. Personel keliru dalam memahami perintah sebagai akibat dari kelalaian tidak diperhatikan maupun kelelahan. Susanto (2015:117) menyatakan bahwa terdapat beberapa keterbatasan sistem pengendalian intern yang disebabkan oleh:
  - a. Kesalahan manusia (*Human error*)

Kesalahan yang muncul ketika karyawan melakukan pertimbangan yang salah atau perhatiannya selama bekerja terpecah.
  - b. Penyimpangan Manajemen  
Manajer atau suatu organisasi memiliki lebih banyak otoritas dibandingkan karyawan biasa, proses pengendalian efektif pada tingkat manajemen bawah dan tidak efektif pada tingkat atas.
  - c. Kolusi (*Collusion*)

Kolusi terjadi ketika dua atau lebih karyawan berkonspirasi untuk melakukan pencurian (korupsi) di tempat mereka bekerja.
  - d. Manfaat dan Biaya (*Cost and Benefit*)

Konsep jaminan yang meyakinkan atau masuk akal mengandung arti bahwa biaya pengendalian internal tidak melebihi manfaat yang dihasilkannya. Pengendalian yang masuk akal adalah pengendalian yang

menghasilkan manfaat yang lebih tinggi dari biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengendalian tersebut”.

### **2.1.2 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah**

Wilopo (2018) menyatakan bahwa SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah), meliputi berbagai kebijakan dan prosedur yang terkait dengan :

1. Catatan keuangan;
2. Menyediakan keyakinan yang memadai bahwa laporan tersebut telah sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintah dan penerimaan serta pengeluaran telah sesuai dengan otorisasi yang diberikan;
3. Menyediakan keyakinan yang memadai atas keamanan aset daerah yang berdampak material pada laporan keuangan.

Keberhasilan SPIP tidak hanya bertumpu pada rancangan pengendalian yang memadai untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga kepada setiap orang dalam organisasi sebagai faktor yang dapat membuat pengendalian tersebut berfungsi. PP SPIP juga menyebutkan bahwa sistem pengendalian intern dalam penerapannya harus memperhatikan rasa keadilan dan kepatuhan serta mempertimbangkan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi instansi pemerintah tersebut.

#### **2.1.2.1 Kendala Sistem Pengendalian Intern Pemerintah**

Ada 6 kendala yang ditemukan dalam penerapan sistem pengendalian intern pemerintah, yaitu :

1. Kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) belum memadai;
2. Kuantitas SDM belum sesuai dengan kebutuhan organisasi;

3. Terbatasnya anggaran;
4. Kurangnya kepatuhan;
5. Belum maksimalnya kegiatan evaluasi dan dokumentasi;
6. Terdapat kegiatan yang belum didukung dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### **2.1.2.2 Upaya Dalam Mengatasi Kendala Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah**

Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Inspektorat yang merupakan suatu lembaga dengan kewenangannya melaksanakan fungsi pengawasan internal di Pemerintah Daerah yaitu berupa pengawasan, pemeriksaan dan pengendalian terhadap pelaksanaan urusan Pemerintah Daerah secara konsisten terus berupaya melakukan perbaikan untuk mengatasi kendala yang terjadi. Tujuan dari perbaikan tersebut adalah meningkatkan tingkat maturitas yaitu ukuran kualitas, serta kematangan atau kedewasaan dari sistem pengendalian internal pada suatu organisasi pemerintahan. Beberapa upaya tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan terkait unsur lingkungan pengendalian yaitu, program pengembangan SDM melalui diklat khususnya terkait dengan substansi teknis. Selain perencanaan diklat, upaya yang dilakukan adalah Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) agar pegawai yang belum mengikuti diklat mempunyai pengetahuan yang sama dengan pegawai yang telah mengikuti diklat. Skala prioritas juga diterapkan dalam penyusunan anggaran khususnya terkait dengan peningkatan kompetensi SDM. SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) mengutamakan program dan kegiatan yang sifatnya penting dan



mendesak. Pemerintah Kabupaten/Kota juga berupaya membangun komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan kebijakan atau aturan baru.

2. Upaya yang dilakukan terkait unsur penilaian risiko, yaitu Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Inspektorat bekerja sama dengan BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) Perwakilan Provinsi melakukan diklat SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah) tentang penilaian risiko yang diikuti oleh satgas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Selain itu mengkomunikasikan kembali dengan seluruh penanggung jawab kegiatan di SKPD perihal register risiko dan rencana tindak pengendalian Rumah Tangga Negara (RTP) yang telah ada melalui rapat atau *focus group discussions* (FGD).
3. Upaya yang dilakukan terkait unsur informasi dan komunikasi, yaitu pendampingan terhadap pengelola sistem informasi yang ada di Satuan kerja perangkat daerah.
4. Upaya yang dilakukan terkait unsur pemantauan, dilakukan penambahan jumlah auditor dan membangun komitmen organisasi atas pelaksanaan kegiatan evaluasi terpisah.

Analisis Sistem Pengendalian Intern dengan kualitas laporan keuangan Pemerintah Daerah menurut Mahmudi (2019:10) dalam buku “Manajemen Kinerja Sektor Publik” adalah sebagai berikut: “Untuk menghasilkan laporan keuangan pemerintah daerah diperlukan proses dan tahap-tahap yang harus dilalui yang diatur dalam sistem akuntansi pemerintahan daerah. Sistem akuntansi didalamnya mengatur tentang sistem pengendalian intern (SPI), kualitas laporan

keuangan sangat dipengaruhi oleh bagus tidaknya sistem pengendalian intern yang dimiliki pemerintah daerah”. Dengan demikian, pengendalian intern merupakan pondasi tata kelola yang baik (*good governance*) dan garis pertama dalam melawan ketidakabsahan data dan informasi dalam penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.

### **2.1.3 Penetapan dan Penerimaan**

Penetapan dan penerimaan merupakan divisi yang bekerja dalam bidang pendaftaran, pendataan dan penetapan objek dan subjek PKB, serta menyusun dan menyajikan data kendaraan yang akan berakhir masa pajaknya. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

#### **1. Objek Pajak**

- a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.

b. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), adalah:

1. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat; dan
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (*Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (*Gross Tonnage*).

c. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (2), adalah:

1. Kereta api;
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
4. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

2. Subjek Pajak

- a. Orang Pribadi,
- b. Badan; yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

## 2.2 Kerangka Pikir

Sistem pengendalian intern diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Sistem pengendalian intern juga menentukan kualitas laporan keuangan yang baik. Dalam hal ini Kantor Samsat Kabupaten Sinjai yang terdapat pada bagian penetapan dan penerimaan, dimana sistem pengendalian intern-nya terkait dengan konsumen yang melakukan pendaftaran, pendataan, penetapan, dan penerimaan objek dan subjek PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan merupakan suatu proses yang didesain untuk memberikan keyakinan yang memadai atas keandalan laporan keuangan. Salah satu unsur-unsur dalam sistem pengendalian intern adalah penilaian resiko serta informasi dan komunikasi. Dalam penilaian resiko, untuk pelaporan keuangan adalah tindakan manajemen yang mengidentifikasi dan menganalisis resiko-resiko yang relevan dalam penyusunan laporan yang sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum (*Generally Accepted Accounting Principal*), sedangkan dalam informasi dan komunikasi harus disajikan dalam suatu bentuk dan sarana tertentu serta tepat waktu yang diselenggarakan secara efektif sehingga memungkinkan pimpinan instansi pemerintah melaksanakan pengendalian dan tanggung jawabnya. Jadi semakin baik penerapan sistem pengendalian intern akan semakin baik pula kualitas laporan keuangan yang didapatkan.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

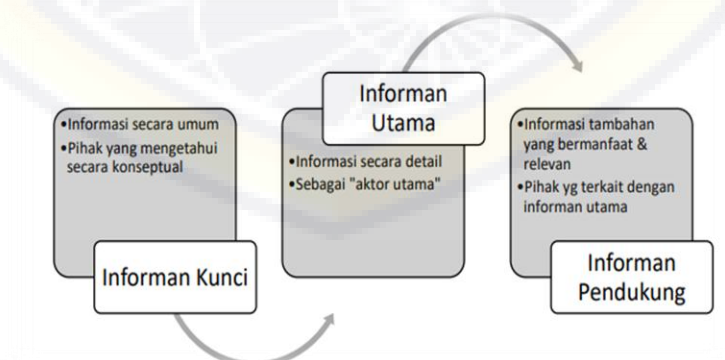
#### 3.1 Daerah dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Sinjai, yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 8, Kelurahan Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Sulawesi Selatan 92615. Peneliti memilih daerah ini sebagai tempat penelitian karena peneliti telah mengikuti magang dan diizinkan untuk mengambil data dari tempat tersebut dan kantor ini merupakan satu-satunya Kantor Samsat yang ada di Sinjai. Adapun waktu penelitian yang direncanakan, yaitu  $\pm$  5 bulan, dimulai dari bulan Januari hingga bulan Mei 2021.

#### 3.2 Target Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti membagi target informan menjadi 3 bagian yaitu :

**Gambar 3.1 Target Informan pada Penelitian Kualitatif**



Sumber : Ade Heryana, 2018.

### 1. Informan Kunci

Kepala Seksi bagian Penetapan dan Penerimaan

### 2. Informan Utama

Karyawan / Staf bagian Penetapan dan Penerimaan

### 3. Informan Pendukung

- a. Karyawan / Staf bagian lain
- b. Konsumen penerima layanan jasa bagian Penetapan dan Penerimaan

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam menghimpun data sebagai dasar dalam melakukan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian dan data tersebut merupakan hasil dari pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang terjadi dilapangan. Menurut Hardani, dkk. (2020: 123), observasi adalah pengamatan dengan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks, tersusun dari proses biologis dan psikologis.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung dengan maksud tertentu. Pada penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pewawancara (*interviewer*) dan narasumber atau responden bertindak sebagai yang diwawancarai (*interviewees*). Dalam hal ini jenis wawancara yang peneliti gunakan ialah wawancara semi berstruktur. Wawancara ini dimulai dari isu yang

dicakup dalam pedoman wawancara. Pedoman wawancara bukanlah jadwal seperti dalam penelitian kuantitatif. Sekuensi pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu. Namun pedoman wawancara menjamin peneliti dapat mengumpulkan jenis data yang sama dari partisipan. Peneliti dapat mengembangkan pertanyaan dan memutuskan sendiri mana isu yang dimunculkan. Pedoman wawancara dapat agak panjang dan rinci walaupun hal itu tidak perlu diikuti secara ketat. Pedoman wawancara berfokus pada subyek area tertentu yang diteliti, tetapi dapat direvisi setelah wawancara karena ide yang baru muncul belakangan. Walaupun pewawancara bertujuan mendapatkan perspektif partisipan, mereka harus ingat bahwa mereka perlu mengendalikan diri sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dan topik penelitian tergal.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif, dikarenakan topik dari penelitian ini adalah hal yang harus dieksplorasi. Dimana peneliti memperoleh data dari pemaparan kata verbal atau fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung atau dikalkulasikan dengan angka. Serta kualitatif ini memberikan suatu pemahaman tertentu dari berbagai sudut pandang, pengembangan teori, mendeskripsikan realitas dan kompleksitas suatu masalah penelitian. Pemilihan jenis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan



untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian intern yang diberlakukan pada kantor samsat kabupaten sinjai, dan mengungkap kendala yang dihadapi pada bagian penetapan dan penerimaan dalam memberlakukan sistem pengendalian intern tersebut.

### **3.4.2 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli dan tidak melalui media perantara manapun. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data dari hasil observasi, wawancara, dan *focus group discussion* tempat dan responden yang berkaitan dengan penelitian mengenai sistem pengendalian intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai.

#### **2. Data Sekunder**

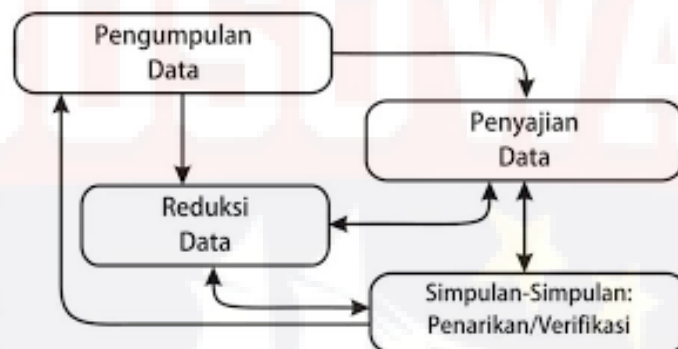
Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara, dapat diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder bersumber dari literatur-literatur, buku, jurnal, skripsi, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini. Data sekunder yang didapat peneliti dalam penelitian ini ialah data yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern, sistem pengendalian intern pemerintah, acuan hukum dan unsur-unsur SPI (Sistem Pengendalian Intern), kendala yang dihadapi dan upaya yang diterapkan ketika menjalankan sistem pengendalian intern.

### 3.5 Metode Analisis Kualitatif

Untuk memperoleh hasil dari penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang berusaha memaparkan hasil penelitian secara obyektif melalui penggambaran kondisi obyek penelitian berdasarkan data-data dan teori-teori terkait. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah-langkah analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Pengumpulan Data

**Gambar 3.2 Pengumpulan Data**



**Sumber : Hardani, 2020.**

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dan setelah selesai pengumpulan data. Ketika informasi yang didapat peneliti selama proses wawancara dirasa kurang memuaskan, maka peneliti dapat menggali informasi lebih dalam melalui pengembangan pertanyaan wawancara sesuai dengan tema penelitian.

### 3.5.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

### 3.5.3 Penyajian Data

Penyajian data (*Display Data*) juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

### 3.5.4 Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis yang hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, atau dalam Bahasa Inggrisnya *One Stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu Gedung. Sistem Kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana.

Kantor Samsat pada tahun 2007 sampai 2013 masih berstatus sebagai SAMSAT Pembantu Wilayah Sinjai, dimana pada tahun 2013 disahkan sebagai UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Wilayah Sinjai, dengan Kepala UPT (Unit Pelaksana Teknis) Ibu Hj. Nursinah, S.Sos., M.Si., dan terbagi atas beberapa bagian sebanyak 12 jabatan, dimana memiliki tugas masing-masing yang sesuai dengan pembagian bidang dan keahlian ASN (Aparatur Sipil Negara) pada Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Sinjai.

Berawal dari tahun 2007 terbentuklah SAMSAT pembantu Kabupaten Sinjai dibawah naungan UPTD SAMSAT Wilayah Bone dan KORMIN (Koordinator Administrasi) wilayah Bone. Setelah empat tahun kemudian (2011)

maka dibentuklah Kantor Samsat Sinjai yang dipimpin oleh UPTD Andi Masbat Taufik, SE. Bersama Kapolri, Dirgen, Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06 X / 1999 No 9731220 dan Nomor SKEP/02/X/1999. Aturan tersebut bertanggal 5 Oktober 1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang bergerak dibidang pelayanan perpajakan pengurusan BPKB dan Mutasi Kendaraan Bermotor dari daerah satu ke daerah lainnya sehingga ini tumbuh dan berkembang menjadi salah satu kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) pembantu PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di wilayah Kabupaten Sinjai.

Pertama kali Kantor ini diresmikan pada tahun 2011 yang berada di Jalan Persatuan Raya, bersebelahan dengan Bank Sulselbar dekat perempatan Tugu Sinjai , Kecamatan Sinjai Utara. Beberapa tahun setelahnya tepatnya di tahun 2019 , Kantor Samsat Kabupaten Sinjai ini dipindahkan di Jalan Jendral Sudirman No. 8, Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai. Namun melihat antusias masyarakat Sinjai dalam pembayaran pajak kendaraan yang cukup *supportif*, maka setelah beberapa tahun kemudian, untuk mempermudah pelayanan pajak Samsat UPT Pendapatan Wilayah Sinjai memutuskan untuk membuka gerai Samsat UPT di Kecamatan Sinjai Utara pada akhir tahun 2011. Dikepalai oleh Andi Masbit Taufik, SE. dan dilanjutkan oleh Hj. Nursinah, S.Sos., M.Si. hingga 2020. Dikarenakan pengalihan fungsi jabatan dan pertukaran, Ibu Hj. Nursinah dipindahkan ke Samsat Pusat Kota Makassar wilayah Sulawesi Selatan . Hingga sekarang Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Kabupaten Sinjai dikepalai oleh Bapak Akmal Tabbate, S.Sos., M.Kes. dengan pangkat yang sah dilantik pada tahun 2021.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

##### **4.1.2.1 Visi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

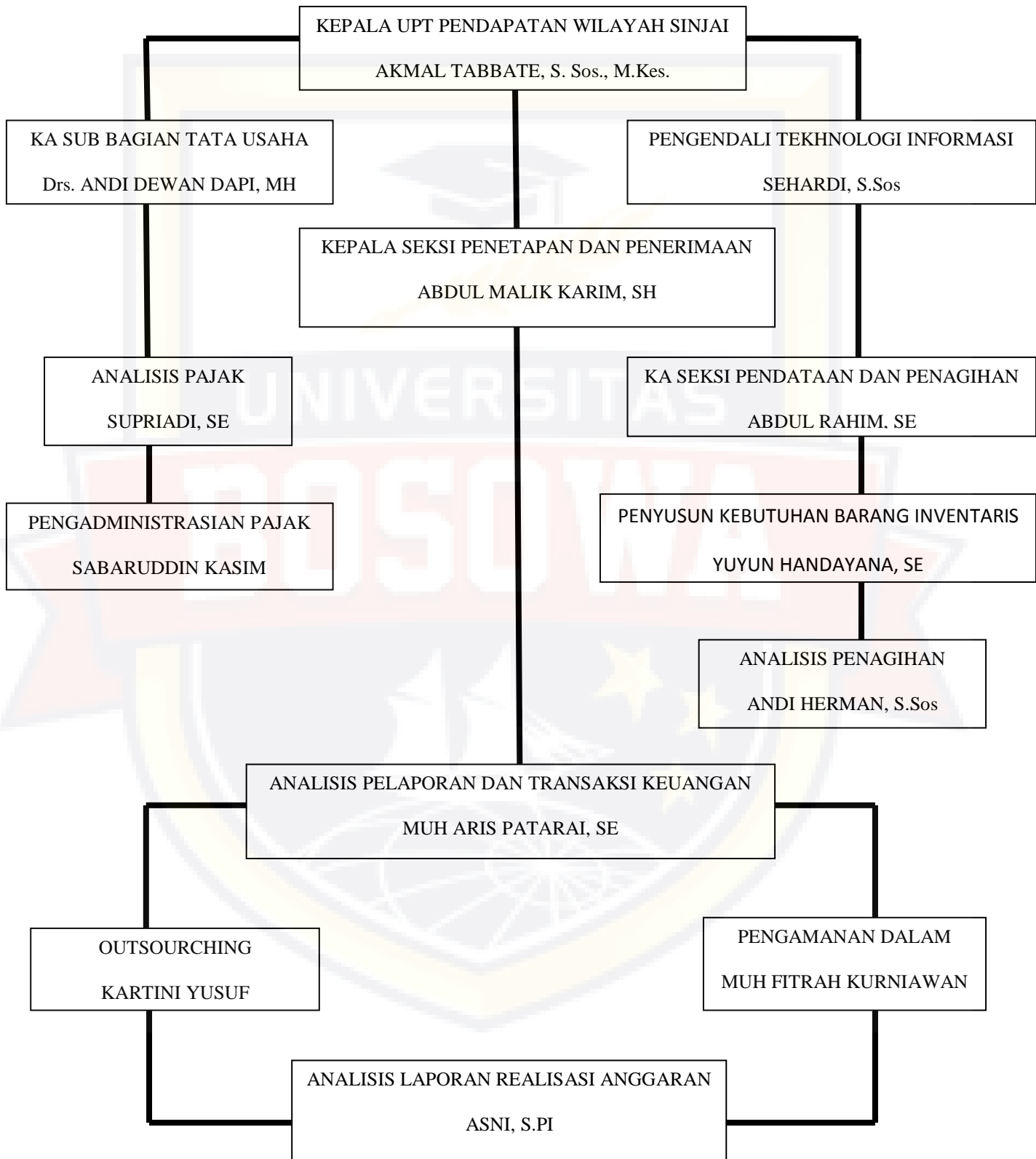
Memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penertiban STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang berhubungan dengan pemasukan uang kas ke divisi realisasi keuangan melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan sumbangan wajib dana. Serta tercapainya pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat.

##### **4.1.2.2 Misi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

Selain penyusunan visi, juga ditetapkan misi-misi yang memuat suatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, ialah sebagai berikut :

1. Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekitar 13,9% per tahun dan total pendapatan daerah sekitar 10% per tahun.
2. Meningkatkan kapasitas, epektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dalam pelayanan pajak.
3. Mewujudkan aparatur laki-laki dan perempuan yang cakap dan handal, jujur, bertanggung jawab, dan dalam mengelola pendapatan daerah.
4. Mewujudkan sistem prosedur pengelolaan pendapatan daerah yang transparans dan akuntabel.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai



#### 4.1.4 Jabatan Struktural Kantor Samsat Kabupaten Sinjai

##### 1. Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Kepala Unit Pelaksana Teknis mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sinjai, sedangkan tugas lainnya adalah menyusun dan menetapkan rencana kerja strategis dan program kerja sesuai dengan kebijakan pemerintah . Adapun perintah harian kepala UPT, yaitu :

- a. Target harus tercapai;
- b. Harus bekerja lebih dari SKPD lain;
- c. Pembentukan “UPTD” untuk tingkatkan PAD bukan jadi beban APBD
- d. Mencari potensi objek pajak yang belum tergarap (ektensifikasi);
- e. Memaksimalkan penagihan pajak;
- f. Memberikan pelayanan pajak;
- g. Dispenda harus membantu pemda pembangun pelayanan prima.

##### 2. Kepala Seksi Bagian Tata Usaha

Dipimpin oleh Sub Bagian yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas UPT dalam bidang ketatausahaan, menghimpun dan mengirimkan semua laporan secara berkala seluruh kegiatan unit pajak kendaraan bermotor dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas. Adapun tugas kepala sub bagian tata usaha, yaitu:

- a. Menyusun rencana kegiatan sub bagian tata usaha sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- b. Mendistribusikan tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dengan baik,
  - c. Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan, untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan;
  - d. Melakukan urusan administrasi umum dan kepegawaian;
  - e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas sub bagian tata usaha dan berikan penerimaan pajak daerah, retribusi, dan pendapatan lainnya.
3. Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan

Seksi ini dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas UPT dalam bidang pendaftaran, pendataan, dan penetapan objek dan subjek PKB, serta menyusun dan menyajikan data kendaraan yang akan berakhir masa pajaknya. Adapun tugas kepala seksi penetapan dan penerimaan, yaitu :

- a. Menyusun rencana kegiatan-kegiatan tertentu sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- b. Melakukan penetapan dan penerimaan pajak daerah, retribusi, dan pendapatan lainnya;
- c. Menyiapkan surat penagihan dan teguran terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu;
- d. Memberikan informasi mengenai tata cara dan aturan terkait pemungutan pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan lainnya;

- e. Menatausahakan penerimaan, penyetoran, pembukuan, pembuatan laporan hasil penerimaan dan tunggakan pajak daerah;
- f. Pembuatan laporan pelaksanaan penagihan dan penerimaan setiap bulannya.

#### 4. Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan

Bagian Pendataan dan Penagihan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan Sebagian tugas UPT dalam bidang penagihan dan pelayanan pajak daerah, membuat pembukuan data tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan melakukan penagihan pasif terhadap tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adapun tugas pendataan dan penagihan, yaitu :

- a. Menyusun rencana kegiatan-kegiatan seksi pendataan dan penagihan sebagai penerapan dan pedoman di dalam pelaksanaan tugas;
- b. Melakukan penyelenggaraan kegiatan penetapan, pendaftaran, perhitungan, penelitian dan verifikasi pendataan pajakdaerah, retribusi daerah dan pendataan lainnya dengan menertibkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD);
- c. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi;
- d. Melakukan inventarisasi data potensi objek dan subjek pajak daerah, dan menginterventarisasikan yang tidak memenuhi syarat dengan tepat waktu;
- e. Menuntaskan arsip penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan;

- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas seksi pendapatan dan penetapan yang memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.

## **4.2 Pelaksanaan Penelitian**

### **a. Observasi**

Pada penelitian kali ini , observasi atau tinjauan langsung peneliti ke Kantor Samsat Sinjai pada hari Senin, 7 Juni 2021 pukul 08.00 WITA. Peneliti memerhatikan bagaimana keadaan Kantor Samsat di pagi hari, pegawai yang mulai datang, dan bagaimana mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan divisinya masing-masing. Tujuan dari observasi ini ialah peneliti ingin melihat bagaimana kinerja sumberdaya manusia yang menjadi bagian dari Kantor Samsat Sinjai. Sebagai pencocokan dari penelitian sistem pengendalian intern yang sangat dipengaruhi oleh orang-orang yang berkepentingan didalamnya..

Ruang gerak observasi peneliti sebenarnya tidak terlalu luas. Pada penelitian sistem pengendalian intern di Kantor Samsat Sinjai , peneliti berfokus pada divisi penetapan dan penerimaan. Dalam ruangan penetapan dan penerimaan itu sendiri terdiri dari 3 staf, yang dikepalai oleh Bapak Abdul Malik Karim, SH dan dibantu dengan 2 staf lainnya yaitu Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd dan Bapak Armin.

Selain kepala seksi penetapan dan penerimaan, kedua staf disini saling membantu dan mendukung tercapainya sistem pengendalian intern yang baik dengan membagi tugas yaitu mencatat nota dari informasi para wajib pajak

kendaraan seseorang dan menginputnya ke dalam data *link/local* pada yang disediakan sehingga tercatat pada divisi analisis laporan dan realisasi anggaran.

#### 1. Wawancara

Sistem Pengendalian Intern didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi akan dapat dicapai dan sesuai ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku.

Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern adalah :

- 1) Lingkungan Pengendalian
- 2) Penilaian Resiko
- 3) Kegiatan Pengendalian
- 4) Informasi dan Komunikasi
- 5) Pemantauan Pengendalian Intern

Dari cakupan yang ada, maka peneliti menetapkan beberapa pertanyaan yang nantinya akan ditarik satu kesimpulan dan saran dari judul “Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai”.

#### a. Hasil Interview Bapak Abdul Malik Karim, SH.

(Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Sinjai)

**Pertanyaan untuk Informan Kunci :**

1. Lingkungan pengendalian merupakan dasar yang utama dalam SPI. Dalam Divisi penetapan dan penerimaan, apakah instansi pimpinan menciptakan

dan memelihara kebijakan lingkungan pengendalian yang taat aturan, mendorong perilaku disiplin dan teladan serta bertanggung jawab, juga apakah memenuhi standar kompetensi untuk tiap tugas dan fungsi masing-masing posisi karyawan?

Jawaban : “Begini nak, saya selaku kepala seksi bagian ini sangat menjunjung tinggi yang namanya tanggung jawab. Tanggung jawab terhadap pekerjaan saya pribadi dan pegawai yang berada dibawah naungan saya. Saya memberlakukan aturan sesuai dengan *rules* yang ada, saya juga tidak suka melebih-lebihkan. Menurut saya disiplin dan jujur itu nomor 1. Jadi, teladan akan ikut dengan sendirinya. Menurut saya juga pegawai yang berada diruangan ini ditetapkan sesuai dengan keahliannya, contoh pak Armin handal dalam menggunakan sehingga laporan yang ada mudah dikerjakan, dan ibu Andi Chandra sangat teliti dalam menghitung dan mencatat maka dia ditetapkan sebagai penerima catatan kendaraan para wajib pajak.”

2. Pimpinan Instansi wajib memperkirakan risiko yang dinilai dapat membuat SPI tidak berjalan lancar. Maka dari itu, bagaimana identifikasi divisi ini dalam menjalankan strategi operasional dalam mengatasi beberapa risiko yang akan muncul nantinya?

Jawaban : “Saya sebagai kepala seksi penetapan dan penerimaan sangat berhati-hati dengan catatan pajak kendaraan yang diterima sebelum dicatat oleh ibu Andi Chandra, karna takutnya ada beberapa catatan yang hilang, tanggalnya susah diketahui, biaya pajaknya tidak kentara pada resi,

dan lain sebagainya. Maka saya menyarankan kepada tenaga kerja yang lain yang terjun langsung kelapangan untuk mencatat terlebih dahulu dengan teliti sebelum masuk keruangan ini. Begitu pula pada laporan *link* dan *local* yang langsung terinput di laporan realisasi anggaran, agar kiranya tidak bermasalah pada jaringan atau kesalahan teknis pada umumnya.”

3. Kegiatan pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang disusun untuk mengatasi risiko yang dibangun oleh manajemen untuk mencapai tujuan laporan keuangan yang obyektif. Lantas bagaimana mekanisme peninjauan atas kinerja yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengatasi risiko yang ada?

Jawaban : “Yah itu tadi seperti yang saya jelaskan di pertanyaan sebelumnya, ketelitian dalam penerimaan catatan, data wajib pajak, dan data kendaraan yang harus jelas tanggal,tahun,bulan, tahun awal pajak dan jatuh tempo biaya pajak yang nantinya akan dibayar. Karna kita menerima data dan pelayanan dari orang yang sudah mendapat pelayanan terlebih dahulu pada *lobby* UPT Pendapatan Samsat Sinjai serta data dari pegawai yang terjun langsung dalam samsat lorong dan samsat keliling.”

4. Bagaimana sumber daya manusia divisi penetapan dan penerimaan memanfaatkan berbagai bentuk sarana komunikasi dalam mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui sistem informasi secara *up to date*?

Jawaban : “Menurut saya, pemanfaatan berbagai bentuk sarana komunikasi dalam mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui

system informasi yang ada secara *updatetidak* hanya dilakukan pada divisi penetapan dan penerimaan saja. Tetapi Kantor Samsat Sinjai sangat mengedepankan yang namanya media yang ada untuk memperlancar pekerjaan. Contohnya, kami membuat aplikasi khusus data penerimaan pajak, data wajib pajak, data tahun awal dan jatuh temponya kendaraan, baik itu pribadi maupun milik pemerintah (dinas).”

5. Pemantauan adalah proses yang menentukan kinerja pengendalian internal sepanjang waktu. Apakah pengawasan berkelanjutan diselenggarakan melalui kegiatan pengendalian rutin, perbandingan, dan evaluasi pada divisi penetapan dan penerimaan?

Jawaban : “Selama saya bekerja sebagai kepala seksi penetapan dan penerimaan disini, saya selalu percaya kepada pegawai yang bekerja disini, apalagi mereka sudah menemani saya bertahun-tahun. Mungkin untuk proses pemantauan yah setiap hari saya lakukan dengan menanyakan bagaimana dan sampai mana pekerjaan atau tugas yang ada, apakah terdapat kesulitan atau bagaimana, apakah ada data yang susah dipahami, apakah ada catatan wajib pajak yang terlewatkan. Sedangkan untuk pengawasan dan evaluasi, kita rutin mengadakan *briefing* setiap bulan. Serta bentuk evaluasi para tenaga kerja tidak hanya di divisi penetapan dan penerimaan saja, tetapi seluruh divisi pun akan mendapat giliran. Dimana sewaktu-waktu orang dari Samsat Makassar atau kita sebutnya orang dari pusat akan datang silaturahmi dan meninjau perkembangan pendapatan,



pendataan, pengeluaran, laporan, dan catatan wajib pajak seseorang yang memiliki kendaraan, baik itu pribadi ataupun milik pemerintah (dinas).”

**b. Hasil Interview Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd .**

**(Pegawai Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai)**

**Pertanyaan untuk Informan Utama :**

1. Lingkungan pengendalian merupakan dasar yang utama dalam SPI. Dalam Divisi penetapan dan penerimaan, apakah instansi pimpinan menciptakan dan memelihara kebijakan lingkungan pengendalian yang taat aturan, mendorong perilaku disiplin dan teladan serta bertanggung jawab, juga apakah memenuhi standar kompetensi untuk tiap tugas dan fungsi masing-masing posisi karyawan?

Jawaban : “Menurut saya sebagai salah satu pegawai pada bagian penetapan dan penerimaan Kantor Samsat ini, instansi pimpinan sangat menciptakan dan memelihara kebijakan lingkungan pengendalian yang ada, seperti taat pada aturan yang berlaku, terus kami semua harus disiplin, datang tepat waktu meskipun kediaman saya jauh dari kantor ini. Lalu kita mengutamakan kejujuran sehingga tanggung jawab yang kita emban juga tidak terasa berat karna kita menjalaninya sesuai dengan tugas kita yang dimana keahlian kita begitu.”

2. Pimpinan Instansi wajib memperkirakan risiko yang dinilai dapat membuat SPI tidak berjalan lancar. Maka dari itu, bagaimana identifikasi divisi ini dalam menjalankan strategi operasional dalam mengatasi beberapa risiko yang akan muncul nantinya?

Jawaban : “Bagi saya, Pak Malik seorang pimpinan instansi pada divisi penetapan dan penerimaan yang selalu mengidentifikasi risiko-risiko yang akan muncul nantinya, sehingga adanya pemeriksaan ulang pada beliau ketika saya telah menyelesaikan suatu pencatatan. Begitu pula kepada Armin teman seruangan saya. Beliau selalu menanyakan bagaimana data yang terinput sejauh ini, apakah ada masalah atau kesulitan, dan beliau kadang pula membantu saya jika mencatat data kendaraan wajib pajak yang diterima jika hari itu terlalu banyak atau sudah menumpuk.”

3. Kegiatan pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang disusun untuk mengatasi risiko yang dibangun oleh manajemen untuk mencapai tujuan laporan keuangan yang obyektif. Lantas bagaimana mekanisme peninjauan atas kinerja yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengatasi risiko yang ada?

Jawaban : “Menurut saya, karena catatan wajib pajak yang saya tulis itu menjadi bukti bahwa wajib pajak sudah membayar atau belum, atau sudahmasuk jatuh tempo pajak kendaraannya. Lalu dimasukkanlah kedalam laporan *link/local* pada aplikasi yang disediakan, maka akan terinput juga pada bagian analisis laporan realisasi anggaran. Bentuk pengendalian yang kami gunakan ialah ketelitian dalam mencatat, menghitung, dan menginput data dasar para wajib pajak kendaraan. Dan itu akan keliatan nantinya jika ada kesalahan.”

4. Bagaimana sumber daya manusia divisi penetapan dan penerimaan memanfaatkan berbagai bentuk sarana komunikasi dalam mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui sistem informasi secara *up to date*?

Jawaban : “Kami sangat update yah dalam memperbaharui sistem, contohnya komputer di ruangan ini selalu di install ulang jika ada kesalahan teknis, agar mempermudah lagi kami dalam melaksanakan tugas yang ada dan tidak asal kerja begitu. Juga terciptanya aplikasi-aplikasi yang melancarkan kami mengidentifikasi dan menginput data wajib pajak baik itu pribadi ataupun dinas”

5. Pemantauan adalah proses yang menentukan kinerja pengendalian internal sepanjang waktu. Apakah pengawasan berkelanjutan diselenggarakan melalui kegiatan pengendalian rutin, perbandingan, dan evaluasi pada divisi penetapan dan penerimaan?

Jawaban : “Menurut saya, pengawasan dan pemantauan berkelanjutan sering dilakukan tidak hanya di divisi ini saja, melainkan pada keseluruhan divisi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Adanya pemeriksaan, peninjauan, dan perhitungan data-data penerimaan ataupun pendapatan UPT Samsat Kabupaten Sinjai yang berada di lobby, juga polisi dan polwan cantik yang bekerja sebagai staf perizinan surat tanda nomor kendaraan dan plat-platnya begitu. Evaluasi juga sering dilakukan kadang perminggu saya ikut *briefing* untuk mengetahui informasi atau masalah apa saja yang muncul belakangan ini pada kantor pelayanan jasa Samsat Sinjai.”

**c. Hasil Interview Bapak Drs. Andi Dewan Dapi, MH.**

**(Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus konsumen penerima layanan jasa divisi penetapan dan penerimaan)**

**Pertanyaan untuk Informan Pendukung :**

1. Lingkungan pengendalian merupakan dasar yang utama dalam SPI. Dalam Divisi penetapan dan penerimaan, apakah instansi pimpinan menciptakan dan memelihara kebijakan lingkungan pengendalian yang taat aturan, mendorong perilaku disiplin dan teladan serta bertanggung jawab, juga apakah memenuhi standar kompetensi untuk tiap tugas dan fungsi masing-masing posisi karyawan?

Jawaban : “ Menurut saya, rekan saya pada divisi penetapan dan penerimaan si Pak Malik itu sangat bertanggungjawab dan teladanlah. Dia juga disiplin dan bertanggungjawab pada diri sendiri dan pegawai yang tercatat pada bagian penetapan dan penerimaannya. Standar kompetensi itu terbukti karna seperti yang kita ketahui bersama, Pak Malik telah mengemban amanah sebagai kepala seksi penetapan dan penerimaan selama 5 tahun terakhir ini.

2. Pimpinan Instansi wajib memperkirakan risiko yang dinilai dapat membuat SPI tidak berjalan lancar. Maka dari itu, bagaimana identifikasi divisi ini dalam menjalankan strategi operasional dalam mengatasi beberapa risiko yang akan muncul nantinya?

Jawaban : “Bagi saya, Pak Malik selaku pimpinan instansi di divisi penetapan dan penerimaan sudah sangat handal dalam memperkirakan

risiko yang ada, jadi kita sudah kenal beliau, dan 5 tahun terakhir cara beliau bekerja dalam menjalani strategi operasional juga sangat teratur.

Buktinya, pelaporan yang ada di realisasi anggaran pusat pendapatan Kantor Samsat Sinjai aman-aman saja. Kan datanya dari bagian penetapan dan penerimaan.”

3. Kegiatan pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang disusun untuk mengatasi risiko yang dibangun oleh manajemen untuk mencapai tujuan laporan keuangan yang obyektif. Lantas bagaimana mekanisme peninjauan atas kinerja yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengatasi risiko yang ada?

Jawaban : “Disini saya selaku kepala seksi bagian tata usaha dan juga selaku konsumen di divisi penetapan dan penerimaan. Kegiatan pengendalian di divisi ini sangat baik, pembagian tugas pegawainya juga tepat sasaran, dan cukup membantu saya ketika saya mau membayar pajak kendaraan saya yang sudah jatuh tempo. Informasi yang di isi, dan data yang dimasukkan itu sesuai dengan perhitungan pengeluaran pajak saya. Maka menurut saya laporan keuangan yang obyektif dapat dengan mudah dicapai menjadi suatu tolak ukur saya dalam divisi sebelah saat mengatasi risiko yang ada.”

4. Bagaimana sumber daya manusia divisi penetapan dan penerimaan memanfaatkan berbagai bentuk sarana komunikasi dalam mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui sistem informasi secara *up to date*?

Jawaban : “Menurut saya, divisi penetapan dan penerimaan sangat sering berkomunikasi baik itu dalam kantor maupun diluar kantor. Mereka juga sering membicarakan sistem informasi dan bagaimana pembaharuannya pada bagiannya. Teruntuk pada laporan dengan aplikasi tersendiri yang digunakan dinamai *link* dan *local* yang menjadi media penginputan data wajib pajak sehingga tercatat juga pada bagian laporan realisasi anggaran Kantor Samsat Kabupaten Sinjai.”

5. Pemantauan adalah proses yang menentukan kinerja pengendalian internal sepanjang waktu. Apakah pengawasan berkelanjutan diselenggarakan melalui kegiatan pengendalian rutin, perbandingan, dan evaluasi pada divisi penetapan dan penerimaan?

Jawaban : “Kalau saya, pemantauan yang paling tepat dilakukan ialah mengaudit laporan keuangan di kantor ini. Dan itu rutin dilakukan loh, karna kami ini bergerak dibidang pelayanan jasa, yang dimana kami menerima uang pajak kendaraan, administrasi, pengurusan perpanjangan STNK, bea balik nama, dan lain sebagainya yang dari konsumen baik itu pribadi ataupun milik pemerintah. Maka dari itu pengauditan atau evaluasi dari kantor resmi dan samsat pusat itu sering-sering terjadi di kantor ini. Dan Alhamdulillah sampai sekarang, data yang ada, sesuai dengan pemasukan serta pengeluaran yang tercatat.”

### **4.3 Pembahasan Penelitian**

#### **4.3.1 Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai**

Berdasarkan teori akuntansi dan organisasi, pengendalian intern atau intern meliputi organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan dan sebagai suatu proses yang diciptakan manajemen untuk memberi keyakinan terhadap tujuan perusahaan yang akan tercapai, salah satunya keluaran laporan keuangan yang baik yang sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia sehingga diharapkan efektif membantu pihak perusahaan dalam menjaga asset-asetnya.

1. Menurut Bapak Abdul Malik Karim, SH.

“Sistem pengendalian intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor samsat Kabupaten Sinjai sangat terkontrol sesuai dengan lingkungan pengendalian yang diberlakukan. Karna pada ini, terdapat pelayanan bagian penetapan dan penerimaan, yang dimana data penetapan wajib pajak kendaraan pribadi ataupun dinas yang tercatat sama dengan informasi yang diberikan serta penerimaan yang ada dan dilaporkan langsung dengan menginput datanya pada aplikasi *link&55esam* yang tersedia diruangan. Sehingga pada bagian laporan realisasi anggaran jelas jika ada kesalahan pencatatan atau perhitungan wajib pajak yang salah dalam kepengurusan surat tanda nomor kendaraan.”

2. Menurut Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd

“Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai sudah sesuai dengan prosedur SPI yang berlaku. Karna ketelitian para sumber daya manusia yang ada

terkhusus kepada divisi pelayanan penetapan dan penerimaan bagi konsumen yang tercatat, maka laporan akhir yang berupa informasi seputar data kendaraan wajib pajak dan biaya pajaknya tercatat juga pasti akan sama.”

3. Menurut Bapak Drs. Andi Dewan Dapi, MH

“Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai sudah sangat baik. Ditinjau dari sumber daya manusia yang ada, pekerja yang aktif dan data yang dihasilkan, laporan keuangan yang baik sesuai dengan standar akuntansi pemerintah, serta terjaganya aset asli perusahaan yang berdampak material”

#### **4.3.2 Kendala Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dalam menerapkan Sistem Pengendalian Intern**

Ada beberapa kendala yang biasanya ditentukan pada penerapan sistem pengendalian intern di bagian pemerintahan, yaitu :

- a. Kompetensi para pegawai/staf (sumber daya manusia) belum memadai;
- b. Kuantitas SDM masih kurang atau belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan;
- c. Anggaran yang terbatas;
- d. Tidak patuhnya pada aturan yang ada;
- e. Kurang maksimalnya kegiatan *monitoring*, evaluasi ataupun dokumentasi;



f. Adanya kegiatan yang belum didukung dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)

1. Menurut Bapak Abdul Malik Karim, SH

“Kendala Sistem Pengendalian Intern pada Kantor Samsat Kabupaten Sinjai itu tidak ada , karena upaya kami dalam mengatasi kendala-kendala atau risiko-risiko yang muncul juga ketat. Seperti yang disebutkan, kami dari segi SDM (Sumberdaya Manusia) sudah cukup memadai, dan semuanya disiplin terhadap peraturan yang berlaku, anggaran juga cukup, kegiatan evaluasi yang lumayan sering kami lakukan, serta seluruh kegiatan harus berlandaskan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di pemerintahan.”

2. Menurut Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd

“Kendala pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern yang dihadapi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai itu tidak ada.Karna terbukti dari catatan laporan kompetensi SDM yang cukup baik, keluaran laporan keuangan yang selalu wajar tanpa pengecualian, serta maksimalnya kegiatan evaluasi dan Standar Operasional Prosedur yang selalu ditaati.

3. Menurut Bapak Drs. Andi Dewan Dapi, MH

“Kendala penerapan Sistem Pengendalian Intern yang dihadapi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai itu sudah tidak ada. Mengingat pengawasan dan evaluasi yang rajin dilakukan , dan laporan keuangan yang diaudit telah terjamin wajar tanpa pengecualian. Adanya *job rotation* atau perputaran job yang menghasilkan sumber daya

kompeten dibidangnya, dan pencatatan yang di input ke divisi laporan realisasi anggaran juga selalu sama.”



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat di Kabupaten Sinjai berfokus pada 5 unsur penelitian dan komponen pembahasan, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan pengendalian intern. Sedangkan komponen pembahasannya merujuk kepada penerapan sistem pengendalian intern pada bagian penetapan dan penerimaan serta kendala yang dihadapi Kantor Samsat Kabupaten Sinjai tersebut dalam pelaksanaan SPI yang dijalankan. Adapun kesimpulan dari hasil Analisis Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan unsur pertama pada Sistem Pengendalian Intern yaitu lingkungan pengendalian, pada bagian penetapan dan penerimaan telah menegakkan nilai integritas dan etika dari pimpinan dan pegawai yang dinaunginya, sumber daya manusia yang sesuai dengan keahliannya, serta kedisiplinan terhadap aturan yang berlaku.
2. Berdasarkan unsur kedua Sistem Pengendalian Intern yaitu penilaian risiko, pada bagian penetapan dan penerimaan identifikasi dan penganalisis kemungkinan terjadinya masalah cukup dipikirkan dan diantisipasi dengan baik yaitu secara teliti dalam melaksanakan tugas dibagian pencatatan dan penginputan.

3. Berdasarkan unsur ketiga Sistem Pengendalian Intern yaitu kegiatan pengendalian, pada bagian penetapan dan penerimaan telah sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh manajemen sebagai tujuan pemastian pelaksanaan petunjuk untuk mendapatkan laporan keuangan yang obyektif.
4. Berdasarkan unsur keempat Sistem Pengendalian Intern yaitu informasi dan komunikasi, pada bagian penetapan dan penerimaan dimana pembaharuan sistem tata kelola dan berbagai bentuk pengembangan telah dilakukan agar lebih efisien.
5. Berdasarkan unsur yang kelima Sistem Pengendalian Intern yaitu pemantauan pengendalian intern, pada bagian penetapan dan penerimaan terdapat beberapa cara pengawasan, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap suatu masalah ataupun *flashback* dari apa yang dikerjakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Dari kelima unsur SPI yang telah dipaparkan dan semua unsurnya tercapai dengan baik dan cukup maksimal, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai telah berjalan dengan baik dan efektif. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern yang baik mungkin tetap akan memunculkan kendala-kendala namun akan lebih mudah dihadapi karena pelaksanaan teknis berjalan dengan unsur yang semestinya dan upaya mengatasinya dapat dipelajari dari unsur yang terdapat dalam Sistem Pengendalian Intern Pemerintah itu sendiri.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Kantor Samsat

Setelah diketahui bahwa Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai sudah baik dan penerapan SPI yang telah efektif, maka diharapkan kepada seluruh tenaga kerja di Instansi ini, dari kepala upt, kepala seksi, polisi dan polwan yang bertugas, sampai kepada pegawai dan staf yang ada agar tetap mempertahankan kinerja yang bagus dan meningkatkan lagi, baik itu pelayanan ke konsumen maupun kepada sumber daya manusia yang bekerjadi dalamnya. Sehingga Kantor Samsat Sinjai dapat dijadikan percontohan yang baik oleh instansi yang lain.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang terkait dengan “Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Susanto. 2015. **Sistem Informasi Akuntansi**. Bandung. Linggar Jaya
- Andika. 2018. **Perhitungan Denda Pajak Terkini**.  
<https://klikpajak.id/blog/data/tarif-sanksi-pajak-januari-2021/>. Diakses 11 Januari 2021
- Bastian, Indra. 2016. **Audit Sektor Publik**. Jakarta : Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2019. **Sistem Akuntansi Sektor Publik**. Penerbit salemba empat : Jakarta
- COSO of The Treadway Commission. 2015. **Internal Control – Integrated Framework : Executive Summary**. <https://www.coso.org/news/Pages/newsroom.aspx>. Diakses 11 November 2020
- Hardani dkk. 2020. **Metode penelitian Kualitatif & kuantitatif**. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hery. 2015. **Analisis Laporan Keuangan**. Edisi 1. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Services.
- Keputusan Menteri PAN No. KEP/46/M.PAN/2004
- Mahmudi. 2019. **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Jakarta. STIE YKPN.
- Meravi. 2020. **Pengertian Sistem Pengendalian Internal (SPI) : Definisi ahli**.  
[.https://meravi.id/pengertian-sistem-pengendalian-internal-spi/#:~:text=Menurut%20Bambang%20Hartadi%2C%20\(1993%2C,yang%20berinteraksi%20satu%20sama%20lain](https://meravi.id/pengertian-sistem-pengendalian-internal-spi/#:~:text=Menurut%20Bambang%20Hartadi%2C%20(1993%2C,yang%20berinteraksi%20satu%20sama%20lain). Diakses 24 Januari 2020
- Mulyadi. 2016. **Sistem Pengendalian Intern Organisasi**. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. 2017. **Sistem Akuntansi Edisi Tiga**. Jakarta : Salemba Empat
- Niswonger, C. Rollin, Carl S. Warren, James M. Reeve, Philip E. Fess. 2020. **The Principles Of Accounting**. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2009. Nomor: PER-1326/K/LB/2009
- Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2015 (Badan Pendapatan Daerah)
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2008

Peraturan Pemerintah No. 08 Tahun 2006

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern  
Pemerintah

Putu dan Nyoman. 2017. **Pengaruh Pengendalian Internal, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Budaya Etis Organisasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan** (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Buleleng).

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/11333>. Diakses  
2 November 2017

Rizky, FiaraVicky. 2018. **Pengendalian Intern Penerimaan dan Pengeluaran Kas** (Studi Kasus PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur Cabang Medan). Skripsi : Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). **Sistem Informasi Akuntansi**. Jakarta: Salemba Empat.

Susanto. 2015. "**Limitations Of The Internal Control Sistem**," Journal; of marketing research. <https://studylibid.com/doc/283652/document>. Diakses  
April 2019

Tahir, Muhammad Taswan. 2021. "**Evaluasi Sistem Pengendalian Internal terhadap Kas pada PT Shoyumu Makmur Sinergy Kota Makassar.**" Economics Bosowa 6.005 (2021) : 25-31. <https://docplayer.info/207464411-Evaluasi-sistem-pengendalian-internal-terhadap-kas-pada-pt-shoyumu-makmur-sinergy-di-makassar.html>. Diakses  
April 2021

Wilopo. 2018. **Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi**. Simposium Nasional Akuntansi XVI Padang.



# LAMPIRAN



## LAMPIRAN 1

### Pengajuan Surat Izin dan Permohonan Penelitian

|  |   |
|--|---|
|   | <b>UNIVERSITAS BOSOWA</b><br>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS<br>Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231<br>Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568<br><a href="http://www.universitasbosowa.ac.id">http://www.universitasbosowa.ac.id</a> |
| Nomor  | : A. /FEB/UNIBOS/IV/2021  |
| Lampiran   | : -   |
| Hal  | : <u>Permohonan Izin Melakukan Penelitian</u>   |
| Kepada Yth   |   |
| Kantor Samsat Kabupaten Sinjai   |   |
| Di -   | Tempat  |
| Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar :   |   |
| Nama   | : Iffah Khumairah Janwar AR   |
| NIM  | : 45 17 013 016   |
| Program Studi  | : Akuntansi   |
| No.Tlp/Hp  | : 0822 9635 4342  |
| Akan melakukan Penelitian dengan Judul :   |   |
| <b>"Analisis Sistem Pengendalian <i>Intern</i> terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai"</b>   |   |
| Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian di Perusahaan/Instansi/Lembaga/Organisasi yang Bapak/Ibu pimpin. |   |
| Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.  |   |
| Makassar, 09 April 2021  |   |
| Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  |   |
|   |   |
| Drs. H. A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., MH.<br>NIM. 09 0707 7003   |   |
| Tembusan :   |   |
| 1. Rektor Universitas Bosowa   |   |
| 2. Arsip   |   |

LAMPIRAN 2

Surat Keterangan telah Menyelesaikan Penelitian



PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH SINJAI  
Jl. Jendral Sudirman No. 08 Kel. Balangnipa  
**SINJAI Kode Pos 92612**

Sinjai, 01 Mei 2021

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : 848/ 97 /UPTP-Wil.Sinjai

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AKMAL TABBATE, S.Sos., M.Si  
Nip : 19640722 198803 1 016  
Jabatan : Kepala UPT Pendapatan Wilayah Sinjai

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Iffah Khumairah Janwar AR  
Npm : 45 17 013 016  
Tempat/Tgl. Lahir : Sinjai, 10 Februari 1999  
Prodi Studi : Akuntansi  
Kampus : Universitas Bosowa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Intern terhadap Penetapan dan Penerimaan Kantor Samsat Wilayah Sinjai.

Dengan ini menyatakan bahwa yang bersangkutan diatas Benar telah melaksanakan proses penelitian di Unit Pelaksana Tekhnis ( UPT ) Pendapatan wilayah Sinjai.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala UPT Pendapatan Wilayah Sinjai



**AKMAL TABBATE, S.Sos. M.Si**

Pangkat : Pembina

NIP. 19640722 198803 1 016

Tembusan : disampaikan kepada Yth,

1. Bapak Sekretaris Bapenda Prov. Sulsel ;
2. Arsip.

--filekauptd--

## LAMPIRAN 3

### Daftar Pertanyaan Wawancara beserta Informannya

#### “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP PENETAPAN DAN PENERIMAAN KANTOR SAMSAT KABUPATEN SINJAI”

Sistem Pengendalian Intern didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi akan dapat dicapai dan sesuai ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku.

Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern adalah :

1. Lingkungan Pengendalian
2. Penilaian Resiko
3. Kegiatan Pengendalian
4. Informasi dan Komunikasi
5. Pemantauan Pengendalian Intern

#### **PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN**

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern terhadap penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Kabupaten Sinjai ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Kantor Samsat Sinjai dalam menerapkan Sistem Pengendalian Intern ?
3. Lingkungan pengendalian merupakan dasar yang utama dalam SPI. Dalam Divisi penetapan dan penerimaan, apakah instansi pimpinan menciptakan

dan memelihara kebijakan lingkungan pengendalian yang taat aturan, mendorong perilaku disiplin dan teladan serta bertanggung jawab, juga apakah memenuhi standar kompetensi untuk tiap tugas dan fungsi masing-masing posisi karyawan?

4. Pimpinan Instansi wajib memperkirakan risiko yang dinilai dapat membuat SPI tidak berjalan lancar. Maka dari itu, bagaimana identifikasi divisi ini dalam menjalankan strategi operasional dalam mengatasi beberapa risiko yang akan muncul nantinya?
5. Kegiatan pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang disusun untuk mengatasi risiko yang dibangun oleh manajemen untuk mencapai tujuan laporan keuangan yang obyektif. Lantas bagaimana mekanisme peninjauan atas kinerja yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengatasi risiko yang ada?
6. Bagaimana sumber daya manusia divisi penetapan dan penerimaan memanfaatkan berbagai bentuk sarana komunikasi dalam mengelola, mengembangkan, dan memperbaharui sistem informasi secara *up to date*?
7. Pemantauan adalah proses yang menentukan kinerja pengendalian internal sepanjang waktu. Apakah pengawasan berkelanjutan diselenggarakan melalui kegiatan pengendalian rutin, perbandingan, dan evaluasi pada divisi penetapan dan penerimaan?

## **INFORMAN**

a. Informan Kunci

Kepala Seksi bagian Penetapan & Penerimaan

Bapak Abdul Malik Karim, SH.

b. Informan Utama

Karyawan Bagian Penetapan dan Penerimaan

Ibu Andi Fadila Chandra, S.Pd

c. Informan Pendukung

Kepala Seksi Tata Usaha (staf divisi lain), yang juga konsumen penerima layanan jasa bagian Penetapan dan Penerimaan

Bapak Drs.Andi Dewan Dapi, MH

**BOSOWA**

LAMPIRAN 4

Gambar Kantor Samsat Kabupaten Sinjai



LAMPIRAN 5

Dokumentasi Kegiatan Wawancara

