

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan menyusun sistem pengendalian intern dalam rangka untuk membantu dalam proses pencapaian tujuannya. Manajemen dalam menjalankan fungsinya membutuhkan sistem pengendalian yang dapat mengamankan harta perusahaan, memberikan keyakinan bahwa apa yang dilaporkan adalah benar-benar dapat dipercaya dan dapat mendorong adanya efisiensi usaha serta dapat terus-menerus bahwa kebijaksanaan yang telah ditetapkan memang dijadikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sumber daya sebagai sarana untuk mencapai tujuan perusahaan, merupakan salah satu faktor penentu yang mempunyai andil besar dalam kinerja suatu perusahaan. Sumber daya tersebut dapat diartikan sebagai karyawan pengelola dan pelaksana suatu kegiatan perusahaan serta membantu tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan akan memiliki kesempatan yang baik untuk maju serta bertahan jika perusahaan memiliki karyawan yang tepat dan berkompeten. Sebaliknya karyawan juga membutuhkan perusahaan sebagai tempat bekerja dan mencari nafkah yang mereka inginkan, sehingga karyawan berhak untuk mendapatkan gaji yang sesuai dengan kinerja mereka.

Mei Hotma Mariati Munte menyatakan bahwa, **“Pengendalian intern adalah merupakan proses untuk mencapai tujuan tertentu atau merupakan rangkaian tindakan yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan”**¹

Pengendalian intern yang baik dan memadai sangat diperlukan sesuai dengan perkembangan zaman dan juga perkembangan dunia usaha istilah pengendalian intern pun mengalami perkembangan tidak hanya untuk mengawasi kecermatan dan pembukuan, tetapi mempunyai arti luas yaitu meliputi seluruh organisasi perusahaan. Suatu sistem pengendalian intern berfungsi untuk membantu menjaga keamanan harta milik perusahaan, menjamin ketelitian dan kebenaran data, menunjukkan efisiensi dalam operasi kegiatan perusahaan serta dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah diterapkan.

Menurut Stoner: **“Efisien adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi: melakukan dengan tepat.”**²

Efisiensi dalam hal ini dikaitkan dengan konsep “input-output” seorang manajer yang efisien adalah seorang yang mencapai output atau hasil, yang diukur dengan input (tenaga kerja, material, dan waktu) yang dipergunakan. Manajer yang bertindak secara efisien mampu meminimalkan biaya sumber daya yang diperlukan. Efisiensi sebanyak apa pun tidak dapat menutupi kekurangan dalam efektivitas, efektivitas merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi. Sebelum

¹ Mei Hotma Mariati Munte, **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Pertama: Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2016, hal 1.

² Umi Yuniarti, **Analisis Efisiensi Dan Efektivitas Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa**, Jurnal Ekonomi, Yogyakarta, 2015.

kita dapat melakukan kegiatan secara efisien, kita harus yakin telah menemukan hal yang tepat untuk dilakukan.

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan serta merumuskan suatu program dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu pencapaian hasil yang memuaskan untuk setiap sasaran yang berkaitan dengan kuantitas dan waktu. Ukuran keefektifan sistem pengendalian intern akan terpenuhi apabila sistem informasi akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan telah dilaksanakan dengan baik. Ukuran ini meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang di koordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu di katakan tidak efektif.

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan merupakan perusahaan perseroan terbatas milik negara yang didirikan sebagai pengembang dan operator jalan tol agar dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi dari pada jalan bukan tol. Penggunaan jalan tol dikenakan tarif yang harus dibayarkan pengguna digerbang tol sesuai tarif yang berlaku berdasarkan pada golongan kendaraan dan jarak tempuh, dengan

menggunakan sistem manual untuk transaksi tunai dan atau menggunakan transaksi kartu tol elektronik sistem GTO (Gerbang Tol Otomatis).

Salah satu sumber pendapatan bagi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan merupakan hasil kegiatan operasional dari transaksi pembayaran jalan tol. Jika pengelolaan transaksi pembayaran jalan tol tidak ditangani dengan baik, pasti akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Untuk memenuhi keinginan perusahaan dan pengguna jalan tol, diperlukan sistem informasi akuntansi dan pengendalian intern yang efektif dan memadai. Dalam upaya melaksanakan tanggung jawab dan kelangsungan hidup perusahaan, sangat perlu diperhatikan sistem pengendalian intern yang diterapkan perusahaan.

Pengendalian adalah suatu standar yang telah ditetapkan, mengenai penerimaan kinerja yang sesungguhnya, yang digunakan untuk mengambil tindakan yang diperlukan, jika kinerja sesungguhnya berbeda secara signifikan dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Dengan adanya sistem informasi akuntansi dengan pengendalian intern yang efektif dan memadai, akan meminimalkan kesalahan-kesalahan yang dapat dilakukan.

Saat ini PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan telah menerapkan transaksi non tunai/*e-toll* dalam pembayaran tol, penggunaan *e-toll* berfungsi untuk mempersingkat waktu transaksi pengguna jalan karena lebih mudah dan praktis. Dengan adanya penerapan transaksi non tunai juga menghindari adanya pembayaran dengan uang palsu baik itu secara sengaja maupun tidak sengaja, terutama apabila penjaga tol tidak memeriksanya terlebih dahulu karena tingginya pengguna tol sehingga itu merugikan perusahaan

penyedia jalan tol. Tetapi, walaupun sudah diterapkannya *e-toll* pengguna jalan tol masih ada yang menggunakan uang tunai. Hal itu terbukti beberapa pengguna jalan tol bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengisi saldo kartu *e-toll* saat di gerbang tol untuk melakukan pembayaran. Selain itu, masih di temukan adanya *error system* saat membayar sehingga perlu beberapa kali melakukan *scan*. Hal ini menyebabkan terjadinya macet yang panjang.

Kesalahan dalam suatu aktivitas operasional, tentu merupakan suatu hal yang pasti terjadi sehingga dapat merugikan perusahaan atau pun pengguna. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat mempengaruhi pelayanan dan pendapatan yang seharusnya perusahaan dapatkan dari bidang usaha transaksi jalan tol, dan menunjukkan adanya kelemahan dalam pengendalian intern pada pelayanan atau pun pada hasil transaksi pembayaran jalan tol.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti ingin mempelajari sistem pengendalian intern atas pelayanan dan hasil transaksi pembayaran jalan tol pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, khususnya daerah operasional Belmera. Selain itu, peneliti ingin mengetahui efektivitas dari pengendalian intern atas transaksi pembayaran jalan tol. Lingkungan pengendalian intern yang efektif dapat membuat manajerial perusahaan lebih dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan mengurangi resiko terjadinya kesalahan atau kerugian. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“SISTEM PENGENDALIAN INTERN ATAS PROSEDUR PEMBAYARAN JALAN**

TOL PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) Tbk. CABANG BELMERA MEDAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan suatu permasalahan yang terjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana sistem pengendalian intern atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Belmera pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk?
2. Bagaimana efektivitas pengendalian intern atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Belmera pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian intern PT. Jasa Marga (Persero) Tbk atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Belmera.
2. Untuk mengetahui efektivitas pada sistem pengendalian intern atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Belmera pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen PT. Jasa Marga (Persero) Tbk untuk melaksanakan kebijakan dalam rangka menciptakan suatu pengendalian intern yang efektif atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Belmera.

b. Bagi Peneliti

Untuk menambah memperluas wawasan dan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai sistem pengendalian intern yang efektif, serta sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh di program pendidikan dalam berbagai kasus nyata dilapangan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dokumentasi karya ilmu pengetahuan terutama pada bidang pengendalian intern ataupun sistem.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Sistem Pengendalian Intern, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu dalam perkuliahan khususnya untuk bagian Sistem Pengendalian Intern.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Secara umum, sistem yaitu kumpulan dari elemen atau komponen atau subsistem yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan hingga tujuan atau sasaran tersebut tercapai.

Dalam buku Mei Hotma Munthe mendefinisikan: **“Sistem sebagai sekumpulan unsur atau komponen dan prosedur yang harus berhubungan erat satu sama lain dan berfungsi secara bersama sama agar tujuan yang sama dapat tercapai.”**³

Menurut Mulyadi: **“Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.”**⁴

Berdasarkan pendapat diatas dapat diartikan bahwa sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu sama lainnya yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem juga dapat diartikan sebagai kumpulan dari prosedur dimana prosedur tersebut terdiri dari kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih bagian untuk menjamin setiap kegiatan dilakukan secara beragam untuk menyelesaikan transaksi perusahaan yang terjadi.

³Loc. Cit

⁴Juwita N. dll.. **Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Persediaan Barang Dagangan : Studi Kasus Toko Mahkota Diesel Manado**, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, No. 294-302, 2017.

2.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Suatu perusahaan yang menginginkan tercapainya tujuan usaha dan kemajuan dalam usahanya harus memiliki sistem pengendalian intern yang benar dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberadaan sebuah sistem pengendalian intern juga dimaksudkan untuk menghindarkan atau setidaknya mengurangi sebesar kemungkinan terjadinya kerugian serta penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan, yang dapat berakibat kegagalan.

Menurut Mulyadi: **“Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian, dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.”**⁵

Sedangkan AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) mengemukakan : **“sistem pengendalian intern adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang didesain untuk memberikan keyakinan yang wajar tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini:**

1. Kehadiran pelaporan keuangan
2. Efektivitas dan efisiensi operasi
3. Kepatuhan terhadap hukum dari peraturan yang berlaku⁶

Berdasarkan pengertian para ahli di atas tentang sistem pengendalian intern, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern adalah suatu proses

⁵Pardi dan Alisa,. **Analisis Struktur Organisasi, Sistem Wewenang, Praktek yang Sehat, Karyawan yang Bermutu terhadap Sistem Pengendalian Internal Kas : Studi Kasus pada PT. Citra Van Tiki Solo**, Jurnal Fakultas Akuntansi, Vol. 5, No. 1, 2021

⁶Duma Megaria Elisabeth, **Analisis Fungsi dan Tujuan Interenal Auditor dalam Pelaksanaan Pengendalian Intern untuk Memaksimalkan Kinerja Perusahaan : Studi Kasus salah satu BUMN di Kota Medan**, Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 2, No. 2, 2019

yang diciptakan untuk memberikan jaminan keamanan bagi unsur-unsur dalam sistem pengendalian intern dalam perusahaan.

2.1.2 Tujuan Sistem Pengendalian Intern

Tujuan sistem pengendalian intern menurut Soemarso :

Pengendalian intern mempunyai tujuan untuk mendapatkan data tepat dan dapat dipercaya, melindungi harta atau aktiva perusahaan, dan meningkatkan efektivitas dari seluruh anggota perusahaan sehingga perusahaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.⁷

Sementara menurut Mulyadi, tujuan sistem pengendalian intern adalah untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tiga golongan tujuan, yaitu:

1. Keandalan informasi keuangan

Manajemen memiliki tanggung jawab profesionalisme untuk meyakinkan bahwa informasi disajikan dengan wajar sesuai dengan terhadap laporan keuangan adalah untuk memenuhi tanggung jawab pelaporan keuangan ini.

2. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Perusahaan publik, baikpun non-publik diharuskan untuk memenuhi beragam ketentuan hukum dan peraturan. Beberapa peraturan ada yang terkait dengan akuntansi secara tidak langsung, misalnya perlindungan terhadap lingkungan dan hukum hak-hak sipil. Sedangkan yang berhubungan erat dengan akuntansi, misalnya peraturan pajak penghasilan dan *fraud*.

⁷Gunawan. Et al., **Penilaian Pengendalian Internal Pengelolaan Dana Kas Kecil Pada PT. Surya Alam Tunggal**, Fakultas Ekonomi , Universitas KatolikDarma Cendika, 2017, hal. 12

3. Efektivitas dan efisiensi operasi

Pengendalian dalam suatu perusahaan akan mendorong penggunaan sumber daya perusahaan secara efisien dan efektif untuk mengoptimalkan sasaran yang dituju perusahaan.⁸

2.1.3 Ciri-ciri Sistem Pengendalian Intern yang Efektif

Menurut Akmal ada beberapa ciri-ciri sistem pengendalian intern yang efektif adalah sebagai berikut:

1. Tujuannya jelas

Jika sistem pengendalian intern tidak dapat dimengerti, maka prosedur pengendalian tersebut tidak akan digunakan dan jika tidak mempunyai tujuan yang jelas, maka pengendalian tersebut tidak memiliki nilai.

2. Dibangun untuk tanggung jawab bersama

Suatu sistem pengendalian intern harus dapat dimanfaatkan oleh seluruh pengguna atau oleh seluruh pihak yang berkaitan.

3. Biaya yang dikeluarkan dapat mencapai tujuan

Biaya yang dikeluarkan harus dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, namun biaya tersebut tidak boleh melebihi dari manfaat yang dihasilkan.

4. Didokumentasikan

Proses dokumentasi yang baik adalah proses dokumentasi yang sederhana dan dapat mudah dimengerti, serta jelas hubungannya dengan risiko ke pengendalian dan memberikan keyakinan kepada manajemen bahwa sistem pengendalian intern ini berada pada tempatnya.

⁸Ibid, hal. 14

5. Dapat diuji dan di review

Proses pengendalian dan manajemen dan dokumentasinya dapat diuji dan di review agar dapat di sempurnakan atau dapat diperbaharui jika proses sistem pengendalian intern yang dilakukan sudah tidak sesuai dengan kondisi pada saat pengendalian dilakukan.

6. Dapat dikelola

Maksudnya adalah bahwa sistem pengendalian intern harus dapat ditambah jika terdapat kekurangan, dan dirubah jika tidak dapat kesesuaian,atau diperbaharui jika sudah tidak sesuai dengan kondisi sekarang.⁹

2.1.4 Komponen Sistem Pengendalian Intern

Komponen-komponen sistem pengendalian intern ini sangat berkaitan satu sama lain, misalnya seperti penaksiran risiko yang tidak hanya memengaruhi aktivitas pengendalian, namun juga dapat menunjukkan suatu kebutuhan untuk mempertimbangkan kembali kebutuhan kegiatan pemantauan pengendalian informasi dan komunikasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern bukanlah suatu proses yang berurutan yang hanya mempengaruhi satu komponen berikutnya, tetapi merupakan suatu proses dimana hampir semua komponen dapat dan akan saling berinteraksi dan mempengaruhi antara komponen satu dengan lainnya.

Berikut adalah komponen yang terdapat dalam kerangka kerja COSO (*Committee of Sponsoring Organization*):

⁹**Ibid**, hal. 28

1. Lingkungan pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian merupakan suatu kondisi lingkungan organisasi yang menetapkan corak suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran akan pentingnya pengendalian. Adapun prinsip-prinsip dalam pelaksanaan sistem pengendalian intern dalam upaya mewujudkan lingkungan pengendalian yang baik adalah sebagai berikut:

a. Integritas dari nilai etis

Randal J. Elder mengemukakan bahwa, **“Integritas dan nilai-nilai etika merupakan produk dari standar etika dan sikap sebuah entitas, sebagaimana dengan seberapa baik hal tersebut dikomunikasikan dan diterapkan dalam praktiknya.”**¹⁰

Integritas dan nilai etika juga mencakup komunikasi mengenai nilai yang dianut perusahaan dan standar perilaku kepada setiap personel melalui pernyataan kebijakan, kode etik, dan melalui contoh.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan yang bertujuan mencapai tugas-tugas yang mendefinisikan tugas setiap seseorang. Komitmen terhadap kompetensi mencakup pertimbangan manajemen terhadap tingkat kompetensi untuk pekerjaan tertentu dan bagaimana tingkat kompetensi tersebut diterjemahkan ke dalam pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

¹⁰Randal J. Elder, dll, **Auditing dan Jasa Assurance: Pendekatan Terpadu**, Jilid Satu: Erlangga, Jakarta, 2011, hal. 322

c. Filosofi manajemen dan gaya operasi

Menurut Mulyadi bahwa: **“Filosofi adalah seperangkat keyakinan dasar (*basic beliefs*) yang menjadi parameter bagi perusahaan dan karyawan. Filosofi merupakan apa yang seharusnya tidak dikerjakan oleh perusahaan.”**¹¹

Manajemen melalui aktivitas-aktivitas yang dilakukan, memberikan sinyal yang jelas kepada karyawan mengenai signifikansi pengendalian intern.

d. Struktur organisasi

Struktur organisasi suatu entitas mendefinisikan jalur tanggung jawab dan otoritas yang ada.

e. Badan audit dan dewan komisaris

Keberadaan dewan direksi dan dewan komisaris sangat penting bagi tata kelola perusahaan yang baik karena tanggung jawab utama mereka adalah untuk meyakinkan bahwa manajemen telah melakukan pengendalian intern dan proses pelaporan keuangan yang tepat.

f. Prosedur pendelegasian kewenangan dan tanggung jawab

Aspek pengendalian sangat penting dalam organisasi perusahaan. Semakin besar perusahaan, maka semakin memerlukan tindakan pengendalian yang semakin intensif. Perkembangan terbaru dalam pengendalian dalam pengendalian intern adalah diakuinya lingkungan

¹¹Mulyadi, **Sistem Akuntansi**, Edisi Keempat, Salemba Empat, Jakarta, 2016, hal.136

pengendalian sebagai fungsi sukses dalam mengendalikan operasional perusahaan.

g. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia

Pengendalian intern yang paling penting adalah personel. Jika karyawan kompeten dan dapat dipercaya, pengendalian lainnya dapat ditiadakan, dan laporan keuangan yang andal masih dapat dihasilkan.

2. Penilaian risiko (*Risk Assesment*)

Risiko dapat ditafsirkan sebagai kemungkinan terjadinya bentuk-bentuk peristiwa yang mempunyai pengaruh negatif terhadap kemampuan seseorang atau sebuah institusi untuk mencapai tujuannya. Atau sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat ini. Adapun prinsip-prinsip yang mendukung penilaian risiko adalah sebagai berikut:

- a. Penetapan tujuan
- b. Identifikasi dan analisis risiko
- c. Mengelola risiko akibat perubahan

3. Aktivitas pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan, prosedur dan aturan yang memberikan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian telah dicapai dan respons risiko dilakukan. Terdapat lima prinsip yang mendukung aktivitas pengendalian dalam organisasi adalah sebagai berikut:

a. Adanya pemisahan tugas

Tugas harus dipisahkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan tugas oleh orang-orang terkait.

b. Pemberian otorisasi atas transaksi dan penerapan SOP

c. Setiap transaksi harus diotorisasi dengan tepat. Otorisasi dapat bersifat umum dan khusus. Dengan otorisasi umum, manajemen menetapkan kebijakan, dan para bawahan diinstruksikan untuk mengimplementasikan otorisasi umum tersebut dengan menyetujui semua transaksi dalam batas yang ditetapkan oleh kebijakan itu. Otorisasi khusus berlaku untuk transaksi individual.

d. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan

Dokumen dan catatan adalah objek fisik di mana transaksi akan dicantumkan serta dihtisarkan.

e. Pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan

Untuk menyelenggarakan pengendalian intern yang memadai, pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan harus dilindungi. Jika tidak dilindungi sangat mengganggu proses akuntansi dan operasi bisnis.

f. Review atas kinerja

Kebutuhan akan pemeriksaan kinerja timbul karena pengendalian intern cenderung berubah seiring dengan berlalunya waktu, kecuali review sering dilakukan.

4. Informasi dan komunikasi (*Information & Communication*)

Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang berkualitas baik dan relevan yang berasal dari internal maupun eksternal. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang relevan, andal, dan tepat waktu. Adapun prinsip-prinsip proses informasi dan komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Kecukupan dokumen yang dibutuhkan
- b. Kecukupan informasi yang dihasilkan

5. Aktivitas pemantauan (*Monitoring Activities*)

Aktivitas pemantauan adalah kegiatan mengevaluasi dengan beberapa bentuk yang sifatnya berkelanjutan. Terdapat prinsip dalam aktivitas pemantauan adalah sebagai berikut:

- a. Pemantauan berkelanjutan
- b. Tindak lanjut atas rekomendasi¹²

2.1.5 Evaluasi Sistem Pengendalian Intern

Evaluasi merupakan penilaian terhadap sebuah data yang dikumpulkan melalui asesmen. Data yang dikumpulkan tersebut dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan dengan data yang telah diperoleh melalui pengukuran baik menggunakan instrumen tes maupun non tes. Secara harfiah evaluasi berasal dari kata *evaluation* dalam bahasa Inggris. Kata tersebut diserap ke dalam perbendaharaan Istilah bahasa Indonesia “evaluasi”.

Arikunto mendefinisikan bahwa:

Evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu; dalam mencari sesuatu tersebut, juga termasuk mencari

¹²Ibid, hal. 22

informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta alternative strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah di tentukan.¹³

Definisi lain dari Suchman, **“memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukungnya tercapainya tujuan.”**¹⁴

Suatu tanggung jawab manajemen yang penting adalah membangun dan memelihara pengendalian intern. Manajemen memantau pengendalian intern untuk mempertimbangkan apakah pengendalian tersebut dimodifikasi sebagaimana mestinya jika perubahan kondisi menghendaknya. Pemantauan adalah proses penentuan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu. Pemantauan ini mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan pengambilan tindakan koreksi.

Enterprise Risk Management (ERM) harus secara berkala dimonitor dan dimodifikasi bila diperlukan, dan kekurangan-kekurangan didalamnya harus dilaporkan kepada manajemen. Metode utama dalam memonitor kinerja terdiri dari: melaksanakan evaluasi atas ERM, menerapkan supervisi yang efektif, menggunakan sistem akuntansi pertanggungjawaban, memonitor aktivitas sistem, melacak pembelian piranti lunak dan piranti mobile, melakukan audit secara berkala, mempekerjakan pegawai khusus yang menangani keamanan komputer dan memiliki *compliance officer*, menugaskan spesialis/ahli forensik, memasang piranti lunak yang mampu mendeteksi kecurangan dan membuka *Fraud Hotline*. Pengawasan atau pemantauan seharusnya menilai kualitas kinerja sepanjang

¹³Suprayekti. dll.. **Evaluasi Program**. Lembaga Pengembangan UNJ, Jakarta, 2015, hal.1

¹⁴Suharsimi, A., dan Abdul Jabar. **Evaluasi Program Pendidikan.**: Bumi Aksara, Jakarta , 2014, hal. 2

waktu dan menyakinkan bahwa temuan-temuan audit dan review lainnya diselesaikan dengan tepat. Hal ini meliputi:

1. Mengevaluasi temuan-temuan, *review*, rekomendasi audit secara tepat.
2. Menentukan tindakan yang tepat untuk menanggapi temuan dan rekomendasi dari audit dan *review*. Menyelesaikan dalam waktu yang telah ditentukan tindakan yang digunakan untuk menindak lanjuti rekomendasi yang menjadi perhatian manajemen.

Mengenai komponen aktivitas pemantauan (*monitoring activities*) dalam pengendalian intern sebagai berikut: *“Ongoing evaluations, separate evaluations, or some combination of the two are used to ascertain whether each of the five components of internal control, including controls to effect the principles within each component, is present and functioning. On going evaluations, built in to business processes at different levels of the entity, provide timely information. Separate evaluations, conducted periodically, will vary in scope and frequency depending on assessment of risks, effectiveness of on going evaluations, and other management considerations. Findings are evaluated against criteria established by regulators, recognized standard-setting bodies or management and the board of directors, and deficiencies are communicated to management and the board of directors as appropriate.*

Memperhatikan rumusan yang dikemukakan COSO di atas, bahwa aktivitas pemantauan merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah ataupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen

pengendalian intern mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, ada dan berfungsi.

Evaluasi berkesinambungan (terus menerus) dibangun ke dalam proses bisnis pada tingkat yang berbeda dari entitas guna menyajikan informasi yang tepat waktu. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga-lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan-kekurangan yang ditemukan dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi.

Kegiatan pemantauan meliputi proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu, dan memastikan apakah semuanya dijalankan seperti yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan rubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilaksanakan oleh personal yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengoperasian pengendalian pada waktu yang tepat, guna menentukan apakah pengendalian intern beroperasi sebagaimana yang diharapkan dan untuk menentukan apakah pengendalian intern tersebut telah disesuaikan dengan perubahan keadaan yang selalu dinamis.

Berdasarkan dari beberapa pendapat yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa definisi evaluasi dapat diartikan sebagai objek evaluasi yang menunjukkan sebuah tahapan penilaian, dimana hasilnya dideskripsikan dalam

bentuk informasi untuk mengetahui keadaan suatu objek yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

2.2 Tinjauan tentang Pembayaran Non Tunai

2.2.1 Pengertian Pembayaran Non Tunai

Sistem pembayaran adalah seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk mentransfer dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, alat pembayaran berkembang pesat dan maju. Metode pembayaran pertama yang dikenal di dunia adalah sistem barter untuk pertukaran barang. Sulitnya sistem barter menjadi alasan terciptanya uang.

Menurut Yuliadi, **“Uang pertama kali berupa barang-barang yang dianggap berharga oleh masyarakat dikawasan tertentu. Selanjutnya uang berevolusi hingga berbentuk selembar kertas yang kita kenal sekarang dengan uang kartal/*fiat money*.”**¹⁵ Pembayaran non tunai dilakukan tidak dengan menggunakan fisik uang (uang kartal) sebagai alat pembayaran melainkan dengan inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik (*electronic payment*).

Serfianto mengemukakan bahwa:

Pembayaran elektronik ini merupakan pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan komunikasi. Pembayaran Elektronik tersebut antara lain yaitu *phone banking*, *internet banking*, pembayaran menggunakan kartu kredit serta kartu debit/anjungan Tunai Mandiri (ATM). Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, namun seluruh bentuk pembayaran

¹⁵Umi Julaihah, **Pembayaran Non Tunai : Persepsi Civitas Akademika FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**, Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol. 2 No. 1, 2015

elektronis tersebut terkait dengan rekening nasabah pada bank melalui proses otorisasi.¹⁶

2.2.2 Mekanisme Pembayaran Non Tunai

Berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang Bank Indonesia dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Penetapan penggunaan alat pembayaran ini dimaksudkan agar alat pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunanya.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, saat ini mulai dikembangkan pula berbagai alat pembayaran yang menggunakan teknologi mikro *chips* yang dikenal dengan *electronic money*. Penggunaan masing masing alat pembayaran ini mempunyai implikasi yang berbeda beda terhadap berbagai aspek, seperti aspek hukum, teknis, sistem dan mekanisme operasional dan lain-lain. Pembayaran non tunai dapat menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau APMK, cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik. Berbagai macam definisi uang elektronik salah satunya adalah alat pembayaran yang menyimpan sejumlah nilai uang dalam perangkat elektronik berupa *stored-value* atau produk *prepaid* yang dimiliki konsumen. Untuk dapat digunakan, uang elektronik harus memiliki sifat yaitu dapat disimpan dan diambil dilain waktu dan berguna ketika digunakan. Nilai uang di dalam akan berkurang apabila konsumen menggunakannya untuk pembayaran atas nilai ekonomi yang telah dinikmati.

¹⁶Serfianto R. dll.. **Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, dan Uang Elektronik** : Visi Media, Jakarta, 2012, hal. 98

Mekanisme pemindahan dana dilakukan dengan memasukkan atau menempelkan kartu ke dalam suatu alat pembaca, sedangkan uang digital mekanisme pemindahan dana dilakukan melalui suatu jaringan komunikasi pada saat melakukan pembayaran dengan berbagai macam alat untuk melakukan pembayaran contohnya dengan kode respon (QR CODE) atau alat komunikasi jarak dekat (NFC).

2.2.3 Syarat dan Ketentuan Penggunaan *E-Toll*

Adapun syarat dan ketentuan penggunaan *e-toll* yaitu, sebagai berikut:

1. Fasilitas
 - a. Dapat digunakan untuk bertransaksi di gerbang tol dengan lebih mudah, nyaman, dan cepat.
 - b. Dapat di isi ulang di kantor operator jalan tol, cabang bank Mandiri, dan lokasi lainnya yang akan di lakukan kemudian.
2. Penggunaan *e-toll card*
 - a. *E-toll card* adalah milik bank dan atas permintaan bank kepada pemillik kartu, wajib segera mengembalikan *e-toll* kepada bank tanpa syarat.
 - b. Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, di curi atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti *e-toll* yang hilang dengan kartu *e-toll* yang baru.
 - c. Pemegang kartu berhak menggunakan kartunya untuk bertransaksi di pintu tol sebatas saldo yang tersimpan dalam *e-toll* dan tidak akan

menggunakan *e-toll* untuk transaksi pintu tol melebihi saldo yang ada dalam *e-toll*.

- d. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan *e-toll*.
- e. Pemegang kartu harus memenuhi prosedur, intruksi, paduan, dan pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu.
- f. Pemegang kartu tidak di perkenankan merusak, memanipulasi, mencopy, dan mengubah *e-toll* baik fisik maupun isi atau data kartu.
- g. Pemegang kartu bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada bank apabila terjadi penggandaan (*cloning*) dan penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang dapat berupa penggunaan untuk bertransaksi atau mengisi nominal pada pihak yang tidak di tunjuk secara tertulis oleh bank.
- h. Dalam hal kehilangan kartu, bank tidak melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun bank mengembalikan saldo setelah di kurangi biaya administrasi.
- i. Apabila *e-toll* rusak, bank tidak melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan bank tidak mengembalikan saldo.
- j. Pencantuman nama pada *e-toll* bukan merupakan keabsahan kepemilikan *e-toll*.

2.2.4 Penggunaan E-Toll Card dalam Pembayaran Non Tunai

Peningkatan volume lalu lintas di jalan tol berdampak pada kemacetan di loket pembayaran tol dikarenakan transaksi yang dilakukan secara manual yang

memakan waktu lama. Maka untuk mengantisipasi terjadinya kemacetan di jalan tol, di butuhkan kecepatan lebih tinggi dalam melakukan pembayaran tol dengan menggunakan layanan *Eletronik Toll (E-Toll)* atau Gerbang Tol Otomatis (GTO). Jika pembayaran jalan tol menggunakan GTO, maka akan mempercepat antrian kendaraan masuk jalan tol. Selain mempercepat pembayaran, penerapan GTO dapat meningkatkan pelayanan dan kelancaran berkendara di jalan tol.

Manfaat *e-toll card* bagi pemegang kartu adalah sebagai pengganti uang tunai, transaksi pembayaran tol lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan uang tunai. *E-Toll Card* dapat digunakan untuk transaksi di luar tol. Penggunaan transaksi non tunai ini dinyatakan sangat efektif, karena hanya melakukan transaksi kurang lebih 4 detik dengan menempelkan kartu *e-toll card* pada mesin transaksi tol otomatis.

E-Toll menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh. Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT. JASA MARGA Tbk, PT. CITRA MARGA NUSAPHALA PERSADA Tbk, BANK MANDIRI dan PT. NAGA SAKTI. Untuk kartu yang dapat digunakan di jalan tol BELMERA adalah *e-money* oleh Bank Mandiri, *Flazz* oleh Bank BCA, *Brizzi* oleh Bank BRI, *Top Tunai* oleh Bank BNI, dan *Blink* oleh BTN. Bagi yang sudah menjadi nasabah dari beberapa Bank, kemudahannya lebih besar dikarenakan bisa mengisi saldo tersebut melalui ATM. Sedangkan jika belum menjadi nasabah Bank manapun, pengguna tol bisa membeli *e-toll card* di beberapa minimarket yang dapat menjual saldo *e-toll* tersebut.

2.2.5 Prosedur Transaksi Pembayaran *E-Toll*

1. Kendaraan memasuki/keluar gerbang tol dan diidentifikasi golongannya.
2. *Reader* (pembaca) membaca kartu untuk otentifikasi.
3. Bila otentik dan memenuhi syarat, sistem akan mencatat informasi yang terkait (kode gerbang masuk/keluar, waktu transaksi golongan kendaraan, tarif yang dikenakan, nilai uang tersisa dll) dan kendaraan melanjutkan perjalanan.
4. Bila proses otentifikasi gagal (nilai uang tersisa kurang, kartu masuk daftar hitam dll), maka sistem akan mengaktifkan kamera untuk memotret kendaraan yang bersangkutan, menyimpan informasi pada data base dan mengirim sinyal pada petugas untuk bertindak atau membunyikan alarm. Proses selanjutnya bisa dilakukan secara manual (kendaraan diproses ditempat lain agar tidak mengganggu kalancaran pelayanan). Apabila perlu, karena misalnya banyak kejadian pelanggaran, pengendara dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3 Tarif

2.3.1 Defenisi Tarif

Tarif adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa menyewa, tawar menawar, maupun ketetapan Pemerintah. Harga jasa angkutan yang ditentukan mengikuti sistem tarif, berlaku secara umum dan tidak ada ketentuan lzin yang mengikat

perusahaan angkutan dan pemilik barang atau penumpang kecuali apa yang sudah diatur dalam buku tarif.

Menurut Tamin ada beberapa macam prinsip umum yang melandasi penentuan tarif, yaitu yang didasarkan pada:

- a) Jumlah penumpang dan karakteristik penumpang
- b) Karakteristik penumpang angkutan umum
- c) Biaya Operasional kendaraan¹⁷

Saifulmengemukakan bahwa:

Di dalam menangani kebijakan tarif, tujuan apapun yang dibuat, pada akhirnya akan diambil keputusan yang mempertimbangkan 2 (dua) halaman. Pertama, tingkatan tarif merupakan besarnya tarif yang dikenakan dan mempunyai rentang dari tarif/gratis sama sekali sampai pada tingkatan tarif yang dikenakan akan menghasilkan keuntungan pada pelayanan. Kedua, memperhitungkan struktur tarif yang merupakan cara bagaimana tarif tersebut dibayarkan.”¹⁸

2.3.2 Jenis Tarif Tol

Menurut Saiful, jenis tarif yang berlaku dapat dikelompokkan sebagai berikut:

a. Tarif Seragam (*Flat Fare*)

Dalam sruktur tarif seragam, tarif dikenakan tanpa memperhatikan jarak yang dilalui. Tarif seragam menawarkan sejumlah keuntungan yang telah dikenalkan secara luas, terutama kemudahan dalam pengumpulan ongkos dikenal secara luas, terutama kemudahan dalam pengumpulan ongkos di dalam tol. Kerugian utama dari sistem tarif seragam adalah tidak diperhitungkan kemungkinan untuk menarik pengguna yang

¹⁷Faisal. dll.. Analisis Tarif Jalan Tol Berdasarkan Pendekatan *AbilityTo Pay* (ATP) Dan *Willingness To Pay*(WTP) Pada Rencana Ruas Jalan Tol Sigli, Jurnal Teknik Sipil, Vol. 3, No. 2, 2021

¹⁸Ibid, hal. 114

melakukan perjalanan jarak pendek dengan membuat perbedaan tarif. Secara umum, tarif seragam biasanya diterapkan secara masuk akal, yakni panjang perjalanan kebanyakan pengguna tol adalah sama.

b. Tarif Kilometer

Struktur tarif ini sangat bergantung dengan jarak yang ditempuh, yakni penetapan besarnya tarif dilakukan dengan mengendalikan ongkos per kilometer dengan harga panjang perjalanan yang ditempuh oleh setiap penggunanya. Jarak minimum (tarif minimum) diasumsikan nilainya. Beberapa perusahaan/pemerintah benar-benar menarik ongkos berdasarkan kilometer ditempuh, sementara yang lain memberikan potongan sebanding dengan pertambahan panjang perjalanan, yaitu dengan mengurangi ongkos per kilometer.

Kesulitan-kesulitan penggunaan dengan benar struktur tarif kilometer dapat dilihat secara sekilas. Walaupun tarif kilometer disederhanakan dengan bentuk kelompok-kelompok untuk menghasilkan tingkatan-tingkatan secara kasar, pengumpulan ongkos tetap sulit karena sebagian besar pengguna tol melakukan perjalanan relatif pendek dalam menggunakan jalan tol dan ini memakan waktu yang lama untuk mengumpulkannya. Karena itu, tarif kilometer cocok untuk jalan tol perkotaan hanya dibawah keadaan-keadaan tertentu dan sekarang struktur ini tidak banyak digunakan lagi.

c. Tarif Bertahap

Struktur tarif ini dihitung berdasarkan jarak yang ditempuh oleh pengguna. Tahapan adalah suatu penggal dari rute yang jaraknya adalah antara satu atau perangkutan dibagi dalam penggal-penggal rute yang secara kasar mempunyai panjang yang sama. Tergantung kebijakan tarif, apabila sebagian besar penumpang melakukan perjalanan jarak pendek dipusat kegiatan kota, jarak antar tahapan lebih seragam panjangnya dari daerah pinggiran yang berpenduduk lebih jarang atau daerah yang mengelilinginya. Jarak antara kedua titik tahapan pada umumnya berkisar 2 sampai 3 kilometer. Titik-titik perubahan tahapan haruslah mudah dikenali dan cukup spesifik.¹⁹

Struktur tarif yang berbeda tetap memungkinkan pengumpulan yang fleksibel. Tetapi apabila tingkat perbedaan tarifnya terlalu jauh kerugian dalam pengumpulan ongkos tambahan harus ditoleransi, karena proses pengumpulannya cukup rumit.

2.4 Efektivitas

2.4.1 Defenisi Efektivitas

Menurut Ulum, yang dikutip oleh Boby, **“efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna).”**²⁰ Dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pengukuran seberapa jauh kemampuan sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan

¹⁹Loc. Cit

²⁰ Umi Yuniarti, **Analisis Efisiensi Dan Efektivitas Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa**, Jurnal Ekonomi, Yogyakarta, 2015

sebelumnya, dengan tingkat efektivitas berbanding lurus dengan target yang dicapai.

2.4.2 Efektivitas Pengendalian Intern

Efektif tidaknya pengendalian atas prosedur aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol dapat diukur sejauh mana kesesuaian penerapan sistem pengendalian intern yang diterapkan perusahaan dengan komponen pengendalian intern, dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Peneliti menentukan tingkat efektivitas suatu aspek dalam komponen pengendalian intern dapat dinilai dengan tingkatan kuat atau lemah.

Mengenai Rumus dan Kriteria Efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Sumber: Nurlan (2006:49)

Tabel.2.1
Kriteria Efektivitas

Efektivitas	Kriteria
Lebih dari 100%	Sangat Efektif
90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup Efektif
60%-80%	Kurang Efektif
Kurang dari 60%	Tidak Efektif

Sumber: Nurlan (2006:49)

2.5 Efisiensi

Stoner mendefinisikan bahwa, “**efisiensi sebagai kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan**

organisasi.²¹ Jalan tol merupakan salah satu sarana vital yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi perindustrian suatu perekonomian. Penggunaan *e-toll* saat ini meningkatkan efisiensi dari sisi biaya maupun waktu, hal ini dikarenakan operator jalan tol tidak perlu menambah petugas jalan tol dan menghemat biaya operasional.

Sistem pembayaran non-tunai yang dapat mempermudah aksesibilitas jalan tol dan memangkas waktu layanan transaksi di gerbang tol. Tujuan pemerintah dengan dijalankannya transaksi non-tunai ini juga untuk mengurangi kemacetan yang ada disepanjang jalan tol jika pengendara melakukan pembayaran di jalan tol. Para pengendara di jalan tol tidak perlu lagi menunggu lama untuk pengembalian membayar tol, karena pembayaran langsung dari kartu.

2.6 Sistem Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM didefinisikan sebagai suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang diperoleh oleh setiap warga secara minimal. SPM terdiri atas indikator-indikator yang merupakan tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang akan dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, serta hasil atau atau manfaat pelayanan. Pelayanan dasar yang dimaksudkan dalam dasar hukum ini

²¹**Ibid**, hal. 449

adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak harus dipenuhi untuk kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan.

SPM disusun sebagai sarana bagi Pemerintah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhi. SPM yang disusun harus bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat di pertanggungjawabkan, serta mempunyai batas waktu pencapaian. SPM dikembangkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional serta kemampuan kelembagaan dan personil dalam bidang bersangkutan.

SPM Jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, memiliki 6 substansi pelayanan, yaitu kondisi jalan tol, kecepatan lalulintas rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/ penyelamatan, dan bantuan pelayanan. Masing-masing substansi pelayanan memiliki indikator yang dapat diukur dan harus dipenuhi oleh ruas jalan tol dalam upaya memenuhi nilai SPM.

BAB III METODE

PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian memaparkan mengenai hal apa saja yang menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek adalah Sistem Pengendalian Intern Atas Prosedur Pembayaran Jalan Tol pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan yang bergerak dibidang jasa pengelolaan jalan tol.

Subjek penelitian merupakan sumber yang dapat memberikan informasi atau permasalahan yang diteliti oleh penulis. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Senior *Officer Settlement* PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabsang Belmera Medan.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang berhubungan dengan karakteristik yang berwujud pernyataan atau kata-kata yang didapat melalui wawancara bersifat subjektif.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Menurut Jadongan Sijabat data primer diartikan: **“Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).”**²² Data primer yang dibutuhkan peneliti melalui observasi yaitu pemantauan terhadap kinerja karyawan, dan pemantauan terhadap penerapan prosedur transaksi pembayaran

²² Jadongan Sijabat, **Modul Metodologi Penelitian Akuntansi**, Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2014, hal. 82

jalan tol. Peneliti memperoleh data dengan cara melakukan wawancara mengenai informasi pengendalian intern atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Selama tahap pengumpulan data, biasanya suatu metode penelitian atau lebih dipilih untuk pengumpulan data yang diperlukan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Muri Yusuf mengemukakan:

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung.²³

Peneliti melakukan wawancara dilakukan dengan komunikasi secara langsung baik secara formal maupun informal. Adapun narasumber dalam wawancara yang dilaksanakan terkait penelitian ini adalah Senior *Officer Settlement*.

2. Observasi

Abduhraman mengemukakan: **“Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.”**²⁴

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipasi pasif. Peneliti secara langsung mengamati aktivitas ataupun prosedur kerja yang

²³A Muri Yusuf, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan**, Edisi Pertama: Cetakan ke -1 Prenadamedia Group, Jakarta, 2014, hal. 372

²⁴**Ibid**, hal. 382

bersangkutan dengan sistem transaksi pembayaran jalan tol dan sistem pengendalian intern aktivitas tersebut.

3. Dokumentasi

Muri Yusuf mengemukakan: **“Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu, dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian.”**²⁵

Dokumen yang dikumpulkan peneliti seperti struktur organisasi, prosedur, dan dokumen yang dihasilkan.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data dapat dimulai dengan meninjau data yang tersedia. Data yang tersedia diolah dengan metode analisis kualitatif, yaitu dengan teknik pengolahan data dengan cara mengumpulkan data-data berupa non angka kemudian membandingkan dengan teori yang sudah ada. Selanjutnya hasilnya akan dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi yang ada dan tingkat pengendalian yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan.

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis lapangan dengan melakukan analisa pada hasil wawancara dan dokumen. Setelah itu dilakukan reduksi data yang harusnya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Selanjutnya, langkah yang digunakan dalam menganalisis data agar tercapainya pengendalian intern, adalah dengan menganalisis berdasarkan komponen pengendalian intern

²⁵Ibid, hal. 398

yang dikemukakan oleh *Committee of Sponsoring Organization (COSO)* dalam Krismiaji. Berikut adalah daftar komponen pengendalian intern yang akan dianalisis dalam penelitian ini :

1. Lingkungan pengendalian terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
2. Penaksiran Resiko terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
3. Informasi dan Komunikasi terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
4. Aktivitas Pengendalian terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
5. Pemantauan terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.

Setelah menganalisis, peneliti akan menyimpulkan dan menggolongkan setiap aspek komponen pada kriteria kuat atau lemah. Kemudian, aspek tingkat pengendalian intern kuat akan dibagi dengan target dan dikalikan 100%, seperti pada rumus bab 2 halaman 30 untuk mengetahui ukuran efektivitas pengendalian intern.